**ТРЕТИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЧЕМПИОНАТ  
 «АБИЛИМПИКС»**

****

**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

по компетенции

**Администрирование отеля**

**РАЗРАБОТАЛ**

Национальный эксперт «Абилимпикс»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017

**СОГЛАСОВАНО**

Компания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **СОГЛАСОВАНО**  ООО «Всероссийское общество инвалидов»  **\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (подпись) (ФИО)  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 | **СОГЛАСОВАНО**  ОООИ «Всероссийское общество глухих»  **\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (подпись) (ФИО)  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 | **СОГЛАСОВАНО**  ОООИ «Всероссийское ордена Трудового красного Знамени общество инвалидов»  **\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (подпись) (ФИО)  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 | **СОГЛАСОВАНО**  РОО «Клуб психиатров»  **\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (подпись) (ФИО)  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 |

**Москва, 2017**

**Содержание**

**1. Описание компетенции**

**1.1. Ссылка на образовательный и профессиональный стандарт**

# 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>

**1.2. Актуальность компетенции**

Компетенция - Администрирование отеля, определяется как набор профессиональных навыков процесса управления отелями, гостиницами и другими средствами размещения. Гостиницы и отели обеспечивают предоставление услуг по проживанию, обеспечивают безопасность гостей, а также предоставляют целый комплекс сопутствующих и дополнительных услуг. Участие в компетенции позволит студентам и молодым специалистам продемонстрировать в рамках реальных условий практики, полученные знания по профессии, личностные качества, профессиональную этику, культуру социального мышления и культуру обслуживания, необходимую для успешной работы в средстве размещения. 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.

**1.3. Требования к квалификации. Описание знаний, умений, навыков**

Участники используют первоначальные навыки в области администрирования отеля (знания по приему и размещению туристов, технологиям гостиничной деятельности, технологиям предоставления гостиничных услуг и их продвижению, организации гостиничного дела), которые позволяют им продемонстрировать приобретенные знания на базе гостиничных предприятий. Это способствует самоопределению участников, развивает личностные качества, профессиональную культуру и поведение в рамках предприятия, формирует ответственность за реализацию трудовых функций при работе с клиентом. Знание потребностей заказчика гостиничной услуги, консультирование и осуществление приема, формирует у участника коммуникативные умения, опыт взаимодействия персонала с клиентами и сотрудниками предприятия.

Администратор отеля должен знать - структуру, роль и требования к персоналу гостиницы, правила оказания услуг, объекты, доступные для лиц с ограниченными возможностями здоровья, правила безопасности и требования к охране труда, технологический процесс выполнения всех основных предоставляемых услуг, перечень дополнительных услуг и правила их предоставления, координировать, контролировать работу персонала и нести ответственность за слаженность действий персонала, своевременно давать распоряжения и указания персоналу, консультировать при необходимости постояльцев гостиницы, разрешать конфликтные ситуации.

Администратор гостиницы должен свободно владеть (устно и письменно) иностранными языками, уметь ответить гостям на все интересующие вопросы, соблюдая при этом правила делового общения.

Администратор гостиницы должен быть способным – работать с персоналом гостиницы (постановка задач, контроль их выполнения), провести консультацию по телефону и электронной почте (на русском и иностранном языке), составить деловое обращение (оферту), организовать трансфер гостей, вести учет номерного фонда, убедиться, что гости обладают полной информацией о предоставляемых услугах и их стоимости.

**2.Конкурское задание**

**2.1. Цель**

Проверить готовность и организовать горничных к выполнению работ по уборке номера, разрешить конфликтную ситуацию с гостем, который недоволен номером в гостинице, оформить письменную заявку на бронирование по телефону, заполнить бланки при бронировании номеров.

**2.2. Формат и структура Конкурсного задания (наличие модулей)**

**Модуль № 1:** подготовка горничной к работе.

*Проверить готовность и организовать горничных к выполнению работ по уборке номера и проинструктировать в отсутствие старшей горничной гостиницы:*

- проверка соответствия выполнения требований к внешнему виду;

- **инструктаж по основным этапам проведения работ по уборке номера**;

- **проверка к**омплектации тележки горничной;

- инструктаж по правилам поведения горничной.

**Модуль № 2:** разрешение конфликтной ситуации в гостинице.

*Разрешить конфликтную ситуацию с гостем, который недоволен номером в гостинице:*

- выслушать гостя;

- предложить гостю альтернативные варианты решения конфликтной ситуации;

- организовать персонал для разрешения конфликтной ситуации;

- решение конфликта, контроль результатов.

