



## ПОЛОЖЕНИЕ

### о проведении городского чемпионата профессионального мастерства школьников «Молодые профессионалы» по компетенции «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение определяет регламент, организацию и проведение городского чемпионата профессионального мастерства школьников «Молодые 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 «Молодые 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: 26, 27, 28, 29 октября 2022 года.

4.2. Время проведения: 14.00 ч.-17.00 ч.; регистрация: 13.00 ч.- 14.00 ч.

4.3. В Чемпионате принимают участие конкурсанты возрастной категории 10-15 лет с общеобразовательных школ и учреждений дополнительного образования города Якутска.

4.5 Контроль за несовершеннолетними конкурсантами осуществляют сопровождающие эксперты-компатриоты, которые являются членами жюри Чемпионата.

4.6. Все участники и эксперты Чемпионата должны неукоснительно соблюдать Правила и нормы охраны труда и техники безопасности (ОТ и ТБ), принятые в Российской Федерации.

4.7. Перед Чемпионатом участники и эксперты должны подать заявку на участие в Чемпионате по формуле «1 участник - 1 эксперт». Заявки принимаются до 25 октября 2022 г. по ссылке [https://docs.aooole.com/forms/d/e/1ГАIpOf.SeBHEahWaK\\_C4ztJezFllcjzVPkbn3wD-](https://docs.aooole.com/forms/d/e/1ГАIpOf.SeBHEahWaK_C4ztJezFllcjzVPkbn3wD-)

1XF0uYclAT0II56inж/viewform?usp=s1 link. Подача заявки означает автоматическое Соглашение об обработке персональных данных от законных представителей (родителей или опекунов) участников.

4.8 . Все участники Чемпионата должны иметь при себе удостоверение личности (паспорт, свидетельство о рождении) для проверки личности и даты рождения.

4.9. 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.

5.2. Награждение проводится на торжественной церемонии закрытия: Дворец детского творчества 29 ноября 2022 г. 15.00 час.

## **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.