



ТЕХНИЧЕСКОЕ
ОПИСАНИЕ

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ

Организация «WorldSkills Russia» в соответствии с Уставом WorldSkills Russia, Регламентом и Правилами конкурса, приняла следующие минимальные требования к профессиональной компетенции «Администрирование отеля» для конкурса «WorldSkills».

Техническое описание включает в себя следующие разделы:

1. ВВЕДЕНИЕ	3
2. КВАЛИФИКАЦИЯ И ОБЪЕМ РАБОТ	5
3. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ	11
4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ	16
5. ОЦЕНКА.....	17
6. ОТРАСЛЕВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ	21
7. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ	22
8. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ ПОСЕТИТЕЛЯМ И ЖУРНАЛИСТАМ	25
9. ПРИЛОЖЕНИЕ (ОБОРУДОВАНИЕ)	Ошибка! Закладка не определена.

Дата вступления в силу: протокол №7 от 21 марта 2016.

(подпись)

Тымчиков Алексей Юрьевич,

Технический директор WorldSkills Russia

Copyright © 2016 СОЮЗ «ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ»

Все права защищены

Любое воспроизведение, переработка, копирование, распространение текстовой информации или графических изображений в любом другом документе, в том числе электронном, на сайте или их размещение для последующего воспроизведения или распространения запрещено правообладателем и может быть осуществлено только с его письменного согласия

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Название и описание компетенции

1.1.1 Название компетенции Администрирование отеля

1.1.2 Описание рабочих ролей или профессий

По данным Всемирной Организации Туризма, согласно данным 2014 года, Европа является мировым лидером по числу посетивших гостей (588 млн. чел.).

Что составляет 51,7% от всех прибывших. Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта являются решающими факторами для быстрого роста индустрии туризма и командировок. Путешествие и туризм играют важную роль в социальном и экономическом росте в Европе. Неотъемлемой частью в этой отрасли являются гостиницы разных типов и размеров, обеспечивающие проживание, а также связанные с ним услуги для гостей со всего мира. Отели могут быть частью международных гостиничных сетей, которые продают свои услуги для частых или постоянных гостей. В качестве альтернативы они могут отличаться по характеристикам в зависимости от местности, истории, архитектуры и целевой аудитории. Качество и цена обычно сопоставимы, при бронировании отеля гость опирается на международную систему звезд, которая отображает соответствие цены и местоположения.

Ключевой ролью при создании любого отеля является роль порттье. Находясь в зоне Ресепшена гость отеля получает первое впечатление о гостинице а также свой первый опыт пребывания в гостинице. В этом месте устанавливается первоначальный контакт с персоналом отеля. 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.

Администратор отеля в основном работает на фронт-офисе самого же отеля. Администратору отеля необходимо постоянно применять широкий диапазон навыков. В этот диапазон входит знание местной и общей туристической информации, хороший разговорный и письменный уровень английского языка, знание компьютерных программ, хорошие манеры и поведение, а также наличие отличных коммуникативных и социальных навыков, умение разрешать проблемы, компетентность в работе с цифрами и денежными средствами, навык обработки и применения процедур бронирования, приема и выписки гостей из отеля. Если Администратор обладает этими навыками и использует их в верном направлении, то границы продвижения и мобильность являются широкими. Это по-настоящему международная профессия в открытом потоке сектора обслуживания..

1.2. Область применения

1.2.1. Каждый Эксперт и Участник обязан ознакомиться с данным Техническим описанием.

1.2.2. В случае возникновения разночтений в версиях Технического описания на разных языках, версия на русском языке является приоритетной.

1.3. Сопроводительная документация

1.3.1. Поскольку данное Техническое описание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

- «World Skills Russia», Правила проведения конкурса;
- «World Skills International», «World Skills Russia»: онлайн-ресурсы, указанные в данном документе;
- Правила охраны труда и санитарные нормы.

2. КВАЛИФИКАЦИЯ И ОБЪЕМ РАБОТ

Конкурс проводится для демонстрации и оценки квалификации в данной компетенции. Конкурсное задание состоит только из практической работы.

2.1. Требования к квалификации

2.1 Общие требования относительно WSSS / WSESS

WSE использует международные стандарты WorldSkills (WSSS) для тех соревнований, которые идут наряду с двумя международными соревнованиями. Там где навыки и умение является эксклюзивным для конкурса EuroSkills, WorldSkills Европа разработала собственные стандартные требования(WSESS), используя те же принципы и рамки которые были использованы для развития WSSS. В качестве упоминания о документе использование слов "Стандартные требования" будут относиться как к WSSS и WSESS.

