



world skills
Russia

Согласовано:
Заместитель менеджера
компетенции «Администрирование отеля»
Гурьянов И.А.

**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
ВЛАДИВОСТОКСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА
ЧЕМПИОНАТНОГО ЦИКЛА 2022
КОМПЕТЕНЦИИ
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»
ДЛЯ ОСНОВНОЙ ВОЗРАСТНОЙ КАТЕГОРИИ
17-35 ЛЕТ**

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия в конкурсе.
2. Общее время на выполнение задания.
3. Задание для конкурса.
4. Модули задания и необходимое время.
5. Критерии оценки.
6. Приложения к Конкурсному заданию.

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ:

Индивидуальный конкурс

2. ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ: 7 ч.

3. 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 и старшего администратора и менеджера СПиР. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля. 60% 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 – «ЛОТТЕ Отель Владивосток». Моделируемый отель расположен в г. Владивосток. 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.lottehotel.com/vladivostok-hotel/ko.html>.

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал <https://vladivostok.travel/> или другие информационные источники.

4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ (Таблица 1).

Таблица 1.

	Наименование модуля	Соревновательный день (С1, С2)	Время на задание
A	Экстраординарные ситуация	С1	20 мин.
B	Составление коммерческого предложения	С1	60 мин.
C	Деловая переписка	С1	90 мин.
D	Распределение номерного фонда	С2	60 мин.
E	Индексный КРІ	С2	60 мин.
F	Составление расписания для персонала	С1	60 мин.
G	Доклад ночного аудита	С2	70 мин.

Ниже приведено типовое конкурсное задание

НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ЗАДАНИЕМ ЧЕМПИОНАТА

Модуль А:

- 1) Гость жалуется на холодный завтрак в ресторане.
- 2) Гость залил матрас красным вином.
- 3) Гость жалуется на качество оказанных ему услуг – разбудили позже, чем было необходимо.

Модуль В:

- 1) Необходимо составить коммерческое предложение согласно запросу компании.

Модуль С:

- 1) Гость жалуется на плохое качество воды в отеле, некорректное общение персонала с гостем.
- 2) Ответ на запрос бронирования.

Модуль D:

- 1) Необходимо расселить экипаж авиакомпании, сотрудничающей с отелем в рамках договора, прочих гостей отеля согласно их предпочтениям.

Модуль E:

- 1) Проанализировать показатели отеля на рынке через *ARI, MPI и RGI*.

Модуль F:

- 1) Составить рабочее расписание для сотрудников СПиР, учитывая недельную нагрузку на каждого администратора, необходимость выходных дней, количество смен в отеле, количество администраторов, работающих в одну смену.

Модуль G:

- 1) Доклад по отчету ночного аудита. Выгрузка из OPERA PMS. Время на подготовку – 60 мин. Время на доклад – 10 мин.

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.

Критерий		Баллы		
		Субъективная оценка (если это применимо)	Объективная оценка	Общая оценка
A	Экстраординарные ситуация	7,5	5,6	13,1
B	Составление коммерческого предложения	1,8	3,6	5,4
C	Деловая переписка	3,6	5,6	9,2
D	Распределение номерного фонда	1,5	2,2	3,7
E	Индексный КРІ	0	4,2	4,2
F	Составление расписания для персонала	0	2,4	2,4
G	Доклад ночного аудита	2,4	5,4	7,8
Итого				45,8

6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ.

- Информационный буклет отеля (Test project)