



БАЙҚАУ ТАПСЫРМАСЫ

Қалалық кәсіби шеберлік конкурсы

WorldSkills Astana 2025

«Қонақ үй әкімшілігі» құзыреттілігі

дайындаған:

Бас сарапшы Рахимжанова Дина Нурасиловна



Кіріспе	3
Жоба және тапсырмалар сипаттамасы	4
Қатысушыларға арналған нұсқаулықтар	8
Жабдықтар, аппараттар, құралдар және қажетті материалдар	15
Конкурсанттың тулбосындағы материалдар, жабдықтар және құралдар	15
Конкурс алаңында тыйым салынған материалдар, жабдықтар және құралдар	17
Бағалау схемасы	17
Басқа	19

КІРІСПЕ

Байқау тапсырмасы «Қонақүй әкімшілігі» құзыреттілігі бойынша дағдыларды көрсетуге мүмкіндік беретін 5 тәуелсіз модульден тұрады.

Модульдерді орындау барысында келесі білім мен дағды салалары тексерілуі мүмкін:

- Іскерлік қарым-қатынас ережелері
- Қонақүй кәсіпорындарындағы тамақтану түрлері
- Қонақүй қызметіндегі нөмір түрлері
- Броньдау рәсімі
- Сату технологиясы
- Клиентпен қарым-қатынас психологиясы
- Қақтығысты жағдайлардағы жұмыс

«Қонақүй әкімшілігі» құзыреттілігі бойынша байқау тапсырмасы модульдік құрылымға ие. Әрбір модуль белгілі бір тапсырмалар жиынтығынан тұрады, олар өз кезегінде орналастыру және қабылдау бөлімінің әкімшісінің жұмыс күнін барынша шынайы әрі табиғи түрде модельдеуге бағытталған.

Модуль ішіндегі тапсырмалар үзіліссіз орындалады. Қатысушы модуль ішіндегі тапсырмаларды орындауға бөлінетін уақытты өз бетінше жоспарлай алады.

Тапсырмалардың 40%-ы ағылшын тілінде орындалады. Барлық тапсырмалар құпия болып табылады.

Қатысушының сыртқы келбеті мен киім үлгісінің кәсіби стандарттарға сәйкестігі әділқазылар тарапынан бағаланады. Егер байқау қатысушысы қауіпсіздік техникасының талаптарын орындамаса немесе өзін не басқа қатысушыларды қауіпке ұшыратса, ол байқаудан шеттетілуі мүмкін.

Байқау тапсырмасының уақыты мен мазмұны байқау шарттарына байланысты әділқазылар алқасы тарапынан өзгертілуі мүмкін.

Чемпионат өтетін қонақүй үлгісі — "Пекин Палас" ★★★★★

Модельденген қонақүй Астана қаласында орналасқан. Қатысушылар осы өңір туралы ақпаратты меңгеріп, туристерге оның тарихы, мәдениеті және әлеуметтік-экономикалық дамуы туралы мәлімет бере алуы тиіс.

БАЙҚАУ ТАПСЫРМАСЫ

FRONT OFFICE (ауызша)

1-МОДУЛЬ

1. Телефон арқылы сөйлесу. Қонақүй туралы ақпарат беру. Бронь.
2. Алдын ала бронь бойынша қонақты орналастыру
3. Қонақтың тұруы кезінде қызмет көрсету
4. Check out. Туристік ақпарат беру

2-МОДУЛЬ

1. Walk-in қонақты орналастыру (ағылшын тілінде)
2. Қонақтың тұруы кезінде қызмет көрсету (ағылшын тілінде)
3. Қонақүйдегі ерекше және күтпеген жағдайлар (ағылшын тілінде)
4. Check out Туристік ақпарат беру (ағылшын тілінде)

BACK OFFICE – Іскерлік хат алмасу

3-МОДУЛЬ

1. Қонақтың шағымына жауап жазу
2. Қонаққа арналған жазбаша сәлемдесу хаты (ағылшын тілінде)
3. VIP-тур. Қонақтың сұранысы бойынша туристік ақпарат беру

4-МОДУЛЬ (Speed Module)

1. Экспресс-сауалнама (базалық қонақүйдің қызметтері мен материалдық-техникалық жабдыкталуы)
2. Экспресс-сауалнама (қонақүй орналасқан қаланың көрікті жерлері)

5-МОДУЛЬ

1. Қатысушыдан алынатын әсер

Әрбір тапсырма үшін қонақтың мінезі мен қарым-қатынас мәнерін ойластыру қажет.