**Модуль № 3:** порядок оформления заявок на бронирование номера.

*Самостоятельно оформить письменную заявку, которую вы приняли по телефону от физического и юридического лица:*

- заполнить бланк заявки по Форме N 10-Г и зарегистрировать эту заявку;

- заполнить Форму №7-Г, используя данные составленных вами заявок;

- регистрация гостя без предварительного заказа;

- регистрация гостя по предварительному заказу;

- состав форм отчетности по оформлению заявок на бронирование номера.

**Модуль № 4:** заполнение бланков при бронировании номеров.

*Заполнить бланки: «Форма бланка при изменении и аннуляции бронирования»; «Соглашение о гарантии бронирования»; «Заявка на бронирование мест (Форма N 10-Г)»; «Журнал заявок физических лиц»; «Журнал заявок предприятий (организаций)»; «Подтверждение заявок на бронирование»; «Отказ в заявках о бронировании»; «График заезда на неделю»; «Карта загрузки номерного фонда»:*

- состав первичных форм отчетности по бронированию номеров;

- **порядок заполнения форм отчетности при бронировании номеров.**

**2.3. Время на выполнение задания**: 4 часа 00 мин.

**2.4. Описание объекта**

Подготовка горничной к работе, разрешить конфликтную ситуацию в гостинице, оформить заявки на бронирование номеров, заполнить бланки строгой отчетности при бронировании номеров.

**2.5. Последовательность выполнения задания**

1. Изучить конкурсное задание.
2. Подготовка горничной к работе.
3. Разрешение конфликтной ситуации в гостинице.
4. Оформление заявок на бронирование номера.
5. Заполнение бланков при бронировании номеров.
6. Продемонстрировать высокий уровень профессиональных знаний и умений и профессионализм исполнения.
7. Оценивание результатов задания экспертами.

**2.6. Критерии оценки**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерий | Оценки | | |
| Субъективная (если это применимо) | Объективная | Общая |
| 1 | Подготовка горничной к работе | 5 | 15 | 20 |
| 2 | Разрешение конфликтной ситуации в гостинице | 5 | 15 | 20 |
| 3 | Оформление заявок на бронирование номера | 5 | 30 | 35 |
| 4 | Заполнение бланков при бронировании номеров | 5 | 10 | 15 |
| 5 | Время выполнения задания | 5 | 5 | 10 |
| **Итого** | | **25** | **75** | **100** |

**Особые условия:**

- при наличии участников с нарушением слуха – обязательно присутствие сурдопереводчика;

- при наличии участников с нарушением зрения – задание распечатывается на брайле или озвучивается участнику.

**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!

**4. Инфраструктурный лист**

**4.1. Материалы, ингредиенты**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название | Описание | Кол-во на 1 человека |
| 1 | Стойка регистрации, оборудованная телефоном | На усмотрение организатора | 1 шт. на всех участников |
| 2 | Компьютер с доступом в сеть Интернет | На усмотрение организатора | 1 шт. на всех участников |
| 4 | Принтер и сканер | На усмотрение организатора | 1 шт. на всех участников |
| 5 | Карандаш | На усмотрение организатора | 1 шт. |
| 6 | Ручка | На усмотрение организатора | 1 шт. |
| 7 | Блокнот для записей во время выполнения заданий | На усмотрение организатора | 1 шт. |
| 8 | Тележка горничной | На усмотрение организатора | 1 шт. на всех участников |
| 9 | Приспособления для сухой и влажной уборки | На усмотрение организатора | 1 шт. на всех участников |
| 10 | Корзины для уборочных принадлежностей | На усмотрение организатора | 1 шт. |
| 11 | Декорация гостиничного номера с кроватью, столом, стульями, постельным бельем; покрывалом; подушками, телефоном | На усмотрение организатора | 1 номер на всех участников |
| 12 | Бланки и журналы по бронированию номеров, бланки отчетности | Бланки по Форме N 10-Г, №7-Г, «Форма бланка при изменении и аннуляции бронирования»; «Соглашение о гарантии бронирования»; «Журнал заявок физических лиц»; «Журнал заявок предприятий (организаций)»; «Подтверждение заявок на бронирование»; «Отказ в заявках о бронировании»; «График заезда на неделю»; «Карта загрузки номерного фонда» | 1 шт. |

В соответствии с медицинскими показаниями участникам может быть разрешено использовать необходимое оборудование – дополнительные источники освещения, увеличивающие линзы и т.п. Всё должно быть заранее согласовано с экспертами.

**4.2. Программное обеспечение**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Название | Описание | Кол-во на 1 человека |
| 1 | Персональный компьютер с программным обеспечением | ПО Microsoft Word; Microsoft Excel, выход в Интернет | 1 шт. на всех участников |

* 1. **Средства индивидуальной защиты и спецодежда**

Не предусматривается при выполнении задания.

**4.4 Средства уборки**

Не предусматривается после выполнения задания.