

Согласовано
Региональный Совет
работодателей

_____/_____/_____
_____.2017 г.

Согласовано
Центр компетенции

_____/_____/_____
_____.2017 г.

УТВЕРЖДАЮ
Региональный
организационный
комитет

_____/_____/_____
_____.2017 г.

**Техническое задание
по компетенции «Администрирование отеля (Студенты и молодые
специалисты)»
региональный этап чемпионата «Абилимпикс -2017»**

**Согласовано с
представителями общественных
организаций инвалидов:**

**Разработано:
доцент, канд. экон. наук,
И.В. Мухоморова**

**Главный эксперт по компетенции
доцент, канд. экон. наук,
Крюкова Елена Михайловна**

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 администрирование 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. Конкурсное 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 комплектации 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 бронированию 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

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		1 шт. на всех участников
2	Компьютер с доступом в сеть Интернет		1 шт. на всех участников
4	Принтер и сканер		1 шт. на всех участников
5	Карандаш		1 шт.
6	Ручка		1 шт.
7	Блокнот для записей во время выполнения заданий		1 шт.
8	Тележка горничной		1 шт. на всех участников
9	Приспособления для сухой и влажной уборки		1 шт. на всех участников
10	Корзины для уборочных принадлежностей		1 шт.
11	Декорация гостиничного номера с кроватью, столом, стульями, постельным бельем; покрывалом; подушками,		1 номер на всех участников

	телефоном		
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

4.3. Средства индивидуальной защиты и спецодежда

Не предусматривается при выполнении задания.

4.4 Средства уборки

Не предусматривается после выполнения задания.