



УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБОУ ДО Д(п)Ц:
/Петрова Н.Н./
«20» октября 2023г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении городского чемпионата профессионального мастерства школьников «Профессионалы» по компетенции «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее положение определяет регламент, организацию и проведение городского чемпионата профессионального мастерства школьников «Профессионалы» в категории «Юниоры» по компетенции «Администрирование отеля» (далее - Чемпионат).
- 1.2. Организаторами Чемпионата являются: Управление образования окружной администрации города Якутска, МБОУ ДО «Детский (подростковый) центр» ГО «Город Якутск», ГАПОУ РС(Я) «Якутский технологический техникум сервиса им. Ю.А. Готовцева».

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ЧЕМПИОНАТА

- 2.1. Целью проведения Чемпионата является ранняя профессиональная ориентация школьников в возрасте от 10 до 16 лет, определение участников Регионального чемпионата профессионального мастерства школьников «Профессионалы» по компетенции «Администрирование отеля».
- 2.2. Основные задачи Чемпионата:
- Демонстрация знаний и навыков по компетенции «Администрирование отеля»;
 - Развитие и поддержка талантливых школьников;
 - Развитие навыков практического решения задач в конкретных профессиональных ситуациях;
 - Развитие профессионального мышления и повышение ответственности участников за выполняемую работу;
 - Популяризация современных рабочих профессий сферы услуг, повышения их престижа в обществе.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЧЕМПИОНАТА

- 3.1. Организация конкурсной части проводится в соответствии с порядком организации и проведения городского чемпионата профессионального мастерства школьников «Молодые профессионалы».
- 3.2. Площадку для проведения чемпионата предоставляет ГАПОУ РС(Я) «Якутский технологический техникум сервиса» – Специализированный центр компетенции «Администрирование отеля», ул. Дзержинского, 49/1 (4 этаж).

4. СРОКИ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЧЕМПИОНАТА

- 4.1. Чемпионат проводится: 01-02 ноября 2023 года.
- 4.2. В Чемпионате принимают участие конкурсанты возрастной категории: 10-12 лет, 12-14 лет, 14-16 лет с общеобразовательных школ и учреждений дополнительного образования города Якутска.
- 4.3. Контроль за несовершеннолетними конкурсантами осуществляют сопровождающие эксперты-компатриоты, которые являются членами жюри Чемпионата.
- 4.4. Все участники и эксперты Чемпионата должны неукоснительно соблюдать Правила и нормы охраны труда и техники безопасности (ОТ и ТБ), принятые в Российской Федерации.
- 4.5. Перед Чемпионатом участники и эксперты должны подать заявку на участие в Чемпионате по формуле «1 участник - 1 эксперт». Заявки принимаются до 27 октября 2022 г. по ссылке: <https://forms.yandex.ru/u/6528b7595d2a069c0dff3186/>

Подача заявки означает автоматическое Соглашение об обработке персональных данных от законных представителей (родителей или опекунов) участников.

