



**Конкурсное задание для чемпионата**

**профессионального**

**мастерства СТК-Skills-2018**

**(WorldSkills Russia)**

по компетенции

**Администрирование отеля**

На базе ГАПОУ «СТК» ул. Молодогвардейская, 59 каб. № 232

(15 февраля 2018г. начало в 9.00)

---

Задание рассчитано на 1 день с перерывом на обед.

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники заранее получают задания, которые также включают информацию о критериях оценки.

Задание состоит из четырех модулей:

- Модуль 1 – Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение;

- Модуль 2 – Туристическая информация;
- Модуль 3 – Экстраординарные и неожиданные ситуации;
- Модуль 4 – Процедура выселения гостей.

Кроме того, для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Они устанавливаются таким образом, что задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания.

Каждый модуль подробно обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнования, были прояснены заранее.

#### **МОДУЛЬ А: Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение**

<b>Role 1.1.1.</b>	<b>1.1.1. Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в Самаре. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется);</li> <li>● Сообщает информацию об отеле;</li> <li>● Спрашивает, не желает ли гость остановиться в отеле, и уточняет не хотел(а) ли узнать о цене и наличии номеров;</li> <li>● Спрашивает нужно ли забронировать номер в отеле, где работает администратор;</li> <li>● Спрашивает, может ли он чем-нибудь помочь;</li> <li>● Благодарит и заканчивает разговор</li> </ul>
<b>Документы</b>	Брошюра отеля
<b>Игроки</b>	Гость

<b>Role 1.1.2.</b>	<b>Разговор по телефону – запрос: необходимо забронировать стол на четверых взрослых и одного ребенка( не гости отеля) в ресторане этим вечером на 21:00 (информация о типе меню, цены, специальные предложения дня и время работы)</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется )</li> <li>● Спрашивает имя гостя;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Рассказывает о меню, ценах и времени работы;</li> <li>• Спрашивает у гостя, не хотел бы она или она забронировать столик;</li> <li>• Уточняет удобное время и количество гостей;</li> <li>• Спрашивает, есть ли у гостей особые пожелания;</li> <li>• Просит оставаться на линии;</li> <li>• Звонит старшему официанту и уточняет возможность</li> <li>• Благодарит и уточняет может ли он/она забронировать стол;</li> <li>• Возвращается к гостю и повторяет всю информацию о бронировании;</li> <li>• Спрашивает, может ли он чем-то помочь;</li> <li>• Благодарит за звонок и заканчивает разговор</li> </ul>
<b>Документы</b>	Брошюра отеля, меню ресторана, меню дня, внутренний список телефонов
<b>Игроки</b>	Гость и главный официант

<b>Role 1.1.3.</b>	<b>Заселение гостя AAA – Direct (10.00am   гость впервые в отеле, номер на одного с завтраком (номер свободен и чистый))</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Администратор приветствует гостей;</li> <li>• Спрашивает паспорт;</li> <li>• Находит имя в списке;</li> <li>• Подтверждает детали бронирования;</li> <li>• Просит гостя заполнить форму и подписать;</li> <li>• Делает копию необходимых данных паспорта(имя, национальность, дата рождения, место рождения, срок до);</li> <li>• Возвращает паспорт;</li> <li>• Проверяет свободен ли номер и чистоту номера;</li> <li>• Просит кредитную карту, чтобы прогарантировать доп расходы;</li> <li>• Программирует ключи и отдает гостю;</li> <li>• Информировывает о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж);</li> <li>• Информировывает о расписании завтрака и расположении ресторана;</li> <li>• Информировывает о других услугах отеля;</li> <li>• Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (необходимо набрать 9). Чтобы попасть на стойку);</li> <li>• Желает хорошего дня;</li> <li>• Кладет профайл в папку .</li> </ul>
<b>Документы</b>	План, список под заезд, карта гостя, ключ от номера, отчет о чистоте номеров, форма гостя, паспорт, список выезжающих,

	папка под заезд; стойка, бирка от багажа
<b>Игроки</b>	гости

**Модуль В: Туристическая информация (на английском языке)**

<b>Role 2.1.1.</b>	<b>Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать какие достопримечательности города Самара можно посетить.</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Администратор приветствует гостя</li> <li>• Дает необходимую информацию о достопримечательностях</li> <li>• Показывает достопримечательности на карте</li> <li>• Спрашивает, может ли он чем-то помочь:</li> <li>• Благодарит и заканчивает разговор</li> </ul>
<b>Документы</b>	Туристические флаера
<b>Игроки</b>	Гости

<b>Role 2.1.2.</b>	<b>Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных мест.</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Администратор приветствует гостя</li> <li>• Сообщаем информацию по ресторану и кафе</li> <li>• Показывает на карте, где они находятся</li> <li>• Отвечаем на вопросы</li> <li>• Спрашивает, может ли он чем-то помочь:</li> <li>• Благодарит и заканчивает разговор</li> </ul>
<b>Документы</b>	Карта города
<b>Игроки</b>	2 друга

