

«АБИЛИМПИКС»



Конкурсное задание(ПРОЕКТ)
по компетенции «Администрирование отеля»

РАЗРАБОТАЛ

Национальный эксперт «Абилимпикс»

канд.экон.наук, доцент Крюкова Е.М.

«12» апреля 2018

СОГЛАСОВАНО

Компания Ассоциация Рестораторов и Отельеров

«Федерация Рестораторов и Отельеров»

Вице-президент Ю.В. Ушанов

«13» апреля 2018

**ЧЕМПИОНАТ АЛТАЙСКОГО КРАЯ
«АБИЛИМПИКС»**



2018

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

СОГЛАСОВАНО:

ООО «Всероссийское общество инвалидов»

СОГЛАСОВАНО

ОООИ «Всероссийское общество глухих»

(подпись) (ФИО)
«__» _____ 2018

(подпись) (ФИО)
«__» _____ 2018

СОГЛАСОВАНО:

ОООИ «Всероссийское ордена
Трудового красного Знамени об-
щество инвалидов»

СОГЛАСОВАНО

РОО «Клуб психиатров»

(подпись) (ФИО)
«__» _____ 2018

(подпись) (ФИО)
«__» _____ 2018

Содержание

2018

- 1. Описание компетенции**
 - 1.1. Компетенция «Администрирование отеля»
 - 1.2. Актуальность компетенции
 - 1.3. Требования к квалификации. Описание знаний, умений, навыков

- 2. Конкурсное задание**
 - 2.1. Цель
 - 2.2. Формат и структура Конкурсного задания
 - 2.3. Продолжительность (лимит времени) выполнения задания
 - 2.4. Описание объекта (чертеж)
 - 2.5. Последовательность выполнения задания
 - 2.6. Критерии оценки

- 3. Требования охраны труда и техники безопасности**
 - 3.1. Общие вопросы
 - 3.2. Действия до начала работы
 - 3.3. Действия во время выполнения работ
 - 3.4. Действия после окончания работ
 - 3.5. Действия в случае аварийной ситуации

- 4. Инфраструктурный лист**
 - 4.1. Оборудование, инструменты и мебель
 - 4.2. Расходные материалы
 - 4.3. Техническое оборудование
 - 4.4. Программное обеспечение
 - 4.5. Дополнительные требования к застройке площадки



1. Описание компетенции

Компетенция «Администрирование отеля»

Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 N 475 "Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 N 32876) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_165774/

Приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 N 1552 "Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2016 N 44974) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_210988/

Приказ Минобрнауки России от 04.12.2015 N 1432 "Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)" (Зарегистрировано в Минюсте России 12.01.2016 N 40540) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_192533/

Приказ Минтруда России от 07.05.2015 N 282н "Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 N 37395) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_180296/

Проект Приказа Минтруда России "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по приему и размещению гостей" (по состоянию на 05.12.2016) (подготовлен Минтрудом России) <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=PNPA;n=19556#0>

1.1. Актуальность компетенции

Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта являются решающими факторами для быстрого роста индустрии туризма и командировок. Путешествие и туризм играют важную роль в социальном и экономическом росте в Европе. Неотъемлемой частью в этой отрасли являются гостиницы разных типов и размеров, обеспечивающие проживание, а также связанные с ним услуги для гостей со всего мира. Отели могут быть частью международных гостиничных сетей, которые продают свои услуги для частых или постоянных гостей. В качестве альтернативы они могут отличаться по характеристикам в зависимости от местности, истории, архитектуры и целевой аудитории. Качество и цена обычно сопоставимы, при бронировании отеля гость опирается на международную систему звезд, которая отображает соответствие цены и местоположения.

Ключевой ролью при создании любого отеля является роль администратора. Находясь в зоне Ресепшен, гость отеля получает первое впечатление о гостинице, а также свой первый опыт пребывания в гостинице. В этом месте устанавливается первоначальный контакт с персоналом отеля.

Качество, этикет и быстрота обслуживания могут сильно повлиять на то, какое отношение сложится у гостя к гостинице во время его пребывания: положительное или отрицательное. В свою очередь, это влияет на репутацию отеля и продолжение его работы.