По стандартам требования определяют знания, понимание и конкретные навыки, которые лежат в основе лучшей международной практики в области технического и профессионального исполнения. Они должны отражать общее глобальное понимание того, что связано с этими рабочими ролями или профессиями, представленными для индустрии и бизнеса. Каждое соревнование призвано показать лучшую международную практику, как описано в Стандартах требования, настолько насколько это возможно. Стандартные требования являются руководством по обучению и подготовке к участию в этом конкурсе. В конкурсе мастерства оценка знаний и понимания состоит из оценки выступления. Отдельные тесты на знание и понимание не предусматриваются.

Стандартные требования делятся на два раздела. Каждый раздел означает процентное содержание от общей оценки для обозначения его весомости в рамках. Сумма всех процентных оценок равняется 100. Схема оценивания и контроль за проектом, согласно размещению оценок в стандартных требованиях в той или иной степени, применима на практике. Погрешность в пять процентов, разрешается при условии, что это не повлияет на взвешивание результатов.

2.2. Теоретические знания

2.2.1 Теоретические знания необходимы в проведении конкурсного задания

Часть		Относительное значение %
1	Организация работы и самоуправление	5
	Участник должен знать и понимать: - услуги, предлагаемые в отеле и их расценка - юридические требования, касающиеся регистрации в отеле, здоровье и безопасность гостей, дискриминация, поведение гостя, сервис алкоголя, продажа товаров и услуг, защита данных; - объекты, доступные для гостей с ограниченными физическими возможностями - структура, роль и требования операций фронт-офиса в гостиничной индустрии	

	- структура отчетности, изменения структуры и типы сотрудников - управление гостевым циклом - виды клиентов, для пользования услугами отеля.	
	Участник должен быть в состоянии: - эффективно справляться с неожиданными ситуациями - поддерживать здоровье и безопасность гостей, коллег и посетителей - идентифицировать себя с организацией и ее целями - передать смену, обеспечив всей необходимой информацией - эффективно расставить приоритеты в работе - убедиться, что зона регистрации также находится в порядке: внешний вид, вывески, чистота. - применять правила и рекомендации, касающиеся безопасности гостя - применять правила в случае эвакуации отеля и быть первым лицом для вызова экстренных служб - сохранять конфиденциальность гостя - использовать законодательство, касающееся продажи и обслуживания товаров и услуги в отеле	
2	Забота о клиенте и навыки межличностного общения	15
	Участник должен знать и понимать: - культурную, историческую и туристическую информацию данной местности - важность эффективных коммуникаций с гостями - процедуру и руководство общения с гостями гостиницы - преодоление барьеров для эффективной коммуникации - связь между стойкой регистрации и другими ведомствами - политика отеля в отношении формы и внешности - значение личного представления - важность приемной отеля для создания первого впечатления	
	Участник должен быть в состоянии: - поприветствовать, присутствовать в общении со всеми гостями в независимости от типа гостя и / или ситуации, в том числе с ограниченными возможностями и трудностями общения - предоставлять точную и полную информацию об услугах и льготах отеля - предоставить туристическую информацию для гостей - поддерживать хорошие профессиональные отношения и связи с гостями, коллегами и поставщиками - получать и отправлять информацию от / к гостей(ям), коллег(ам) и поставщиков(ам) - совершать и принимать телефонные звонки и электронные письма - обслуживать гостей во время пребывания и обеспечивать удовлетворение их потребностей	

