



КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Финала национального чемпионата «Молодые профессионалы» (WORLD SKILLS
RUSSIA) по компетенции «Администрирование отеля»
Краснодар 2017

16.05.2017

МОДУЛЬ А
Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.

1.1.1. Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в Краснодаре. 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.

1.1.2. Заселение гостя walk-in. Просит администратора о том, что если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле.

1.1.3. Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

1.1.4. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

МОДУЛЬ В
Деловая переписка, ответ на жалобы гостей

2.1.1 Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

2.1.2. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель

	нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.
МОДУЛЬ С Помощь гостям во время их пребывания	3.1.1. Гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь. 3.1.2. Гость подходит на стойку ресепшн, просит прощение, а также поменять постельное белье в связи с тем, что он случайно пролил на простыню красное вино. 3.1.3. Гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день. 3.1.4. Звонок из города. Звонящий интересуется услугами отеля, затем задает вопросы о вещах, не связанных с проживанием в отеле, отвлекая администратора от выполнения работы. Найти решение данной ситуации. Вежливо закончить разговор. 3.1.5. Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера, поскольку свой он потерял. Документов у гостя при себе нет.

17.05.2017

МОДУЛЬ D
Экстраординарные и неожиданные ситуации
в отеле

- 4.1.1. Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. Гость требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства. Затем на ресепшн подходит гость, которого заселили в уже занятый семейной парой номер и начинает предъявлять претензии.
- 4.1.2. Звонок из города. Звонящий представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном госте отеля.
- 4.1.3. Пьяный гость в отеле, пристаёт с расспросами к администратору.
- 4.1.4. Гость на ресепшн в панике, его обокрали у входа в гостиницу.
- 4.1.5. Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорте. Вылет через полтора часа.
- 4.1.6. Пожарная тревога в отеле.

МОДУЛЬ E
Туристическая информация

- 5.1.1. Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города Краснодар можно посетить.
- 5.1.2. Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе.

	5.1.3. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.
МОДУЛЬ F Разработка VIP-тура.	6.1.1. На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать двухдневную развлекательную программу (с заселением в отель) для сына собственника отеля и его друзей: 4 молодых человека, всем по 25 лет. Все расходы отель берет на себя.

18.05.2017

МОДУЛЬ G
Кассовые операции

- 7.1.1. Передача утренней смены коллеге
- 7.1.2. Гость просит администратора заранее сформировать ему счет (advanced bill) и провести оплату. Выезд гостя рано утром на следующий день.

МОДУЛЬ H
Процедура выселения гостей

- 8.1.1. Процедура выселения, наличные, гость пользовался minibаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.
- 8.1.2. Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.
- 8.1.3. Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался minibаром и сломал мебель в номере.

МОДУЛЬ I**Впечатление от участника**

9.1.1. персональная презентация

9.1.2. общее представление

***Отелем, на примере которого будет проводиться Финал Национального Чемпионата 2017 является Red Royal Hotel 4* by Undersun**

Ссылка на интернет-ресурс отеля: <http://www.redroyalhotel.com/>

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ

Область профессиональной деятельности администратора отеля - бронирование номеров; прием, регистрация, размещение и выписка гостей; проведение взаиморасчетов с постояльцами и подготовка отчетной документации; предоставление полной информации об услугах гостиницы при личном общении и по телефону; контроль над соблюдением правил проживания и эксплуатации номеров; контроль качества обслуживания гостей; координирование работы персонала отеля; урегулирование конфликтных и нестандартных ситуаций.

Участник должен выполнить восемь модулей, которые включают в себя: телефонный разговор; бронирование номеров; заселение гостя; обслуживание гостей во время их пребывания в отеле; работу с неожиданными и экстраординарными ситуациями; предоставление туристической информации; выселение гостя и работа с кассой; деловую переписку.

ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ УЧАСТНИК ДОЛЖЕН ЗНАТЬ И УМЕТЬ СЛЕДУЮЩЕЕ:

Обслуживать гостей в соответствии с международными стандартами, политикой и процедурами отеля; вести необходимую документацию касательно проживания гостей и взаимодействия с другими службами отеля, информировать гостей об услугах отеля и продвигать их; принимать запросы от гостей и координировать другие службы отеля для их принятия оплаты; эффективно использовать оборудование и стандартное офисное программное обеспечение; нести ответственность за точность выполнения кассовых операций; принимать и регистрировать в специализированной рабочей программе запросы на бронирование номеров и прочих услуг отеля; обрабатывать электронную почту и вести деловую переписку; знать ценовую политику отеля; демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблемных ситуаций в отеле; адекватно воспринимать обратную связь от гостей; уметь самостоятельно принимать решения, в том числе в экстренных ситуациях.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ:

Эксперты оценивают последовательность, правильность, качество выполнения работ в соответствии с конкурсным заданием и самыми высокими международными стандартами

Изображения



ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ

ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ

1.1.1. Разговор по телефону – помощь гостю при выборе отеля. 1.1.2. Заселение гостя walk-in. Гостя ищет полиция. 1.1.3. Разговор по телефону – запрос бронирования. 1.1.4. Заселение по предварительной брони. 2.1.1 Письменный ответ на запрос бронирования номера. 2.1.2. Письменный ответ на жалобу гостя. 3.1.1. у гостя сломалась ручка чемодана, просит помочь. 3.1.2. Гость на ресепшн, просит поменять постельное белье в связи с тем, что он пролил на простыню красное вино. 3.1.3. Гость просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак. 3.1.4. Звонок из города. Звонящий отвлекает администратора от выполнения работы. 3.1.5. Гость просит сделать ему ключ от номера, по причине потери предыдущего. Документов у гостя при себе нет. 4.1.1. Гость в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. 4.1.2. Звонок из города. Сотрудник полиции требует предоставить информацию о госте отеля. 4.1.3. Пьяный гость в отеле, пристает с расспросами к администратору. 4.1.4. Гости обокрали у входа в гостиницу. 4.1.5. Звонок из аэропорта, гость забыл свой паспорт в отеле. 4.1.6. Пожарная тревога в отеле. 5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. Предоставление туристической информации гостям отеля. 6.1.1. Разработка двухдневной развлекательной программы для молодежной компании 7.1.1. Передача утренней смены коллеге 7.1.2. Кассовые операции 8.1.1. Процедура выселения, предоставление туристической информации. 8.1.2. Процедура выселения по бронированию от туристического агентства 8.1.3. гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и сломал мебель в номере.

Партнеры

ПАРТНЕРЫ

Red Royal Hotel 4* (Россия/Краснодар) Управляющая компания UNDERSUN (профессиональный оператор рынка гостиничных услуг Краснодарского края)