



## **КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

Межвузовского чемпионата «Молодые профессионалы» (WORLD SKILLS RUSSIA)  
по компетенции «Администрирование отеля»

# ДЕНЬ 1

<p><b>МОДУЛЬ А</b> Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>1.1.3. Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.</p> <p>1.1.4. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.</p>
<p><b>МОДУЛЬ В</b> Деловая переписка, ответ на жалобы гостей</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>

## **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.

## **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

	<p>аэропорте. Вылет через полтора часа. 4.1.6. Пожарная тревога в отеле.</p>
<p><b>МОДУЛЬ I</b> <b>Впечатление от участника</b></p>	<p>9.1.1. персональная презентация</p>

--	--

**ДЕНЬ 2**

<p><b>МОДУЛЬ Е</b> Туристическая информация</p>	<p>5.1.1. Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города Краснодар можно посетить.</p> <p>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.</p> <p>5.1.3. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.</p>
<p><b>МОДУЛЬ F</b> Разработка VIP-тура.</p>	<p>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.</p>
<p><b>МОДУЛЬ G</b> Кассовые операции</p>	<p>7.1.1. Передача утренней смены коллеге</p> <p>7.1.2. Гость просит администратора заранее сформировать ему счет (advancedbill) и провести оплату. Выезд гостя рано утром на следующий день.</p>

<b>МОДУЛЬ N</b> <b>Процедура выселения гостей</b>	<p>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.</p> <p>8.1.2. Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.</p> <p>8.1.3. Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался minibаром и сломал мебель в номере.</p>
<b>МОДУЛЬ I</b> <b>Впечатление от участника</b>	<p>9.1.1. персональная презентация</p> <p>9.1.2. общее представление</p>

№ п\п	Наименование модуля	Время на задание мин.\1 участник
1	<b>Модуль 1 Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.</b>	20
2	<b>Модуль 2 Деловая Переписка</b>	60
3	<b>Модуль 3 Помощь гостям во время проживания</b>	13
4	<b>Модуль 4 Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле</b>	17
5	<b>Модуль 5 Туристическая информация</b>	15
6	<b>Модуль 6 Разработка ВИП-программы</b>	60
7	<b>Модуль 7 Кассовые операции</b>	12
8	<b>Модуль 8 Процедура выселения</b>	18
9	<b>МОДУЛЬ I Впечатление от участника</b>	2