	- поддерживать презентабельный внешний вид, соблюдая правила установленные отелем относительно соответствия формы, бейджа и внешности - знать и соответствующим образом реагировать на невербальные коммуникации, такие, как язык тела и жестов - уметь внимательно слушать - участвовать в соответствующих профессиональных беседах - продемонстрировать уверенность в себе и в общении - эффективно и своевременно общаться с другими департаментами отеля - продемонстрировать такт и дипломатичность - реагировать на специальные запросы	
3	Процедура бронирования	15
	Участник должен знать и понимать: - процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения - место центральных бронирований в сети отелей - программные системы используется для записи бронирования гостиниц - виды и диапазон тарифов - статус временных, подтвержденных и гарантированных заказов - политика, касающаяся депозитов и процедур для принятия депозитов отделе бронирования - время восстановления для комнат - политика сверхбронирования в отеле - вся документация, используемая в отеле, касающаяся оговорок - политика в отношении управления доходами отеля - политика, связанная с использованием агентов или брокеров	
	Участник должен быть в состоянии: - принять индивидуальное бронирование лицом к лицу, по телефону, по адресу электронной почты, факса или через письмо - забронировать номера для группы по телефону, электронной почте, факсу или через письмо - осуществление бронирование с помощью утвержденных агентов или брокеров и соответствующих записей - забронировать номер в зависимости от наличия номеров, согласно тарифам, и принятие оплаты в соответствии с политикой отеля - запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля - забронировать номера в соответствии с политикой отеля - вести учет запросов на дополнительные услуги - использовать программное обеспечение для совершения бронирования и заполнения данных	
4	Заселение	20
	Участник должен знать и понимать: - юридические требования к документации и записи для	

	национальных и международных гостей отеля - электронные и ручные системы для проверки гостей - процедуры и протоколы для выдачи ключей - различные виды традиционных и электронных ключей от номеров - требования к регистрации - функции и обновление истории гостя - обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров - автоматизированные процедуры регистрации - процедуры проверки багажа, вещей и автомобильной стоянки	
	Участник должен быть в состоянии: - проверить гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля - поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей - отвечать за ключ от номера для гостей - обеспечить направление в отдельную комнату и информацию о всех услугах и удобствах - запрашивать и получать указания на дополнительные услуги и продажи - обеспечить выплату (подготовиться к выезду гостя) - позаботиться о поднятии багажа гостей в номера	
5	Процедуры на стойке приема и размещения	5
	Участник должен знать и понимать: - различные типы регистрации гостя и системы расчета, в том числе мануально и автоматизировано - виды учета - расходы на счете гостя, такие как рестораны, обслуживание номеров, Бар, ВПО - кредитную систему управления - сомнительные задолженности и как отель их распределяет - как интерпретировать данные, включая историю гостей, списки рассылок, базы данных, учетные записи, - статистику номеров; вид номера и размещения, спальное место, средние показатели, доход от комнаты, валовая прибыль - как получить доступ к данным для повышения доходов (акции, скидки, прогнозирование, тенденции, стратегии) - главный офис и административные процедуры и процессы в том числе передача, обработка текстов, баз данных, ксерокопирование и ведение учета - важность и средства безопасности, относящиеся к манипулированию денежных средств и их эквиваленты	
	Участник должен быть в состоянии: - эффективно использовать компьютер и стандартное офисное программное обеспечение - архивировать документы и данные в электронном виде и физически - вести счет в ручную для денежных средств и их эквивалентов	

	- управлять обменом валюты, как требуется - проведение Генеральной прокуратуры и административных процедур, таких как передача, обработка текстов, базы данных, ксерокопирование и ведение учета - произвести обмен валюты и операции с соответствующей комиссией - точно рассчитать почтовые расходы на счет гостя - поддерживать кредитные системы в соответствии с политикой отеля	
6	Стимулирование сбыта	10
	Участник должен знать и понимать: - диапазон и цель рекламной деятельности, используемой отелем и гостиничной группой - роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли - роль администратора в продвижении повторных заказов - воздействие визуальных дисплеев и рекламных материалов	
	Участник должен быть в состоянии: - рекламировать и продавать услуги и удобства, гостям по прибытию и во время их пребывания - максимально увеличить объем продаж, уровень размещения, в соответствии с политикой и доходами отеля - заказать дополнительные услуги, такие как такси, доставка цветов и билеты в театр на имена гостей - создание эффективных рекламных дисплеев в зоне приема и размещения - отреагировать на рекламу отеля или группы отелей как продвижение услуг	
7	Управление жалобами	15
	Участник должен знать и понимать: - процедуры обжалования отеля - возможность гибкости в соответствии со стандартами - основные методы исследования и анализа - пределы личной власти - принципы, лежащие в основе управления конфликтами	
	Участник должен быть в состоянии: - продемонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб - воспринимать жалобы с лёгкостью, включая необходимый переезд - слушать жалобы внимательно, делать заметки, как требуется - задавать вопросы объективно и чутко - проявить внимательность и сопереживание, сохраняя объективность - организовать заметки, сделать различия между фактом и мнением или предположением	

