

*Внутренний этап на право участия в Региональном этапе Чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы» в Республике Карелия в 2024 году*

**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ  
КОМПЕТЕНЦИИ  
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»  
Основная категория участников**

2023г.

Государственное автономное профессиональное образовательное  
учреждение Республики Карелия  
«Колледж технологии и предпринимательства»

Конкурсная документация Внутреннего этапа на право участия  
в Региональном этапе Чемпионата  
по профессиональному мастерству «Профессионалы» в Республике Карелия  
в 2024 году

по компетенции: Администрирование отеля

для участников основной категории

Составитель: Кондратьева Анастасия Владимировна

Период проведения: январь 2024 года

**Согласовано:**

Представитель работодателя  
(по направлению)  / Юсупова Е.С.  
подпись расшифровка подписи

Заместитель директора  / Терентьева О.В.  
подпись расшифровка подписи

дата утверждения «\_\_» декабрь 2023года

## Содержание:

1.1. Общие сведения.....	4
1.2. Конкурсное задание .....	4
1.3.Схема оценки конкурного задания.....	4
1.4. Перечень оснащения, необходимых расходных материалов.....	7
1.5. План застройки площадки .....	7
1.6. Требования к экспертам.....	7
2.Приложения.....	8
Приложение №1 Конкурсное задание	
Приложение №2 План застройки конкурсной площадки	
Приложение №3 Инструкция по охране труда и технике безопасности	
Приложение №4 Формы протоколов проведения внутреннего этапа	

## 1.1. Общие сведения

Целью проведения Внутреннего этапа на право участия в Региональном этапе Чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы» в Республике Карелия в 2024 году (далее – внутренний этап) является выявление наиболее подготовленных, талантливых и способных обучающихся к участию в Региональном этапе Чемпионата по компетенции «Администрирование отеля».

Для реального достижения этой цели данный документ определяет конкурсное задание, методику его оценивания, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, план застройки конкурсной площадки, требования к составу экспертных групп, инструкцию по технике безопасности, шаблоны отчетной документации.

## 1.2. Конкурсное задание

Конкурсное задание рассчитано на 15 минут. В ходе выполнения студентам предлагается выполнить процедуру заезда с предварительным бронированием на английском языке.

Результаты выполнения конкурсного задания будут зафиксированы экспертами в оценочной ведомости и будет произведен подсчет результатов. Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри также.

Проверка осуществляется на рабочих местах конкурсантов.

Конкурсные модули и отведенное на их реализацию время приведены в таблице 1.

Таблица 1. Модули конкурсного задания

Реализуемый модуль	Наименование модуля	Отведенное время
A1	Заезд	15 минут

Формулировка Конкурсного задания приведена в Приложении 1.

## 1.3. Схема оценки конкурсного задания

Максимальное количество баллов за выполненное задание – 34. Баллы распределяются в соответствии с Таблицей 2.

Таблица 2. Распределение баллов

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Баллы</b>
<b>A</b>	<b>Заезд</b>	<b>19</b>
1	Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии	1
2	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	1
3	Просит предоставить паспорт, миграционную карту	1
4	Подтверждает детали бронирования (тип номера, тип кровати, на чье имя, даты, кол-во гостей, пакеты питания)	1
5	Просит гостя заполнить форму и подписать	1
6	Спрашивает, может ли сделать копию паспорта и миграционной карты	1
7	Делает необходимые копии паспорта + миграционной карты	1
8	Возвращает паспорт и миграционную карту	1
9	Уточняет у гостя будет ли гарантировать дополнительные расходы	1
10	Просит кредитную карту, проводит карту в терминале	1
11	Отдает гостю ключ	1
12	Информирует о месторасположении комнаты( Floor only)	1
13	Информирует об услугах , входящих в стоимость проживания и платных услугах.	1
14	Сообщает гостю , что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшен)	1
15	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	1
16	Спрашивает, может ли он еще чем-то помочь	1
17	Корректно отвечает на вопрос	<b>1</b>
18	Хорошего дня/приятного проживания	1
19	Обращался к гостю не менее 3х раз	1

