



Конкурсное задание

Городского конкурса профессионального мастерства

WorldSkills Astana 2025

по компетенции Отель ресепшионист

Разработала:

Главный эксперт Рахимжанова Дина Нурасиловна



ОГЛАВЛЕНИЕ	2
Введение	3
Описание проекта и заданий	4
Инструкции для участников	8
Оборудование, аппараты, инструменты и требуемые материалы	15
Материалы, оборудование и инструменты, находящиеся в тулбоксе конкурсанта	15
Материалы & оборудование и инструменты, запрещенные на конкурсной площадке	17
Схема оценки	17
Другое	19

ВВЕДЕНИЕ

Конкурсное задание состоит из 5 независимых модулей, позволяющих конкурсантам продемонстрировать навыки в компетенции «Отель ресепшионист»

В ходе выполнения модулей могут подвергаться проверке следующие области знаний и умений:

- Правила делового общения
- Типы питания в гостиничных предприятиях
- Виды номеров в гостиничном сервисе
- Процедуру бронирования
- Технология продаж
- Психология общения с клиентами
- Работа в конфликтной ситуации.

Конкурсное задание компетенции «Отель ресепшионист» 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 СПиР. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля. 40% заданий выполняются на английском языке. Задания являются тайными. Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день. Если участник конкурса не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других конкурсантов, такой участник может быть отстранен от конкурса. Время и детали конкурсного задания в зависимости от конкурсных условий могут быть изменены членами жюри. Отель, на примере которого будет проходить чемпионат – "Пекин Палас" ★★★★★ Моделируемый отель

расположен в г.Астана. Конкурсанты должны владеть информацией о данном регионе и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии.

КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

FRONT OFFICE (устные)

Модуль 1

1. Разговор по телефону. Предоставление информация об отеле. Запрос на бронирование
2. Заселение по брони
3. Обслуживание гостей во время пребывания
4. Выселение. Туристическая информация

Модуль 2

1. Заселение гостя walk-in *(на англ.яз)*
2. Помощь гостю во время проживания. *(на англ.яз)*
3. Экстраординарная ситуация. *(на англ.яз)*
4. Выселение. Туристическая информация *(на англ.яз)*

BACK OFFICE - Деловая переписка

Модуль 3

1. Ответ на жалобу постоянного гостя
2. Письменное приветствие для постоянного гостя *(англ.яз)*
3. VIP-тур. Предоставление туристической информации по запросу гостя

Модуль 4 (Speed module)

1. Экспресс-опрос (услуги и материально-технический состав базового отеля)
2. Экспресс-опрос (достопримечательности города, в котором расположен базовый отель)

Модуль 5

1. Впечатление от участника

Для каждого задания необходимо придумать контекст, характер гостя, манеру общения.

Для разговорных модулей необходимо тщательно подобрать актеров для данных ролей. Каждый актер обязан создавать одинаковые условия для каждого конкурсанта. Актеры могут доносить смысл задания до участников с помощью различных речевых оборотов (не обязательно преподносить информацию каждому участнику дословно). Исказить смысл задания запрещено.

Телефонные переговоры

Участнику необходимо ответить на телефонные звонки, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем.

Бронирование по телефону, заселение.

Участник должен знать и понимать: процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения, уметь делать индивидуальное бронирование, групповое и корпоративное. Участник должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуру выдачи ключей, функции и обновление истории гостей, уметь ответить на обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров. Также необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике.

Помощь гостям во время их пребывания

Участник должен быть готов дать необходимую информацию гостю по месторасположению отеля, об услугах отеля, ответить на запросы гостей, информировать о времени работы всех услуг, предоставляемых отелем.

Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание.

Туристическая информация

Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, рестораны города, информацию об исторических местах, использовать карту города.

Процедура выселения гостей

Участник должен знать и понимать: время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета. Участник должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.

Деловая переписка

Участник должен знать и понимать: Алгоритмы написания деловых писем, этикет деловых писем, уметь обрабатывать жалобы гостей, принимать адекватные меры в ответ на претензии.

