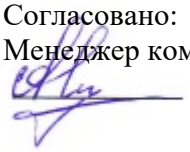
Согласовано:
Менеджер компетенции
 Яковец А.А.

Конкурсное задание

IV Открытого регионального чемпионата «Молодые профессионалы»
(WORLDSKILLS RUSSIA) по компетенции
«Администрирование отеля»
2018-2019
Иркутская область

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Индивидуальный конкурс.

2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Конкурсное задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Распределение заданий по модулям изложено в SMP. Данный план, включающий детали распределения заданий, участники и эксперты-компатриоты получают в день С-1.50% заданий выполняется на английском языке.

Задания являются тайными.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

Отель, на примере которого будет проходить чемпионат – Отель «Звезда». Моделируемый отель расположен в г. Иркутск. Конкурсанты должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии. Всем экспертам чемпионата необходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе.

Информация об отеле для конкурсантов и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля http://www.zvezdahotel.ru/

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал Иркутской области: http://irkobl.ru/sites/tour/, http://irkobl.ru/region/turizm/. Туристический портал г. Иркутск http://admirk.ru/pages/tourism.aspx

3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1
(справедливо при наличии 5 участников и одной стойки СПиР)

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль 1	С1 09.30-12.00	1.5 часа (19мин/1уч, 5 мин. оценка)
2	Модуль 2	С1 13.30-16.00	1.5 часа (19мин/1уч, 5 мин. оценка)
3	Модуль 3	С2 09.30-12.00	1.5 часа(19мин/1уч, 5 мин. оценка)
4	Модуль 4	С2 13.30-16.00	1.5 часа (19мин/1уч, 5 мин. оценка)
5	Модуль 5	С3 09.30-12.00	1.5 часа (19мин/1уч, 5 мин. оценка)
6	Модуль 6	С1 09.30-12.30 С1 13.30-16.30 С2 09.30-12.30 С2 13.30-16.30	6 часов (задания 6.1 + 6.2, 6.3, 6.4 по 90 мин).

Ниже приведено типовое конкурсное задание

НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ЗАДАНИЕМ ЧЕМПИОНАТА

Модуль 1:

1) ***Англ. яз***. Информация об отеле. Гостя интересует предложения для проживания молодоженов.

2) Помощь гостю. У гостя не работает ключ-карта, просит рассказать, где можно заняться шоппингом

3) ***Англ. яз***. Экстраординарная ситуация. У гостя в номере прорвало батарею.

4) Бронирование по телефону.

5) Помощь гостю. У гостя сломалась ручка чемодана.

Модуль 2:

1) ***Англ. яз***. Выезд. Предварительное бронирование от тур. агентства.

2) ***Англ. яз***. Предоставление туристической информации. Гость желает узнать о точках продажи сувениров, услышать рекомендации по посещению музеев.

3) Заселение по предварительному бронированию.

4) Экстраординарная ситуация. Гость залил матрас красным вином.

Модуль 3:

1) ***Англ. яз***. Заселение без предварительного бронирования.

2) Выезд. Гость бронировал номер самостоятельно.

3) ***Англ. яз***. Помощь гостю. Необходимо забронировать стол в ресторане, организовать трансфер.

4) Экстраординарная ситуация. Нетрезвый гость в холле отеля беспокоит других гостей.

Модуль 4:

1) Бронирование номера от стойки

2) ***Англ. яз***. Выезд + бронирование

3) ***Англ. яз***. Помощь гостю. Регистрация запроса побудки, просьба подготовить ранний завтрак.

4) Экстраординарная ситуация. Неизвестный по телефону угрожает администратору, сообщает о заложенной бомбе.

Модуль 5:

1) ***Англ. яз***. Выезд гостя. Предварительная оплата проживания.

2) Предоставление туристической информации гостю.

3) ***Англ. яз***. Экстраординарная ситуация. Гостя ограбили у входа в отель.

4) Кассовые операции.

Модуль 6

1) Составление Вип-тура для гостей. Почетные сотрудники отеля отмечают годовщину свадьбы (экономические расчеты, карта-схема передвижения, памятка туриста, презентации в PowerPoint не требуются).

2) ***Англ. яз***. Ответ на жалобу гостя. Гость жалуется на плохое качество еды, некорректное общение персонала с гостем.

3) ***Англ. яз***. Ответ на запрос бронирования.

4) Задача на распределение номерного фонда. В отель планируется заезд сборной региона Worldskills. Необходимо предложить оптимальный вариант размещения.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (судейские и измеримые) таблица 2. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Судейская	Измеримая	Общая
1	Модуль 1	7.1	17.3	24.4
2	Модуль 2	6.1	15.4	21.5
3	Модуль 3	4.8	9.2	14.0
4	Модуль 4	5.8	15.1	20.9
5	Модуль 5	4.7	7.5	12.2
6	Модуль 6	3.0	4.0	7.0
Итого =		31.5	68.5	100