Макс. балл	Критерии	Судейская оценка (0 -3)			Балл участника
	<b>Общение с гостем (small talk)</b>				
0	общения нет или неподобающий тон				
1	почти никто не общается или невежливо				
2	останавливались ли вы у нас раньше/с возвращением и т.п				
3	превосходит ожидания гостя				
	<b>Уверенность в диалоге</b>				
0	Не уверен, невнимателен, в состоянии стресса				
1	неуверен в диалоге				
2	уверен, есть зрительный контакт				
3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма				
	<b>Продвижение услуг отеля</b>				
0	не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги				
1	дает крайне мало информации об услугах				
2	информирует об услугах				
3	информирует гостя, продвигая услуги отеля				
	<b>Выполнение задания согласно условиям ситуации</b>				
0	не справляется				
1	плохо справляется				
2	справляется хорошо				
3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации				
	<b>Грамматика</b>				
0	совершенно не знает правил грамматики				
1	большое количество ошибок				
2	допускает незначительные ошибки				
3	говорит без ошибок				
	<b>Свобода общения на иностр. языке</b>				

0	не может говорить, не понят				
1	общается с трудом				
2	общается без затруднений				
3	общается абсолютно свободно				
	<b>Итого за 1 модуль:</b>				

#### **1.4. Перечень оснащения, необходимых расходных материалов**

Конкурс будет проводиться в мастерской «Администрирование отеля», оснащенной в соответствии с требованиями инфраструктурного листа компетенции «Администрирование отеля».

Расходные материалы на конкурс – канцелярия (бумага для печати отчетной документации, ручки и карандаши для членов экспертной комиссии). Следующие материалы и оборудования не могут быть пронесены и использованы на площадке:

- мобильные устройства (в том числе телефоны);
- фото/видео устройства;
- карты памяти и другие носители информации;
- книги, справочники и другие источники информации;
- интернет-ресурсы (мессенджеры и социальные сети).

#### **1.5. План застройки площадки**

Конкурсная площадка – учебная аудитория на 8 рабочих мест. План приведен в приложении 2.

#### **1.6. Требования к экспертам**

Оценивание работ участников внутреннего этапа производит экспертная группа в составе 4-х человек:

1. Главный эксперт – преподаватель специальных дисциплин ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства» Кондратьева Анастасия Владимировна.

2. Эксперт - преподаватель ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства» Анисимова Анастасия Юрьевна.

3. Эксперт – преподаватель ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства» Павлова Татьяна Алексеевна.

4. Технический эксперт - преподаватель ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства» Хотарева Людмила Викторовна.