Задание выполняется на компьютере или ноутбуке (предоставляется учебным заведением региона) в программе Microsoft Word, оформляется согласно всем правилам и этикету деловой переписки.

Экспресс-опрос

Проводится в электронной форме по формализованному вопроснику с открытыми ответами (это вопросы, которые требуют самостоятельного ответа) - 30 секунд на 1 вопрос

Впечатление от участника

В данном модуле оценивается соответствие внешнего вида профессии.

Для каждого задания необходимо придумать контекст, характер гостя, манеру общения. Для разговорных модулей необходимо тщательно подобрать актеров для данных ролей. Каждый актер обязан создавать одинаковые условия для каждого конкурсанта. Актеры могут доносить смысл задания до участников с помощью различных речевых оборотов (не обязательно преподносить информацию каждому участнику дословно). Искажать смысл задания запрещено.

Телефонные переговоры

Участнику необходимо ответить на телефонные звонки, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем.

Бронирование по телефону, заселение.

Участник должен знать и понимать: процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения, уметь делать индивидуальное бронирование, групповое и

корпоративное. Участник должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуру выдачи ключей, функции и обновление истории гостей, уметь ответить на обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров. Также необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике.

Деловая переписка.

Участник должен знать и понимать: Алгоритмы написание деловых писем, этикет деловых писем, уметь обрабатывать жалобы гостей, принимать адекватные меры в ответ на претензии. Задание выполняется на компьютере или ноутбуке (предоставляется организаторами) в программе MicrosoftWord, оформляется согласно всем правилам и этикету деловой переписки и сохраняется участником на рабочий стол в папку с его именем (папка создается участником) в виде документа MicrosoftWord с названием модуля

Помощь гостям во время их пребывания.

Участник должен быть готов дать необходимую информацию гостю по месторасположению отеля, об услугах отеля, ответить на запросы гостей, информировать о времени работы всех услуг, предоставляемых отелем.

Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание.

Туристическая информация

Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, рестораны города, информацию об исторических местах, использовать карту города.

Разработка VIP-тура

Участник должен знать: достопримечательности города, расписании транспортных средств передвижения, рестораны города, информацию об исторических местах, уметь разработать развлекательную программу, учитывая возраст, интересы, время, которым располагает гость. Расчет экономических показателей не требуется.

Процедура выселения гостей

Участник должен знать и понимать: время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета. Участник должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.

Впечатление от участника

В данном модуле оценивается соответствие внешнего вида профессии.

ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ

Этот документ создан для использования во время проведения городского чемпионата (WorldSkills Астана) - 2025 для компетенции Отель ресепшионист с целью подготовки конкурсанта, а также для использования во время конкурса в качестве справочного руководства в оценочной деятельности членов жюри. Все конкурсанты в ходе чемпионата столкнутся с широким спектром задач и ситуаций, чтобы проверить свое мастерство, и для более четкого понимания условий предоставления услуг, а также тарифов, конкурсанты будут действовать так, как если бы они работали в реальном отеле (далее по тексту «моделируемый отель»), расположенном в реальном городе. Для того, чтобы убедиться, что доступ к информации о моделируемом отеле дает всем конкурентам возможность работать на одних и тех же принципах, в настоящем документе (далее именуемом «Информационный буклет отеля») будут изложены детали и факты, касающиеся моделируемого отеля. Эти детали и факты всегда будут иметь приоритет над любыми реальными фактами жизни о фактическом отеле. Эти