Ауызша модульдер үшін бұл рөлдерге лайық актерлерді мұқият таңдау қажет. Әрбір актер барлық қатысушыларға бірдей жағдай жасауға міндетті.

Актерлер тапсырманың мазмұнын қатысушыға әртүрлі сөйлеу үлгілері арқылы жеткізе алады (ақпаратты сөзбе-сөз қайталау міндетті емес). Алайда тапсырманың мәнін бұрмалауға қатаң тыйым салынады.

Телефон арқылы сөйлесулер

Қатысушы телефон қоңырауларына жауап беріп, қонақ сұраған барлық қажетті ақпаратты ұсынуы тиіс.

Телефон арқылы броньдау, қонақты орналастыру

Қатысушы келесі нәрселерді білуі және түсінуі қажет: нөмірлерді бөлу рәсімдерін, соның ішінде:

- қоныстану тығыздығы диаграммасын,
- бағдарламалық шешімдерді.

Қатысушы жеке, топтық және корпоративтік бронь жасауды меңгеруі тиіс.

Сонымен қатар, қатысушы мыналарды білуі және түсінуі қажет:

- құжаттарға қойылатын заң талаптарын,
- қонақтарды тексеруге арналған электрондық және қолмен жүргізілетін жүйелерді,
- кілт беру рәсімін,
- қонақтың тарихын жүргізу мен жаңарту функцияларын.

Қатысушы ерте ояту қоңырауы, газеттерге тапсырыс, таңғы ас, нөмірге қызмет көрсету сынды қонақтардың жиі қойылатын өтініштеріне жауап беруді білуі тиіс.

Сондай-ақ, нақты сөз тіркестері мен сөйлемдерді дұрыс реттілікпен қолдана білу және ақпаратты тәжірибеде тиімді пайдалана алу қажет.

Қонақтардың тұруы кезінде көмек көрсету

Қатысушы қонаққа келесі мәселелер бойынша қажетті ақпарат беруге дайын болуы тиіс:

- қонақұйдің орналасқан жері туралы,
- қонақүй қызметтері туралы,
- қонақтардың сұраныстарына жауап беру,
- қонақүй ұсынатын барлық қызметтердің жұмыс уақыты жөнінде хабардар ету.

Қонақүйдегі ерекше және күтпеген жағдайлар

Қатысушы қонақүйде орын алуы мүмкін барлық күтпеген жағдайларға дұрыс және сыпайы жауап беруді білуі тиіс, стреске төзімді болуы және өзін-өзі ұстай білуі қажет.

Туристік ақпарат

Қатысушы қаладағы көрікті жерлерді, көлік құралдарының қозғалыс кестесін, қаланың мейрамханаларын, тарихи орындар туралы ақпаратты білуі және қала картасын пайдалана алуы тиіс.

Қонақтарды шығару рәсімі

Қатысушы келесі нәрселерді білуі және түсінуі қажет:

- шығу уақыты,
- қонақ шыққанда шотты шығару рәсімдері,
- түрлі төлем түрлері,
- аванстық депозиттердің шотты дайындау кезіндегі есепке алыну тәртібі.

Қатысушы қонақтарды тіркеу мен шығару рәсімдеріне қатысты құжаттармен жұмыс істей алуы тиіс.

Іскерлік хат алмасу

Қатысушы келесі нәрселерді білуі және түсінуі қажет:

- іскерлік хаттарды жазу алгоритмдері,
- іскерлік хат алмасу этикеті,
- қонақтардың шағымдарын өңдеу,
- шағымдарға адекватты шаралар қабылдау.

Тапсырма компьютер немесе ноутбук арқылы орындалады (өңірлік оқу орны тарапынан ұсынылады), Microsoft Word бағдарламасында жазылады, барлық іскерлік хат алмасу ережелері мен этикетіне сәйкес рәсімделеді.

Экспресс-сауалнама

Экспресс-сауалнама электронды түрде жүргізіледі, формализденген сауалнама бойынша ашық жауаптарды талап етеді (өзіндік жауапты талап ететін сұрақтар) - әр сұраққа 30 секунд уақыт беріледі.

