**Конкурсное задание**

**Цикл отборочных (внутриучрежденческих) соревнований по компетенциям с использование стандартов WSR 2019 - 2020 года**

**Компетенция**

Администрирование отеля

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия в конкурсе
2. Задание для конкурса
3. Модули задания и необходимое время
4. Критерии оценки
5. Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 17 ч.

## 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.

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 – гостиница «Причал».

Моделируемый отель расположен в г. Яровое. 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 <https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g1820313-d2694733-Reviews-Hotel_Prichal-Yarovoye_Altai_Krai_Siberian_District.html>

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал WWW.ТУРИСТИЧЕСКИЙ ПОРТАЛ Алтайского края или другие информационные источники.

## 3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Информация о модулях и времени на их выполнение будет предоставлена экспертам чемпионата в день С-1.

**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 Power Point 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.

5) KPI

## 4. Критерии оценки

Обобщенная ведомость оценки будет предоставлена экспертам чемпионата в день С-1.

.

## 5. НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Техническое описание
2. База отель образец
3. Инструкция к отельной базе
4. Инфраструктурный лист
5. Техника безопасности и охрана труда
6. Типовые критерии оценки
7. SMP