	- обратиться к процедурам отеля для того, чтобы определить варианты и решения - применять меры в отеле в соответствии с ситуацией - передать дело своему менеджеру, если ситуация выходит за рамки вашей компетенции	
8	Процедура выселения	15
	Участник должен знать и понимать: - время выезда - процедуры выставления счетов при выезде гостя - различные типы оплаты; - денежные средства - иностранная валюта - чеки - дорожные чеки - дебетовые и кредитные карты - счета компании - порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем - учёт любых возмещений - налоги с продаж и как они относятся к гостиничным счетам - документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя - ускоренная регистрация при процедуре отъезда - процедуры и политика позднего выезда - как управлять регистрацией отъезда для больших групп и партий	
	Участник должен быть в состоянии: - зарегистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля - управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде - управлять выездом для больших групп или партий - получать платежи: - денежные средства - иностранная валюта - чеки - кредитовые и дебетовые карты - счета компании - сплит счета - счет авансовых депозитов, полученных от отеля, и любые возвраты гостю - применять налогообложение	
	Всего	100%

2.3. Практическая работа

Участник должен самостоятельно выполнить предложенные модули. Каждый модуль состоит из практического задания

3. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

3.1. Формат и структура Конкурсного задания

Конкурсное задание представляет собой четыре взаимодополняющих направления: бронирование номера, заселение гостя, административные операции и выселение гостей.

Тестовый проект должен быть разработан таким образом, чтобы привлечь и занять зрителей.

Каждый набор задач будет иметь несколько ситуаций. В качестве примера, при регистрации участник столкнется с разными гостями и ситуациями. Актеры будут играть разные роли. Для каждой ситуации и для того, чтобы оптимизировать временной ресурс на соревновании, и сделать конкурс более эффективным, участники будут оцениваться параллельно на двух стойках отдела приема и размещения, а также в бэк-офисе.

Это также означает, что группа экспертов будет разделена, и некоторые задачи будут оцениваться половиной группой экспертов. Участники будут иметь достаточное количество времени для ознакомления с материалами для каждой задачи перед её началом.

В некоторых случаях один участник будет находиться на стойке приема и размещения и оцениваться экспертами, когда его конкурент будет находиться в изолированной комнате ожидания.

3.2. Требования к проекту Конкурсного задания

Конкурсное задание состоит из 7 независимых модулей:

День 1 (1,5 часа). Телефонные разговор, бронирование по телефону, заселение.

- Предоставление информации об отеле по телефону
- Консультация гостя
- Помощь гостю
- Бронирование номера
- Заселение гостей

День 1 (1,5 часа). Деловая переписка, ответ на жалобы гостей

- Обработка электронной почты
- Ответ на запросы гостей

День 1 (1,5 часа). Помощь гостям во время проживания

- Консультация гостя
- Помощь гостю
- Ответ на запросы гостей
- Ведение необходимой документации

День 2 (1,5 часа). Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

- Умение выходить из стрессовых ситуаций
- Работа напрямую с гостем и неожиданными ситуациями

День 2 (1,5 часа). Предоставление туристической информации

- Обслуживание гостей во время пребывания, туристическая информация
- Продажа услуг отеля
- Знание достопримечательностей и ресторанов города
- Знание близлежащих городов и их особенности
- Решение проблем

День 2 (1,5 часа). Составление ВИП-тура

- Обработка электронной почты
- Ответ на запросы гостей
- Персональный подход к реагированию на запросы гостей

День 3 (1,5 часа). Кассовые операции

- Работа с кассой
- Выставление счета
- Предоставление финансово-отчетных документов

День 3 (1,5 часа). Выселение гостей

- Выселение гостей по стандартам
- Правильность выставление счета
- Кассовые операции

3.3. Разработка конкурсного задания

Конкурсное задание необходимо составлять по образцам, представленным «World Skills Russia». Используйте для текстовых документов шаблон формата Word.

3.3.1 Кто разрабатывает конкурсные задания/модули

Конкурсные задания / модули разрабатывают Эксперты. Конкурсное задание может быть разработано сторонним предприятием.

3.3.2 Как и где разрабатывается конкурсное задание / модули

Конкурсные задания / модули разрабатывают Эксперты. Конкурсное задание может быть разработано сторонним предприятием.

