



КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Чемпионата ВУЗа «Молодые профессионалы» (WORLDSKILLS RUSSIA) по
компетенции «Администрирование отеля»
Русско-Британский Институт Управления
Челябинск
2018

Согласовано:

Менеджер компетенции

 Яковец А.А.

ДЕНЬ 1

МОДУЛЬ А
Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.

1.1.1. Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в Челябинске. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

1.1.2. Заселение гостя walk-in. Просит администратора о том, что, если по телефону им будет интересоваться кто-то из УФМС, не говорить, что он проживает в данном отеле.

1.1.3. Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с ребенком инвалидом. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

1.1.4. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

МОДУЛЬ В
Деловая переписка, ответ на жалобы гостей

2.1.1 Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

	<p>2.1.2. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. Во время последнего проживания у гостя три дня не убирали номер, а еда на завтрак была холодной</p>
<p>МОДУЛЬ С Помощь гостям во время их пребывания</p>	<p>3.1.1. Гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь.</p> <p>3.1.2. Гость подходит на стойку ресепшн, просит прощение, а также поменять постельное белье в связи с тем, что он случайно пролил на простыню красное вино.</p> <p>3.1.3. Гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день.</p> <p>3.1.4. Звонок из города. Звонящий интересуется услугами отеля, затем задает вопросы о вещах, не связанных с проживанием в отеле, отвлекая администратора от выполнения работы. Найти решение данной ситуации. Вежливо закончить разговор.</p> <p>3.1.5. Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера, поскольку свой он потерял. Документов у гостя при себе нет.</p>
<p>МОДУЛЬ D Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле</p>	<p>4.1.1. Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. Гость требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства. Затем на ресепшн подходит гость, которого заселили в уже занятый семейной парой номер и начинает предъявлять претензии.</p> <p>4.1.2. Звонок из города. Звонящий представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном госте отеля.</p> <p>4.1.3. Пьяный гость в отеле, пристаёт с расспросами к администратору.</p> <p>4.1.4. Гость на ресепшн в панике, его обокрали у входа в гостиницу.</p>

	<p>4.1.5. Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорте. Вылет через полтора часа.</p> <p>4.1.6. Террористическая угроза в отеле.</p>
МОДУЛЬ I Впечатление от участника	9.1.1. персональная презентация

ДЕНЬ 2

МОДУЛЬ Е Туристическая информация	<p>5.1.1. Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города Челябинска можно посетить.</p> <p>5.1.2. Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе.</p> <p>5.1.3. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.</p>
МОДУЛЬ F Разработка VIP-тура.	<p>6.1.1. На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать однодневную развлекательную программу (с заселением в отель) для сына собственника отеля и его друзей: 4 молодых человека, всем по 25 лет. Все расходы отель берет на себя.</p>

МОДУЛЬ G Кассовые операции	7.1.1. Передача утренней смены коллеге 7.1.2. Гость просит администратора заранее сформировать ему счет (advanced bill) и провести оплату. Выезд гостя рано утром на следующий день.
МОДУЛЬ H Процедура выселения гостей	8.1.1. Процедура выселения, наличные, гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт. 8.1.2. Процедура выселения от туристического агентства, нетрезвый гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.
МОДУЛЬ I Впечатление от участника	9.1.1. персональная презентация 9.1.2. общее представление

№ п\п	Наименование модуля	Время на задание мин.\1 участник
1	Модуль 1 Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.	20
2	Модуль 2 Деловая Переписка	60
3	Модуль 3 Помощь гостям во время проживания	13
4	Модуль 4 Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле	17
5	Модуль 5 Туристическая информация	15
6	Модуль 6 Разработка ВИП-программы	60
7	Модуль 7 Кассовые операции	12
8	Модуль 8 Процедура выселения	18
9	МОДУЛЬ I Впечатление от участника	2

Отелем, на примере которого будет проводиться чемпионат, является Radisson Blu Chelyabinsk 4

Ссылка на интернет-ресурс отеля:

<https://www.radissonblu.com/ru/hotel-chelyabinsk>