<b>Role 2.1.3.</b>	<b>Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Администратор приветствует гостя</li> <li>• Дает информацию по местам</li> <li>• Показывает на карте</li> <li>• Советует купить карту города в туристическом офисе</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Объясняет, каким способом туда можно добраться (пешком, такси или другим способом)</li> <li>• Спрашивает, может ли он чем-то помочь</li> <li>• Благодарит и заканчивает разговор</li> </ul>
<b>Документы</b>	Карта города, карта достопримечательностей, флайеры ресторана, другие туристические флайеры
<b>Игроки</b>	2 друга

### Модуль С: Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

<b>Role 3.1.1</b>	<b>Гость подходит на ресепшн и сообщает что в номере прорвало трубу и затопило комнату и коридор,а также повредило его имущество, требуется немедленное решение проблемы</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Приветствуем гостя</li> <li>• Спрашиваем номер комнаты</li> <li>• Немедленно звоним сантехнику и просим устранить неполадки</li> <li>• Предупреждаем менеджера отеля</li> <li>• Успокаиваем гостя и говорим, что отель решит его проблемы</li> <li>• Благодарим и заканчиваем разговор</li> </ul>
<b>Документы</b>	
<b>Игроки</b>	Гость,Фрон-офис Менеджер

<b>Role 3.1.2.</b>	<b>Кто-то позвонил на стойку и сообщил, что через 30 минут взорвется бомба в отеле</b>
<b>Описание действий</b>	Администратор уведомляет службу безопасности
<b>Документы</b>	
<b>Игроки</b>	Служба безопасности

<b>Role 3.1.3.</b>	<b>Гостья подходит к стойке, видно, что она себя плохо чувствует...</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посадить гостью;</li> <li>• (...)</li> <li>• Узнать, кто с ней находится</li> <li>• Спросить номер комнаты</li> <li>• Позвонить в скорую помощь</li> <li>• Проверить номер телефона родственников в папке гостей</li> <li>• Позвонить родственникам гостя, рассказать о ситуации</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Находится рядом с гостьей, пока не приехала скорая</li> </ul>
<b>Документы</b>	Список проживающих, стойка
<b>Игроки</b>	Пара

<b>Role 3.1.4.</b>	<b>Гость подходит к стойке и жалуется, что потерял из комнаты золотой браслет и просит книгу жалоб</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Администратор приветствует гостей</li> <li>• Уточняет что случилось и в какое время</li> <li>• Просит горничных проверить номер с гостем еще раз</li> <li>• Информировывает гостя что проверит кто открывал дверь (только сам гость)</li> <li>• Объясняет что ценности должны храниться в сейфе комнаты или ресепшена, и отель не несет ответственность за утерю в других случаях</li> <li>• Информировываем начальство</li> </ul>
<b>Документы</b>	Регистрация замков
<b>Игроки</b>	Гость

<b>Role 3.1.5.</b>	<b>Пожарная тревога на Фронт-офисе, тревога из комнаты ???,тревога ложная.</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Администратор выключает тревогу.</li> <li>• Звонит в комнату, никто не отвечает</li> <li>• Просит портье проверить что случилось в комнате</li> <li>• Портье звонит на ресепшен говорит что тревога ложная( гость курит в номере)</li> <li>• Администратор звонит в комнату и говорит что отель «не курящий» и курить можно только на террасе</li> </ul>
<b>Документы</b>	
<b>Игроки</b>	2 гостя

### Модуль D: Процедура выселения гостей

<b>Role 4.1.1</b>	<b>Процедура выселения, наличные, гость пользовался мини-баром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправиться в аэропорт</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Администратор приветствует гостя</li> <li>• Уточняет номер комнаты</li> <li>• Просит ключи от номера</li> <li>• Проверяет список на выезд</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром( гости не пользовались)</li> <li>• Распечатать список доп. расходов</li> <li>• Узнать каким способом будет оплачивать гость</li> <li>• Получить деньги</li> <li>• Посчитать</li> <li>• Сделать распечатку и отдать гостю (оставить копию)</li> <li>• Узнать понравилось ли все гостю</li> <li>• Спросить, нужна ли помощь с багажом</li> <li>• Спросить нужно ли вызвать такси</li> <li>• Узнать, может ли еще чем-нибудь помочь</li> <li>• Объяснить где гость может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправиться в аэропорт</li> <li>• Узнать, может ли еще чем-нибудь помочь</li> <li>• Поблагодарить и попрощаться с гостем</li> </ul>
<b>Документы</b>	Список доп. расходов, список на выезд, стойка, карта гостя, ключи от номера, деньги, счет-фактура
<b>Игроки</b>	Гость

## НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

№ п/п	Наименование модуля	Время на задание (мин)
1	Модуль 1 - Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение	10 минут на 1-ого участника, Смена участника – 5 минут
2	Модуль 2 - Туристическая информация	15 минут на 1-ого участника, Смена участника – 5 минут
3	Модуль 3 - Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле	25 минут на 1-ого участника, Смена участника – 5 минут
4	Модуль 4 - Процедура выселения гостей	7 минут на 1-ого участника, Смена участника – 5 минут