В течение всего периода подготовки к конкурсу и самого конкурса, необходимо присутствие технологического персонала, разработчика конкурсного задания.

3.3.3 Когда разрабатывается конкурсное задание

Конкурсное задание разрабатывается за 2 месяца до начала чемпионата Экспертами WSR по компетенции, а затем размещается в соответствующую закрытую группу на Дискуссионном форуме в разделе компетенции Лабораторный химический анализ.

Конкурсное задание утверждается Техническим директором WSR за 1 месяц до текущего конкурса.

3.4. Схема выставления оценок за конкурсное задание

Каждое конкурсное задание должно сопровождаться проектом схемы выставления оценок, основанным на критериях оценки, определяемой в Разделе 5.

3.4.1. Проект схемы выставления оценок разрабатывает лицо (лица), занимающееся разработкой конкурсного задания. Подробная окончательная схема выставления оценок разрабатывается и утверждается всеми Экспертами на конкурсе.

3.4.2. Схемы выставления оценок необходимо подать в АСУС (Автоматизированная система управления соревнованиями) до начала конкурса ¹.

3.5. Утверждение конкурсного задания

На конкурсе все Эксперты разбиваются на группы. Каждой группе поручается проверка выполнимости отобранных для конкурса заданий. От группы потребуется:

- Проверить наличие всех документов
- Проверить соответствие конкурсного задания проектным критериям
- Убедиться в выполнимости конкурсного задания за отведенное время
- Убедиться в адекватности предложенной системы начисления баллов
- Если в результате конкурсное задание будет сочтено неполным или невыполнимым, оно отменяется и заменяется запасным заданием
- Если в результате конкурсное задание будет сочтено неполным или невыполнимым, оно отменяется и заменяется запасным заданием.

3.6. Выбор конкурсного задания

Выбор конкурсного задания происходит следующим образом:

- К отбору допускаются только модули, соответствующие требованиям.

3.7. Обнародование конкурсного задания

Конкурсное задание не обнародуется.

3.8. Согласование конкурсного задания (подготовка к конкурсу)

Согласованием конкурсного задания занимаются: Главный эксперт и Технический директор.

¹ При отсутствии АСУС, баллы в рамках чемпионата должны подсчитываться вручную

3.9. Изменение конкурсного задания во время конкурса

Не применимо.

4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ

4.1. Дискуссионный форум

До начала конкурса все обсуждения, обмен сообщениями, сотрудничество и процесс принятия решений по компетенции происходят на дискуссионном форуме, посвященном соответствующей специальности (<http://forum.worldskillsrussia.org>). Все решения, принимаемые в отношении какого-либо навыка, имеют силу лишь будучи принятыми на таком форуме. Модератором форума является Главный эксперт WSR (или Эксперт WSR, назначенный на этот пост Главным экспертом WSR). Временные рамки для обмена сообщениями и требования к разработке конкурса устанавливаются Правилами конкурса.

4.2. Информация для участников конкурса

Всю информацию для зарегистрированных участников конкурса можно получить в Центре для участников (<http://www.worldskills.org>).

Такая информация включает в себя:

- Правила конкурса
- Технические описания
- Конкурсные задания
- Другую информацию, относящуюся к конкурсу.

4.3. Конкурсные задания

Обнародованные конкурсные задания можно получить на сайте [worldskills.org](http://www.worldskills.org/testprojects) (<http://www.worldskills.org/testprojects>) и в Центре для участников (<http://www.worldskills.org/competitorcentre>). .

4.4. Текущее руководство

Текущее руководство компетенцией производится Главным экспертом по данной компетенции. Группа управления компетенцией состоит из Председателя жюри, Главного эксперта и Заместителя Главного эксперта. План управления компетенцией разрабатывается за 1 месяц до начала чемпионата, а затем окончательно дорабатывается во время чемпионата совместным решением Экспертов

5. ОЦЕНКА

В данном разделе описан процесс оценки конкурсного задания / модулей Экспертами WSR. Здесь также указаны характеристики оценок, процедуры и требования к выставлению оценок.

5.1. Критерии оценки

В данном разделе приведен пример назначения критериев оценки и количества выставляемых баллов по объективной и судейской оценкам. Общее количество баллов по всем критериям оценки составляет 100.

