

Согласовано:

Менеджер компетенции



Яковец А.А.

Конкурсное задание

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: 12ч.

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Индивидуальный конкурс.

2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Конкурсное задание компетенции «Администрирование отеля» является модульной структурой. 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 – **«Корстон-Серпухов ****»**.

Моделируемый отель расположен в г. Серпухов. 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.korston.ru/serpukhov/>

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал города Серпухова <http://serpuhov.ru> или другие информационные источники.

3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1 (справедливо при наличии 10 участников и одной стойки СПиР)

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль 1	С1 09.00-13.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
2	Модуль 3	С2 09.00-13.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
3	Модуль 5	С3 09.00-13.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
4	Модуль 6	С1 09.00-13.00 С2 09.00-13.00	3 часа (задания 6.1, 6.2, по 90 мин).

Модуль 1:

- 1) Заселение. Бронирование от туристического агентства.
- 2) *Англ. яз.* Помощь гостю во время проживания.
- 3) *Англ. яз.* Бронирование по телефону.
- 4) Экстраординарная ситуация.
- 5) *Англ. яз.* Информация об отеле по телефону.

Модуль 3:

- 1) Экстраординарная ситуация. Шумный сосед.
- 2) *Англ. яз.* Помощь гостю во время проживания.
- 3) Выезд.
- 4) *Англ. яз.* Предоставление туристической информации гостю.

Модуль 5:

- 1) *Англ. яз.* Экстраординарная ситуация.
- 2) *Англ. яз.* Помощь гостю во время проживания.
- 3) *Англ. яз.* Предоставление туристической информации гостю.

Модуль 6

- 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. 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 54,9.

Таблица 2.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Судейская	Измеримая	Общая
1	Модуль 1	7.1	17.3	24.4
2	Модуль 3	4.8	9.2	14.0
3	Модуль 5	4.7	7.5	12.2
4	Модуль 6	1,8	2,5	4,3
Итого =		18,4	36,5	54,9