Қатысушыдан алынатын әсер

Бұл модульде қатысушының сыртқы келбеті кәсіби талаптарға сәйкестігі бағаланады.

ҚАТЫСУШЫЛАРҒА АРНАЛҒАН НҰСҚАУЛЫҚТАР

Бұл құжат 2025 жылы Астанада өтетін қала чемпионаты (WorldSkills Астана) үшін «Қонақ үй әкімшілігі» мамандығы бойынша қатысушыларды дайындау мақсатында және конкурс кезінде бағалау комиссиясының қызметіне анықтамалық нұсқаулық ретінде пайдалануға арналған. Чемпионат барысында барлық қатысушылар өз шеберліктерін тексеру үшін түрлі тапсырмалар мен жағдайлармен бетпе-бет келетін болады, сондай-ақ қызмет көрсету шарттарын және тарифтерді түсінуді арттыру үшін, қатысушылар нақты қонақүйде жұмыс істегендей әрекет ететін болады (құжатта «моделируемый отель» деп аталады), ол нақты қалада орналасқан. Қатысушылар моделируемый отель туралы ақпаратқа қолжетімділіктің барлығына бірдей мүмкіндіктер беруін қамтамасыз ету үшін, осы құжатта (одан әрі «Қонақүйдің ақпараттық бюллетені» деп аталады) моделируемый отелге қатысты мәліметтер мен деректер келтіріледі. Бұл мәліметтер мен деректер әрқашан нақты қонақүй туралы өмірде бар фактілерден басым болады. Сонымен қатар, олар бағалау процесінде де қолданылатын болады.

Осы құжатта көрсетілмеген ақпарат, мысалы, қызметтер, бағалар және т.б., конкурс барысында және бағалау процесінде қолданылмайды. «Қонақұйдің ақпараттық бюллетені» тек қонақұйдің аумағында, қызметтер, бағалар мен нөмірлер туралы ақпаратты қамтиды және қонақұй сайтынан алынған негізгі мәліметтерді ұсынады. Бұл құжат қала, қоғамдық орындар, көрікті жерлер және т.б. туралы ақпаратты қолдануға шектеу қоймайды. Сондықтан барлық қатысушыларға қала мен өңір туралы ақпаратты білу қажет және оны қажет болған жағдайда жарыс барысында пайдалану керек. Жарыс кезінде қатысушылар «тіркеу аймағында» тапсырманы орындау кезінде интернетке қол жеткізе алады. Олар интернетті қонақтарға көмек көрсету үшін қалағанынша пайдалана алады. Маңыздысы, сарапшылар С1 (конкурс басталар күнге дейін) күніне дейін қонақұй туралы ақпаратты қосып, түзету мүмкіндігіне ие болады. Бірақ бұл түзетулер мүмкіндігінше азайтылуы керек. Барлық қатысушылар мен сарапшылар чемпионат басталғанға дейін (С-1) барлық түзетулермен танысу үшін уақыт алады және сұрақтар қою мүмкіндігіне ие болады. Өзгерістер (бар болса) Бас сарапшымен және Бас сарапшының орынбасарымен келісіліп, хаттамамен тіркелуі тиіс.

Қонақұй саясатына сәйкес «Қонақұйдің ақпараттық бюллетені» сарапшылар форумына жіберіледі.

ҚАТЫСУШЫЛАРҒА АРНАЛҒАН ҚҰРАЛДАР, ЖАБДЫҚТАР, ҚҰРАЛ-САЙМАНДАР ЖӘНЕ ҚАЖЕТТІ МАТЕРИАЛДАР

Инфрақұрылымдық тізімде Чемпионаттың Ұйымдастырушысы ұсынған барлық жабдықтар, материалдар және құралдар көрсетілген. Инфрақұрылымдық тізімде сарапшылар үшін Чемпионаттың өткізілуі үшін қажетті жабдықтар мен құралдардың нақты саны, түрі, бренді және моделі көрсетілген. Ұйымдастырушы конкурс барысында инфрақұрылымдық тізімді кезең-кезеңімен жаңартып отырады. Конкурс барысында ұсынылған элементтер бөлек бағанда көрсетіледі. Әрбір конкурста сарапшылар келесі чемпионатқа дайындық үшін инфрақұрылымдық тізімді қарап, жаңартуы керек. Сарапшылар жұмыс орнын немесе жабдықтардың тізімін өзгерту қажеттілігі туралы Техникалық комитет төрағасына хабарлауы тиіс. Инфрақұрылымдық тізімге қатысушылар мен сарапшылар өздері алып келуі тиіс элементтер және конкурстық алаңға кіргізуге тыйым салынған заттар кірмейді. Бұл заттар төменде көрсетілген.