детали и факты будут также использоваться в ходе оценок. Информация, не указанная в данном документе, такая как (услуги, цены и т.д.), не может использоваться во время конкурсной части и процедуры оценки. «Информационный буклет отеля» ограничивается только информацией в пределах периметра отеля, услуг, цен и информации о номерах и содержит основные сведения с сайта отеля. Данный документ не ограничивает использование информации о городе, публичных местах, достопримечательностях и т.д. Поэтому всем конкурсантам необходимо знать информацию о городе и регионе, использовать ее по мере необходимости во время соревнований. Во время соревнований конкурсанты будут иметь доступ к интернету при выполнении задания на «стойке регистрации». Они могут использовать интернет, так, как они считают нужным, для помощи гостям. Важен тот факт, что у экспертов будет возможность добавлять и корректировать информацию об отеле до С1 (первый день конкурса). Но эти корректировки следует свести к минимуму. Все конкурсанты и эксперты получают время до начала чемпионата (в С-1) для ознакомления со всеми корректировками и возможность задать вопросы. Изменения (при наличии) должны быть согласованы с Главным экспертом и заместителем Главного эксперта и зафиксированы протоколом. В соответствии с политикой отеля «Информационный буклет отеля» будет направлен на форум экспертов.

ОБОРУДОВАНИЕ, АППАРАТЫ, ИНСТРУМЕНТЫ И ТРЕБУЕМЫЕ МАТЕРИАЛЫ

В Инфраструктурном листе указано все оборудование, материалы и средства, предоставленные Организатором Чемпионата.

В инфраструктурном листе указано что и в каком количестве требуется экспертам для проведения Чемпионата. Организатор конкурса постепенно обновляет список инфраструктуры, указывая фактическое количество, тип,

бренд и модель необходимых принадлежностей в. Элементы, предоставленные Организатором конкурса, показаны в отдельной колонке.

На каждом Конкурсе Эксперты должны рассмотреть и обновить инфраструктурный лист для подготовки к следующему Чемпионату. Эксперты должны сообщить Председателю технического комитета о любом изменении в потребности к площади рабочего места или к перечню оборудования.

Инфраструктурный лист не включает элементы, которые Конкурсанты и Эксперты обязаны приносить с собой, а также предметы, запрещенные к проносу Конкурсантами и Экспертами на конкурсную площадку. Эти предметы перечислены ниже.

Ожидается, что все конкурсные задания могут быть выполнены Конкурсантами на том оборудовании и материалах, которые указаны в инфраструктурном листе *.

Все оборудование или материал, указан в инфраструктурном листе.

* (Определение: Инфраструктурный лист - это оборудование, механизмы, установки и материалы, поставляемые принимающей страной - он не включает инструменты и материалы, которые должны быть предоставлены конкурсантами и/или экспертами)

МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, НАХОДЯЩИЕСЯ В ТУЛБОКСЕ КОНКУРСАНТА

«Тулбокс» – список инструмента и расходных материалов, который должен (или имеет право) привезти с собой участник. Для компетенции Отель ресепшионист тулбокс является нулевым, то есть не требуется.

Каждый участник должен быть правильно одет для работы на фронт - офисе: Мужчины: темный пиджак, брюки классические со стрелкой (одного цвета и ткани с пиджаком) белая рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень без декоративного орнамента и классической пряжкой без

изображений и логотипов на ней, носки темные, начищенные темные туфли, без ярких выделяющихся элементов декора.

Идентификационная информация участника на груди в виде бейджа, содержащая следующую информацию: фамилия, имя. Короткие и чистые ногти, короткие волосы либо классическая мужская стрижка, гладко выбритый. Не допускается ношения украшений, кроме обручального кольца. Допускается ношение классических часов. Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно.

Женщины: темный пиджак, брюки классические со стрелкой/юбка (одного цвета и ткани с пиджаком), рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа, содержащая следующую информацию: фамилия, имя. Юбка не должна быть выше колен. Разрез на юбке разрешен, поскольку облегчает движения, но должен быть не выше колен. Избегайте ярких цветов в одежде и аксессуарах, придерживаясь коричневых, черных или темно-серых оттенков. Ношение белых туфель недопустимо. Предпочтительным материалом для туфель является кожа, темный текстиль или микрофибра. Высокие каблуки неприемлемы, высота каблука варьироваться от 3 до 5 см. Неприемлемо ношение балеток на плоской подошве, сандалий и туфель на шпильке. Не допускается ношение туфель с открытым носком, массивным каблуком и туфель на платформе. Ногти короткие и ухоженные, маникюр – нейтральные цвета или френч, короткие волосы (до подбородка) или собранные в пучок, серьги маленькие без висящих деталей и ярких камней, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий. Макияж нейтральный, легкий. Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно. Все необходимые материалы и оборудование будут выданы организацией на конкурсе. Участникам не нужно приносить ничего, кроме униформы.