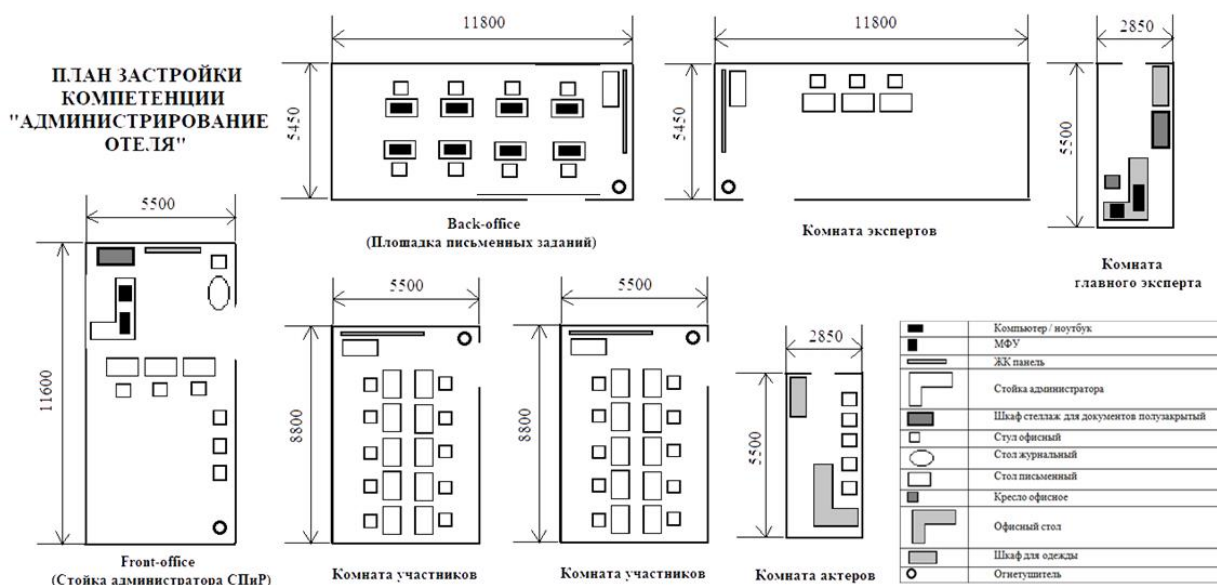
## 2. Приложения

### Приложение №1 Конкурсное задание

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	<i>Hello, check-in please</i>
Узнает имя гостя	Назвать свое имя
Уточняет есть ли бронирование	<i>Yes, of course.</i>
Просит предоставить паспорт с визой, миграционную карту	<i>Here you are</i>
Проверяет детали бронирования	<i>Everything is correct</i>
Спрашивает, может ли сделать копию документов	<i>Sure</i>
Просит заполнить регистрационную форму	Следовать инструкциям администратора
Уточняет у гостя, как будут гарантировать оплату	<i>By credit card</i>
Рассказывает всю необходимую информацию	Внимательно слушать <i>Okay, thank you</i>
Предлагает помощь с багажом	<i>No, I am fine.</i>
Спрашивает, чем может ещё помочь	Если администратор не спросит, чем может помочь, тогда, ближе к концу диалога спросить самому <i>My watch is broken.</i> <i>What time is it now?</i>
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	<i>Bye</i>



## Приложение №2 План застройки конкурсной площадки



### Приложение №3 Инструкция по охране труда и технике безопасности

1. Технический эксперт под подпись знакомит главного эксперта, членов экспертной группы, обучающихся с требованиями охраны труда и техники безопасности.

2. Все участники должны соблюдать установленные требования по охране труда и производственной безопасности, выполнять указания технического эксперта по соблюдению указанных требований.

Инструкция:

1. Настоящая инструкция по технике безопасности разработана в соответствии с Постановлениями Главного государственного санитарного врача России от 28.09.2020г № 28 «Об утверждении СП 4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» и от 28.01.2021г № 2 «Об утверждении СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания».

2. В процессе выполнения задания и нахождения на территории, и в помещениях места проведения, участник обязан самостоятельно использовать инструментарий и оборудование, разрешенное к выполнению задания.

3. В ЦПДЭ находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы. В случае возникновения несчастного случая или болезни участника, об этом немедленно уведомляется главный эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для участника.

4. При эксплуатации электрических приборов запрещается:

– использовать кабели и провода с поврежденной или потерявшей защитные свойства изоляцией;

– оставлять под напряжением электрические провода и кабели с неизолированными концами:

– пользоваться поврежденными розетками, рубильниками, выключателями и другими неисправными электрическими приборами.

Приложение №4 Формы протоколов проведения внутреннего этапа

**Внутренний этап на право участия в Региональном этапе Чемпионата  
по профессиональному мастерству «Профессионалы» в Республике  
Карелия  
в 2024 году**

**по компетенции «Администрирования отеля»**

**для участников основной категории**

**Наименование профессиональной образовательной организации:  
ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства»**

**ПРОТОКОЛ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ИНСТРУКЦИЕЙ ПО ТЕХНИКЕ  
БЕЗОПАСНОСТИ И ОХРАНЕ ТРУДА**

<b>№ п/п</b>	<b>ФИО участника</b>	<b>Инструктаж пройден</b>
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 год

Главный эксперт \_\_\_\_\_ / Кондратьева А.В.

Инструктаж провел \_\_\_\_\_ / Хотарева Л.В.

**Внутренний этап на право участия в Региональном этапе Чемпионата  
по профессиональному мастерству «Профессионалы» в Республике  
Карелия  
в 2024 году**

**по компетенции «Администрирования отеля»**

**для участников основной категории**

**Наименование профессиональной образовательной организации:  
ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства»**

**ПРОТОКОЛ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ РАБОЧИХ МЕСТ**

<b>№ п/п</b>	<b>ФИО участника</b>	<b>Номер рабочего места в соответствии с жеребьевкой</b>
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 год

Главный эксперт \_\_\_\_\_ / Кондратьева А.В.  
Жеребьевку провел \_\_\_\_\_ / Хотарева Л.В.

**Внутренний этап на право участия в Региональном этапе Чемпионата  
по профессиональному мастерству «Профессионалы» в Республике  
Карелия  
в 2024 году**

**по компетенции «Администрирование отеля»  
для участников основной категории**

**Наименование профессиональной образовательной организации:  
ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства»**

**ИТОГОВЫЙ ПРОТОКОЛ**

<b>№ п/п</b>	<b>ФИО участника</b>	<b>Получено баллов</b>	<b>Время выполнения задания</b>	<b>Место в зачете</b>
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 год

Главный эксперт \_\_\_\_\_ / Кондратьева А.В.

Оценивающий эксперт \_\_\_\_\_ / Анисимова А.Ю.

Оценивающий эксперт \_\_\_\_\_ / Павлова Т.А.