Барлық конкурстық тапсырмалар Инфрақұрылымдық тізімде көрсетілген жабдықтар мен материалдарда орындалуы тиіс деп күтілуде.

Инфрақұрылымдық тізімде көрсетілген жабдықтар немесе материалдар *(Анықтама: Инфрақұрылымдық тізім – бұл қабылдаушы ел ұсынған жабдықтар, механизмдер, құрылғылар мен материалдар тізімі – оған қатысушылар мен/немесе сарапшылар өздері әкелуі тиіс құралдар мен материалдар кірмейді)*

ҚАТЫСУШЫНЫҢ ТУЛБОКСЫНДА БОЛАТЫН МАТЕРИАЛДАР, ЖАБДЫҚТАР ЖӘНЕ ҚҰРАЛДАР

«Тулбокс» – бұл қатысушы өзімен бірге алып келуге тиіс (немесе құқықты болатын) құралдар мен шығын материалдарының тізімі. «Отель ресепшионист» мамандығы үшін тулбокс нөлдік болып табылады, яғни ештеңе әкелу талап етілмейді.

ҚАТЫСУШЫЛАРДЫҢ КИІМІНІҢ ТАЛАПТАРЫ

Әрбір қатысушы фронт-офисте жұмыс істеу үшін дұрыс киінуі керек: Ер адамдар: қара пиджак, классикалық шалбар (пиджакпен бірдей түсті және маталы), ақ жейде, ұзын жеңді, галстук, белдік без декоративті өрнегі және классикалық қысқышымен, ешқандай суреттер мен логотиптерсіз, қара түсті шұлықтар, жылтыратылған қара туфли, ерекше сәндік элементтерсіз. Қатысушының жеке мәліметтері бейджде көрсетіледі: аты, тегі. Қысқа және таза тырнақтар, қысқа шаш немесе классикалық ерлер шаш үлгісі, таза ұсталған. Бұйымдар киюге болмайды, тек үйлену жүзігін киюге рұқсат етіледі. Классикалық сағат киюге рұқсат етіледі. Қатысушы тазалықты сақтап, ұқыпты көрінуі тиіс.

Әйел адамдар: қара пиджак, классикалық шалбар (пиджакпен бірдей түсті) немесе юбка, ұзын жеңді жейде, шарф, мөлдір шұлықтар немесе чулкалар, қара түсті жылтыратылған туфли, қатысушының жеке мәліметтері бейджде көрсетіледі: аты, тегі. Юбка тізеден жоғары болмауы тиіс. Юбканың тікенек болуы рұқсат етіледі, бірақ ол тізеден жоғары болмауы керек. Киюде ашық түстерден аулақ болыңыз, қоңыр, қара немесе қою сұр түстерді

таңдаңыз. Ақ түсті туфли киюге болмайды. Туфли үшін қалаулы материал – тері, кара текстиль немесе микрофибра. Биік өкшелі туфлилерді киюге болмайды, өкшенің биіктігі 3-5 см аралығында болуы керек. Төмен өкшелі балеткалар, сандалийлер және шпилькелі туфлилер киюге болмайды. Ашық саусақтары бар туфлилер, массивті өкшелі туфлилер мен платформа туфлилері рұқсат етілмейді. Тырнақтар қысқа және күтімді, маникюр – бейтарап түстер немесе френч, қысқа шаш (шақпаққа дейін) немесе шашты пішіндеу, кішкентай сырғалар, үлкен тастарсыз және білезіктер мен мойынсұнғыштарсыз. Макияж жеңіл, бейтарап болуы тиіс. Қатысушы тазалықты сақтап, ұқыпты көрінуі тиіс.

Барлық қажетті материалдар мен жабдықтар конкурс кезінде ұйымдастырушы тарапынан беріледі. Қатысушыларға тек форманы алып келу қажет.

КОНКУРС АЛАҢЫНДА ТЫЙЫМ САЛЫНҒАН МАТЕРИАЛДАР ЖӘНЕ ЖАБДЫҚТАР

Инфрақұрылымдық тізімде көрсетілмеген кез келген жабдық.