МАТЕРИАЛЫ & ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКЕ

Любое оборудование, не предусмотренное в ИЛ.

СХЕМА ОЦЕНКИ

Схема оценки является ключевым инструментом Чемпионата Worldskills Astana, так как она связывает оценку со стандартами, которые представляют навыки, подлежащие проверке. Она предназначена для назначения баллов, выставляемых по каждому оцениваемому аспекту критериев в соответствии с весом в Спецификации стандартов.

Отражая весовые коэффициенты в Спецификации стандартов, Схема оценки устанавливает параметры для разработанного конкурсного задания. В соответствии с компетенцией, сначала разработана схема оценки, которая стала руководством для разработки конкурсного задания. В итоге схема оценки и конкурсное задание полностью соответствуют друг другу.

Каждый тестовый проект должен сопровождаться соответствующей схемой оценки, соответствующей критериям оценки, приведенным в Техническом описании. Для каждого из этих критериев должен быть определен подробный перечень подлежащих оценке аспектов (это будет проект предложения, которое обсуждается и дорабатывается во время подготовительного периода на Чемпионате).

Оценка Конкурсного задания будет основываться на следующих критериях (модулях):

Критерий/ Модуль	Критерий	Оценка		
		Судейская (если это применимо)	Измеряемая	Общая
Критерий / Модуль А	Модуль 1 FRONT OFFICE	23,40	11,00	34,40
Критерий / Модуль В	Модуль 2 FRONT OFFICE	26,30	8,10	34,40
Критерий/ Модуль С	Модуль 3 BACK OFFICE	14,00	7,00	21,00
Критерий/ Модуль D	Модуль 4 Speed module	8,00		8,00
Критерий/ Модуль Е	Модуль 5 Впечатление от участника		2,20	2,20
		71,70	28,30	100

Основными разделами схемы оценки являются критерии оценки (модули). Перечень этих критериев должен быть согласован с конкурсным заданием. В некоторых случаях критерии оценки похожими на заголовки разделов в Спецификации стандартов; в других они могут быть совершенно разными. Как правило, используется от трех до девяти критериев оценки соответствующим количеству разделов Спецификации стандартов. Независимо от того, совпадают ли заголовки, Схема оценки отражает весовые коэффициенты в Спецификации стандартов.

Критерии оценки создаются главным экспертом и его заместителем совместно, которые определяют критерии, которые они считают наиболее подходящими для оценки конкурсного задания. Каждый критерий оценки (модуль) определяется буквой (А-Е).

Итоговая сводка по оценкам, составленная CIS, содержит список критериев оценки.

Оценки, присвоенные каждому критерию, будут рассчитываться CIS. Это будет итоговая сумма баллов, присвоенных каждому аспекту оценки в рамках данного критерия оценки.

ДРУГОЕ

Участникам, экспертам разрешается приносить мобильные телефоны планшеты с соответствующей гарнитурой для личного пользования, однако они должны оставаться в шкафчике, если главный эксперт не примет иного решения. Они могут быть приняты в конце каждого дня.

Использование технологий - персональные фото и видео устройства

Участникам, экспертам разрешается использовать в мастерской персональные фото- и видеосъемочные устройства от C1 до C4, однако записанные изображения должны носить общий характер и не могут фокусироваться на участниках, не являющихся соотечественниками. Никакие личные фото или видео устройства не допускаются до C1.

Отказ оборудования

Если оборудование выходит из строя (например, устройство для измерения артериального давления), участник должен сообщить об этом экспертам, а эксперты, наблюдающие за модулем, вместе примут решение.

Здоровье, безопасность и окружающая среда

Обратитесь к политике и руководящим принципам WorldSkills по охране труда, здоровья и окружающей среды.

Оценка

Участникам, экспертам не разрешается выносить бумажные или цифровые копии оценки с конкурсной площадки до тех пор, пока конкурс не закончится на С

