

Согласовано:  
Менеджер компетенции



Яковец А.А.



## **КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

Регионального этапа Национального чемпионата «Молодые профессионалы» (WORLDSKILLS RUSSIA) по компетенции  
«Администрирование отеля»  
2017-2018  
Иркутская область

## **МОДУЛЬ А**

### **Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.**

1.1.1. Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в городе. Выбирает между отелем, в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументировано убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

1.1.2. Заселение гостя walk-in. Просит администратора о том, что если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле. (кредитная карта не его, потом просит заплатить наличными).

1.1.3. Разговор по телефону - запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

1.1.4. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

## **МОДУЛЬ В**

### **Деловая переписка, ответ на жалобы гостей**

2.1.1 Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

2.1.2. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель, нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

## **МОДУЛЬ С**

### **Помощь гостям во время их пребывания**

3.1.1. Гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь.

3.1.2. Гость подходит на стойку ресепшн, просит прощение, а также поменять постельное белье в связи с тем, что он случайно пролил на простыню красное вино.

3.1.3. Гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день.

3.1.4. Звонок из города. Звонящий интересуется услугами отеля, затем задает вопросы о вещах, не связанных с проживанием в отеле, отвлекая администратора от выполнения работы. Найти решение данной ситуации. Вежливо закончить разговор.

3.1.5. Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера, поскольку свой он потерял. Документов у гостя при себе нет.

## **МОДУЛЬ D**

### **Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле**

4.1.1. Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. Гость требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства. Затем на ресепшн подходит гость, которого заселили в уже занятый семейной парой номер и начинает предъявлять претензии.

4.1.2. Звонок из города. Звонящий представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном госте отеля.

4.1.3. Пьяный гость в отеле, пристаёт с расспросами к администратору.

4.1.4. Гость на ресепшн в панике, его обокрали у входа в гостиницу.

4.1.5. Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорте. Вылет через полтора часа.

4.1.6. Пожарная тревога в отеле.

## **МОДУЛЬ E**

### **Туристическая информация**

5.1.1. Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города можно посетить.

5.1.2. Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе.

5.1.3. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.

## **МОДУЛЬ F**

### **Разработка VIP-тура.**

6.1.1. На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать двухдневную развлекательную программу (с заселением в отель) для сына собственника отеля и его друзей: 4 молодых человека, всем по 25 лет. Все расходы отель берет на себя.

## **МОДУЛЬ G**

### **Кассовые операции**

7.1.1. Передача утренней смены коллеге

7.1.2. Гость просит администратора заранее сформировать ему счет (advanced bill) и провести оплату. Выезд гостя рано утром на следующий день.

## **МОДУЛЬ H**

### **Процедура выселения гостей**

8.1.1. Процедура выселения, наличные, гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.

8.1.2. Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

8.1.3. Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и сломал мебель в номере.

## **Модуль I**

### **Впечатление от участника**

9.1.1. персональная презентация

9.1.2. общее представление

**Отелем, на примере которого будет проводиться региональный чемпионат**

**является Отель ЗВЕЗДА Россия, г. Иркутск, ул. Ядринцева, 1 Ж**

**+7 (3952) 54-00-00, 54-19-87**

**Ссылка на интернет-ресурс отеля: <http://www.zvezdahotel.ru/>**