Задание	Сумма баллов по объективным критериям	Сумма баллов по судейской оценке
Модуль 1(А) Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение		
A.1 Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля.	3,20	1,20
A.2 Заселение гостя walk-in.	4,60	1,30
A.3 Разговор по телефону – запрос бронирования.	3,10	1,00
A.4 Заселение по предварительной брони.	3,30	1,20
Модуль 2(В) Деловая переписка, ответ на жалобы гостей		
B.1 Письменный ответ на запрос бронирования номера.	3,20	0,7
B.2 Письменный ответ на жалобу постоянного гостя.	4,00	1,30
Модуль 3(С) Помощь гостям во время их пребывания		
C.1 У гостя сломалась ручка чемодана. Требуется помощь.	2,60	1,10
C.2 гость просит сделать уборку в номере.	2,70	1,20
C.3 гость просит забронировать стол в ресторане, дополнительные запросы.	2,70	1,30
C.4 гость интересуется услугами отеля, задает различные вопросы администратору.	2,70	1,20
C.5 Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера	2,70	1,10

Модуль 4 (D) Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле		
D.1 К гостю в номер по ошибке зашел другой гость.	2,10	0,70
D.2 предоставление информации о гостях отеля.	2,00	0,70
D.3 Пьяный гость в отеле, пристаёт с расспросами к администратору.	2,00	0,70
D.4 гостя обокрали у входа в отель	2,10	0,70
D.5 сотрудники отеля не вернули паспорт гостю. Гость уехал из отеля.	2,00	0,70
D.6 Пожарная тревога в отеле.	1,80	0,70
Модуль 5 (E) Туристическая информация		
E.1 Предоставление информации о достопримечательностях	2,70	1,50
E.2 Предоставление информации о предприятиях общепита	2,40	1,50
E.3 Предоставление информации о местах семейного отдыха	2,50	1,50
Модуль 6 (F) Разработка VIP-тура.		
F.1 разработка Вип-тура для молодежной компании	2,70	1,5
Модуль 7 (G) Кассовые операции		
G.1 Передача утренней смены коллеге.	2,30	0,50
G.2 Гость просит администратора заранее сформировать ему счет (advanced bill).	2,40	0,50
Модуль 8 (H) Процедура выселения гостей		
H.1 Процедура выселения по прямому бронированию.	2,90	0,80
H.2 . Процедура выселения по бронированию от туристического агентства.	3,00	0,80
H.3 Гость выехал из номера не предупредив администратора	3,10	0,80

Модуль 9 (I) Впечатление от участника		
I.1 Персональная презентация	0,30	0,00
I.2 Общее представление	0,00	2,30
Сумма баллов:	71,5	28,2
Всего:	100,00	

5.3. Критерии оценки мастерства

Модуль 1 – Поведение и личная презентация

- Личная презентация
- Отношение
- Осанка
- Хорошо организованный
- Внимательность к деталям
- Эффективность
- Глубокое понимание культурных различий
- Возможность показать активность

Модуль 2 – Общение

- Письменные коммуникативные навыки
- Устные коммуникативные навыки
- Общение с гостями
- Продвижение услуг

Модуль 3 – навыки службы приёма и размещения

- Основные телефонные операции
- Регистрация
- Обслуживание гостей во время их пребывания
- Туристическая информация
- Внимательность к деталям
- Экстренные ситуации в отеле

- Выезд

Модуль 4 – Навыки обслуживания клиентов при бронировании

- Процедуры бронирования номеров
- Процедуры заезда / выезда
- Предоставление номера

Модуль 5 – Кассир и другие административные операции

- Кассир
- Выставление счёта
- Понимание важности продаж на стойке приема и размещения
- Понимание отелей, основной рынок и их сегменты
- Понимание роли безопасности на стойке приема и размещения

Модуль 6 – Технические навыки, оборудование

- Телефон
- Компьютер (Microsoft Office и система бронирования)
- Фотокопии
- Калькулятор

Каждый Эксперт закрепляется за определенным участником и проставляет 100% баллов в соответствии с таблицей критериев оценки. В конце каждого дня баллы передаются в АСУС (Автоматизированная система управления соревнованиями).

6. ОТРАСЛЕВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ

См. документацию по технике безопасности и охране труда конкурса.

7. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ

7.1. Инфраструктурный лист

В Инфраструктурном листе перечислено все оборудование, материалы и устройства, которые предоставляет Организатор конкурса.