- 4.6. Все участники Чемпионата должны иметь при себе удостоверение личности (паспорт, свидетельство о рождении) для проверки личности и даты рождения.
- 4.7. Предоставление конкурсного места участникам Чемпионата производится методом жеребьевки в первый день Чемпионата.
5. Подготовка участника к выполнению конкурсного задания:
- 5.1. В присутствии экспертов участники знакомятся с оборудованием, инструментами и материалами, используемыми на Чемпионате;
- 5.2. Участники должны подготовить собственное конкурсное рабочее место, провести проверку и подготовку оборудования, инструментов и материалов.
6. Порядок проведения чемпионата
- 6.1. Правила проведения чемпионата, система оценивания, порядок награждения победителей установлены регламентом Чемпионата,
- 6.2. Выполнение конкурсных заданий участниками
- 6.2.1 Конкурсное задание выполняется по модулям согласно конкурсному заданию, все требования, прописанные в конкурсном задании, инфраструктурном листе, правилах по охране труда, критериях оценивания являются обязательным требованием для всех участников по компетенции «Администрирование отеля».
- 6.2.2. Сигнал времени старта и завершения выполнения конкурсного задания дает Главный Эксперт.
- 6.2.3. Во время выполнения конкурсного задания участник может общаться только с экспертами (работающими в рабочей зоне). Общение с третьими лицами запрещено.
- 6.2.4. Участники, уличенные экспертами в нечестном поведении или в отказе от соблюдения норм и/или указаний экспертов и официальных представителей Оргкомитета, могут быть исключены из участия в Чемпионате.
- 6.2.5. Факт несоблюдения участником указаний или инструкций ОТ и ТБ влияет на итоговую оценку выполнения конкурсного задания.
- 6.2.6. Конкурсное место, включая материалы, инструменты и оборудование, должны быть, оставлены участниками чистыми.
- 7.1. Допуск на Конкурсную площадку.
- 7.1.1. Оргкомитет, представители РКЦ имеют доступ на конкурсную площадку в любое время.
- 7.2. Фото и видео съемка.
- 7.2.1. Фото и видео съемка конкурсных мест во время проведения Чемпионата должна быть одобрена Главным Экспертом.
- 8.5. Внешний вид участников должен соответствовать техническому описанию компетенции.

5. НАГРАЖДЕНИЕ

- 5.1. Победители Чемпионата награждаются дипломами, участники - сертификатами.

6. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА

Мыльникова Елена Николаевна, координатор, т. 89644191987

Горопаев Анатолий Иванович, главный эксперт компетенции, т. 89142216344

Техническое задание конкурса компетенции «Администрирование отеля» (ЮНИОРЫ)

Для возрастной категории юниоров 12 – 14 лет 30 % заданий выполняются на английском языке, для юниоров 14 - 16 лет 50% заданий выполняются на английском языке и вводится дополнительное письменное задание на английском и русском языках.

Специалист должен знать и понимать:

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона;
- Правила проживания в отеле;
- Техника безопасности и охраны труда;
- Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.
- Организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей;
- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).

Специалист должен уметь:

- эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;
- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;
- оказывать первую доврачебную медицинскую помощь;
- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;
- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;
- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;
- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;
- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;
- соблюдать политику конфиденциальности;
- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;
- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.

Забота о госте и навыки межличностного общения

Специалист должен знать и понимать:

- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями;
- этику общения;
- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отелей.

Процедура бронирования

Специалист должен знать и понимать:

- особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж;
- технологию работы с автоматизированными системами управления;

- тарифную политику;
- виды бронирования;
- способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- основные финансовые показатели деятельности отеля;
- политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.

Специалист должен уметь:

- осуществлять различные виды бронирования;
- использовать различные способы бронирования номерного фонда;
- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;
- работать с комментариями к бронированию;
- использовать программное обеспечение для совершения бронирования.

Специалист должен знать и понимать:

- юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;
- процедуры выдачи ключей, виды ключей;
- требования к регистрации гостей;
- особенности работы с профайлом гостя;

Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле

Специалист должен уметь:

- эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
- вести счет вручную для денежных средств;
- проводить процедуры передачи смены;
- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.

Продажи услуг

Специалист должен уметь:

- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания;
- применять техники активных продаж;
- осуществлять заказ дополнительных услуг.

Процедура выселения

Специалист должен уметь:

- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;
- управлять выездом для больших групп;
- получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; гарантия при заезде расчет при выезде
- формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.

Специалист должен знать и понимать:

- время выезда;
- процедуры выставления счетов при выезде гостя;
- различные типы оплаты;
- прием и хранение денежных средств;
- работу с дебетовыми и кредитными картами;
- процедуры расчетов с корпоративными компаниями;
- порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации

гостем;

- учёт любых возмещений ущерба;
- документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;
- ускоренная регистрация при процедуре отъезда;
- процедуры и политика позднего выезда;
- как управлять регистрацией отъезда больших групп.