Бағалау схемасы

Бағалау схемасы Worldskills Astana Чемпионатының маңызды құралы болып табылады, себебі ол бағалауды тексерілуге тиіс дағдыларды көрсететін стандарттармен байланыстырады. Бұл схема әрбір бағаланатын аспект бойынша ұпайларды тағайындауға арналған және стандарттар сипаттамасындағы салмақпен сәйкес келеді.

Стандарттар сипаттамасындағы салмақ коэффициенттерін ескере отырып, бағалау схемасы конкурс тапсырмалары үшін параметрлерді орнатады. Компетенцияға сәйкес, бірінші кезекте бағалау схемасы әзірленіп, ол конкурс тапсырмасын әзірлеуге бағыт береді. Нәтижесінде бағалау схемасы мен конкурс тапсырмасы толық сәйкес келеді.

Әрбір тест жобасы тиісті бағалау схемасымен бірге болуы керек, ол бағалау критерийлеріне сәйкес келетін және Техникалық сипаттамада көрсетілген критерийлермен үйлеседі. Әрбір критерий үшін бағаланатын аспектілердің толық тізімі анықталуы керек (бұл ұсыныс жобасы, ол Чемпионаттың дайындық кезеңінде талқыланып, жетілдіріледі).

Конкурс тапсырмасының бағалануы келесі критерийлерге (модульдерге) негізделеді:

Модуль	Критерий	Бағасы		
		Судьялық	Өлшенетін	Жалпы
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 E	Модуль 5 Впечатление от участника		2,20	2,20
		71,70	28,30	100

Бағалау схемасының негізгі бөлімдері – бағалау критерийлері (модульдер). Бұл критерийлердің тізімі конкурс тапсырмасымен келісілген болуы тиіс. Кейбір жағдайларда бағалау критерийлері Стандарттар сипаттамасындағы бөлімдердің атауларымен ұқсас болуы мүмкін, ал кейбірінде олар мүлдем өзгеше болуы мүмкін. Әдетте, бағалау критерийлері

Стандарттар сипаттамасындағы бөлімдер санына сәйкес үштен тоғызға дейін болады. Атаулардың сәйкес келуіне қарамастан, бағалау схемасы Стандарттар сипаттамасындағы салмақ коэффициенттерін көрсетеді.

Бағалау критерийлерін басты эксперт пен оның орынбасары бірге жасайды, олар конкурс тапсырмасын бағалауға ең сәйкес келетін критерийлерді анықтайды. Әрбір бағалау критерийі (модуль) әріппен белгіленеді (А-Е).

CIS жасаған қорытынды бағалау тізімінде бағалау критерийлері көрсетіледі. Әрбір критерийге тағайындалған бағалар CIS арқылы есептеледі. Бұл – бағалау аспектісіне берілген балдардың қорытынды сомасы.

БАСҚА Қатысушылар мен эксперттерге мобильді телефондар мен планшеттерді жеке пайдалануға алып келуге рұқсат етіледі, бірақ олар басты эксперт басқа шешім қабылдамаса, шкафта қалуы тиіс. Олар әр күні соңында қабылдануы мүмкін.

Технологияларды пайдалану – жеке фото және бейне мазмұн құрылғылары Қатысушылар мен эксперттерге мастер-класста С1-ден С4-ке дейін жеке фото және бейнемазмұн құрылғыларын пайдалану рұқсат етіледі, бірақ жазылған бейнемазмұн жалпы сипатта болуы керек және қатысушыларға бағытталмауы тиіс. Жеке фото немесе бейнемазмұн құрылғылары С1-ге дейін қабылданбайды.

Жабдықтың істен шығуы Егер жабдық істен шықса (мысалы, қан қысымын өлшейтін құрылғы), қатысушы бұл туралы эксперттерге хабарлауы керек, ал модульді бақылайтын эксперттер бірге шешім қабылдайды.

Денсаулық, қауіпсіздік және қоршаған орта WorldSkills қауіпсіздік, денсаулық және қоршаған орта бойынша саясаттары мен нұсқаулықтарына жүгініңіз.

Бағалау Қатысушылар мен эксперттерге бағалау қағаздары немесе сандық көшірмелерін конкурс алаңынан шығаруға рұқсат етілмейді, конкурс С кезеңіне дейін аяқталмайынша.