С Инфраструктурным листом можно ознакомиться на веб-сайте организации: <http://www.worldskills.ru>

В Инфраструктурном листе указаны наименования и количество материалов и единиц оборудования, запрошенные Экспертами для следующего конкурса. Организатор конкурса обновляет Инфраструктурный лист, указывая необходимое количество, тип, марку/модель предметов. Предметы, предоставляемые Организатором конкурса, указаны в отдельной колонке.

В ходе каждого конкурса, Эксперты рассматривают и уточняют Инфраструктурный лист для подготовки к следующему конкурсу. Эксперты дают Техническому директору рекомендации по расширению площадей или изменению списков оборудования.

В ходе каждого конкурса, Технический директор WSR проверяет Инфраструктурный лист, использовавшийся на предыдущем конкурсе.

В Инфраструктурный лист не входят предметы, которые участники и/или Эксперты WSR должны приносить с собой, а также предметы, которые участникам приносить запрещается. Эти предметы перечислены ниже.

7.2. Материалы, оборудование и инструменты, которые участники имеют при себе в своем инструментальном ящике

Каждый участник должен быть правильно одет для работы на фронт-офисе:

Мужчины: темный костюм, рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень, носки темные, начищенные темные туфли, идентификационная информация участника на груди. Короткие и чистые ногти, короткие волосы, побритый, чистый и аккуратный.

Женщины: темный костюм (брюки или юбка), рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди. Ногти короткие и ухоженные, короткие волосы (до подбородка) или собранные в пучок, светлый макияж, серьги маленькие, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий, чистые и аккуратные. Все необходимые материалы и оборудование будут выданы организацией на конкурсе. Участникам не нужно приносить ничего, кроме униформы.

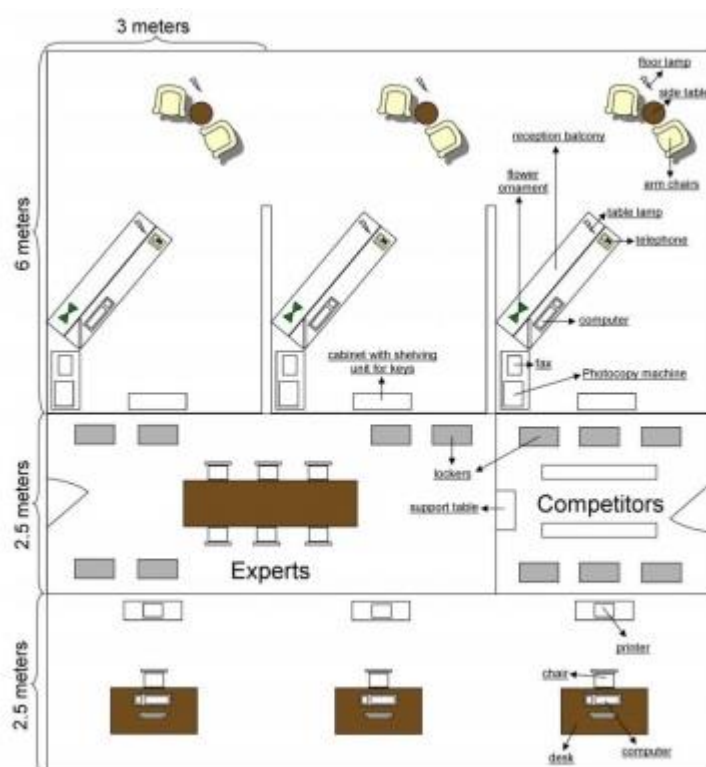
Запрещено:

- сотовые телефоны
- планшеты с соответствующей гарнитурой.

7.3. Материалы, оборудование и инструменты, принадлежащие Экспертам WSR

Не используются.

7.4. Примерная схема мастерской и рабочего места



8. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ ПОСЕТИТЕЛЯМ И ЖУРНАЛИСТАМ

8.1. Максимальное вовлечение посетителей и журналистов

Площадка проведения конкурса компетенции Лабораторный химический анализ должна максимизировать вовлечение посетителей и журналистов в процесс:

- Демонстрационные экраны, показывающие ход работ и информацию об участнике, рекламирующие карьерные перспективы
- Текстовые описания конкурсных заданий: размещение конкурсного задания на всеобщее обозрение