1.2. Требования к квалификации. Описание знаний, умений, навыков.

1	Процедура заселения	Баллы 51
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Услуги, предлагаемые в отеле и их тарифы ✓ Юридические требования, касающиеся регистрации в отеле, здоровья и безопасности, дискриминации, маломобильности гостя, поведения гостя, продажи алкоголя, продажи товаров и услуг, защиты данных ✓ Объекты, доступные для гостей с ограниченными физическими возможностями ✓ Структуру, роль и требования операций фронт-офиса в гостиничной индустрии ✓ Структуру отчетности, изменения структуры и типы сотрудников ✓ Управление гостевым циклом ✓ Виды клиентов, для пользования услугами отеля ✓ Юридические требования к документации и записи для национальных и международных гостей отеля ✓ Электронные и ручные системы для проверки гостей ✓ Процедуры и протоколы для выдачи ключей ✓ Различные виды традиционных и электронных ключей от номеров ✓ Требования к регистрации ✓ Функция и обновление истории гостя ✓ Обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров ✓ Автоматизированные процедуры регистрации ✓ Процедуры проверки багажа, вещей и автомобильной стоянки 	
	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Эффективно справляться с неожиданными ситуациями ✓ Поддерживать здоровье и безопасность гостей, коллег и посетителей ✓ Идентифицировать себя с организацией и ее целями ✓ Передать смену, обеспечив, всей необходимой информацией ✓ Эффективно расставить приоритеты в работе ✓ Убедиться, что зона регистрации также находится в порядке: внешний вид, вывески, чистота. ✓ Применять правила и рекомендации, касающиеся 	

	<p>безопасности гостя</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Применять правила в случае эвакуации отеля и быть первым лицом для вызова экстренных служб ✓ Сохранять конфиденциальность гостя ✓ Использовать законодательство, касающееся продажи и обслуживания товаров и услуги в отеле ✓ Проверить гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля ✓ Поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей ✓ Нести ответственность за ключи от номеров ✓ Обеспечить направление в отдельную комнату и информацией о всех услугах и удобствах ✓ Запрашивать и получать указания на дополнительные услуги и продаж ✓ Обеспечить оплату, подготовиться к постепенному выезду ✓ Консультировать по передаче багажа гостей в номера и организации передачи в соответствии с политикой отеля 	
2	Процедура бронирования	22
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения ✓ Место центральных бронирований в сети отелей ✓ Программные системы используется для записи бронирования гостиниц ✓ Виды и диапазон тарифов ✓ Статус временных, подтвержденных и гарантированных заказов ✓ Политики, касающиеся депозитов и процедур для принятия депозитов в точке бронирования ✓ Политика в отношении управления доходами отеля ✓ Политика, связанная с использованием агентов или брокеров 	
	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Принять индивидуальное бронирование лицом к лицу, по телефону, по адресу электронной почты, факса или письма ✓ Принятие группового бронирования по телефону, электронной почте, факсу или письму ✓ Принять оговорки с помощью утвержденных агентов или брокеров и соответствующих записей ✓ Принять заказы в зависимости от наличия номеров, согласно тарифам и оплатой в соответствии с 	

	<p>политикой отеля</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля ✓ Записывать заявки на дополнительные услуги или продажи ✓ Использовать пакеты программного обеспечения делать и записывать данные бронирования 	
3	Экстраординарные и неожиданные ситуации	29
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Процедуры обжалования отеля ✓ Возможности гибкости ✓ Основные методы исследования и анализ ✓ Пределы личной власти ✓ Принципы, лежащие в управлении конфликтами 	
	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Продемонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и воспринимать жалобы с лёгкостью ✓ Слушать жалобы внимательно, делать заметки, как требуется ✓ Задавать вопросы объективно и чутко ✓ Проявить рассмотрение и сопереживание, сохраняя объективность ✓ Организовать заметки, сделать различия между фактом и мнением (предположением) ✓ Обратиться к процедурам отеля для того, чтобы определить варианты и решения ✓ Применять меры в отеле, в соответствии с ситуацией ✓ Передать дело своему менеджер, если ситуация выходит за рамки вашей компетенции 	
4	Кассовые операции	18
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Различные типы записи гостя и систем учета ✓ Расходы на счете гостя, таких как рестораны, сборов, обслуживания номеров, бар ✓ Кредитную систему управления ✓ Статистику номеров; информацию о номере, средние показатели, доход от комнаты, валовая прибыль ✓ Базы данных, ксерокопирование и ведение учета ✓ Важность и средства безопасности, относящиеся к обращению и запись денежных средств, и их эквиваленты 	
	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Эффективно использовать компьютер и стандартное офисное программное обеспечение ✓ Архивировать документы и данные в электронном виде 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Вести счет вручную денежных средств ✓ Управлять обменом валюты ✓ Точно рассчитать расходы на счете гостя (наличный и безналичный расчет) ✓ Поддерживать кредитные системы в соответствии с политикой отеля 	
5	Процедура выселения гостя	27
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Время выезда ✓ Процедуры выставления счетов при выезде гостя ✓ Различные типы оплаты; ✓ Денежные средства ✓ Иностранная валюта ✓ Дебетовые и кредитные карты ✓ Счета компании ✓ Порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем ✓ Ускоренная регистрация при процедуре отъезд ✓ Процедуры и политика позднего выезда 	
	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Зарегистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля ✓ Управлять ускоренной регистрацией при отъезде и позднем выезде ✓ Управлять выездом для больших групп или партий ✓ Получать платежи: ✓ Денежные средства ✓ Иностранная валюта ✓ Кредитовые и дебетовые карты ✓ Счета компании ✓ Счет авансовых депозитов, полученных от отеля, и любые возвраты гостю 	
Всего		147

2. Конкурсное задание

Московского регионального этапа чемпионата «Абилимпикс – 2018»

Компетенция «Администрирование Отеля»

2.1. Цель:

Конкурс проводится для демонстрации и оценки квалификации в данном виде мастерства.

2.2. **Формат и структура Конкурсного задания**

Индивидуальный конкурс

2.3. **Продолжительность (лимит времени) выполнения задания**

№ п\п	Наименование модуля	Время на задание (мин)
1	Модуль 1 – Процедура заселения (20 минут на 1-ого участника) Смена участника – 2 минуты	25
2	Модуль 2 - Процедура бронирования (15 минут на 1-ого участника) Смена участника – 2 минуты	15
3	Модуль 3 – Экстраординарные и неожиданные ситуации (20 минут на 1-ого участника) Смена участника – 2 минуты	20
4	Модуль 4 – Кассовые операции (20 минут на 1-ого участника) Смена участника – 2 минуты	15
5	Модуль 5 – Процедура выселения (15 минут на 1-ого участника) Смена участника – 2 минуты	15

2.4. Описание объекта

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники получают задания, кроме того, для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания. Каждый модуль обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований, были прояснены заранее.

2.5 . Последовательность выполнения задания

Участники получают задания, кроме того, для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания. Каждый модуль обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований, были прояснены заранее.

Модуль №1 Процедура заселения

Участник должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуру выдачи ключей, различные виды традиционных и электронных ключей от номеров, функции и обновление истории гостей, уметь ответить на обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров.

Необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике.

Модуль включает в себя следующие задания:

Модуль № 2 Процедура бронирования

Участник должен знать и понимать: процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения. Также необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике, уметь делать индивидуальное бронирование, групповое и корпоративное.

Модуль включает следующие задания:

2.1 Прямое бронирование по телефону

Модуль № 3 Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание.

Модуль включает следующие задания:

3.1. В комнате гостя прорвало трубу. Гость утверждает, что его туфли испорчены и требует немедленного решения ситуации.

3.2. Пожарная тревога в отеле

Модуль №4 Кассовые операции

Участник должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы заполнения документации для проверки гостей, базы данных, ксерокопирование и ведение учета, важность и средства безопасности, относящиеся к обращению и запись денежных средств, и их эквиваленты.

Необходимо передать смену коллеге в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике.

Модуль включает следующие задания:

4.1. Передача утренней смены коллеге.

Модуль №5 Процедура выселения гостя

Участник должен знать и понимать: время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета. Участник должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.

Модуль включает следующие задания:

5.1. Процедура выселения гостя

2.6. Критерии оценки

В основе схемы начисления баллов лежат критерии оценки, которые выводятся вместе с конкурсным заданием. В некоторых соревнованиях компетенций критерии оценки могут соответствовать заголовкам разделов в стандартах спецификации, а могут быть отличными от них. Независимо от того, соблюдается ли соответствие заголовков, схема начисления баллов должна отражать удельный вес критериев в соответствии со стандартами.

Критерии оценки создаются теми, кто создает схему начисления баллов, и кто тем самым способен определить критерии, которые они

считают наиболее подходящими для оценки выполнения конкурсного задания.

Оценочная ведомость содержит как объективные, так и субъективные аспекты для оценивания.

Модуль 1.			
Процедура заселения гостя			
Объективные критерии		Балл	№ уч.
1	XXXX	1	
....	XXXX	1	
Субъективные критерии			
1	XXXX	1	
Всего:		51	
Модуль 2			
2.1. Прямое бронирование по телефону			
Объективные критерии		Балл	№ уч.
1	XXXX	1	
....	XXXX	0,5	
Субъективные критерии			
19	XXXX	1	
....	XXXX	1	
Всего		22	
Модуль 3 Экстраординарные ситуации			
Объективные критерии		Балл	№ уч.
1	XXXX	1	
....	XXXX	0,5	
Субъективные критерии			
9	XXXX	1	
....	XXXX	1	
Всего		29	
Модуль 4			
4.1. Кассовые операции			
Объективные критерии		Балл	№ уч.
1	XXXX	1	
....	XXXX	1	
Субъективные критерии			
5	XXXX	1	
....	XXXX	1	
Всего		18	
Модуль 5			
Процедура выселения гостя			
Объективные критерии		Балл	№ уч.
1	XXXX	1	
....	XXXX	1	
Субъективные критерии			
18	XXXX	1	
....	XXXX	1	
Всего		27	
Итого по 5 модулям		147 баллов	

3. Требования охраны труда и техники безопасности

3.1. Общие вопросы

- Участники во время выполнения задания используют - стойку регистрации, оборудованную телефоном, ПК с доступом в Интернет, принтером, сканером, канцелярскими принадлежностями; - декорацию гостиничного номера с кроватью, столом, стульями, постельным бельем; покрывалом; подушками, телефоном; - приспособления для сухой и влажной уборки; - корзины для уборочных принадлежностей; - бланки и журналы по бронированию номеров; - бланки отчетности

- Жеребьевка проходит до начала конкурса.

- Участники должны следовать указаниям экспертов.

- Участники должны уведомить экспертов, когда завершат выполнение задания.

3.2. Действия до начала работы

- Занять рабочее место.

- Проверить работу оборудования.

- Соблюдение инструкции по безопасности на рабочем месте.

- Получить от главного эксперта раздаточный материал.

- Сообщить экспертам о готовности к работе.

3.3. Действия во время выполнения работ

Во время проведения соревнования участники не должны покидать свое рабочее место и мешать другим участникам. По окончании выполнения задания сообщить об этом экспертам и представить выполненные задания.

3.4. Действия после окончания работ

После выполнения заданий всеми участниками, по решению главного эксперта участникам можно покинуть рабочее место.

3.5. Действия в случае аварийной ситуации

- о неисправности оборудования сразу сообщить экспертам!

- при получении травмы сразу сообщить экспертам!

- при недомогании сразу сообщить экспертам!

Протоколы прилагаются отдельно и подписываются участниками и экспертами

4. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ

Важной частью конкурса является конкурсная площадка, имитирующая реальный отель со всем необходимым оборудованием. Стены должны быть украшены соответственно, включая картины, имитацию окон, дверей и другое. СМ. Приложение файл Excel