
Конкурсное задание

Укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Введение
2. Формы участия в конкурсе
3. Задание для конкурса
4. Модули задания и необходимое время
5. Критерии оценки

Количество часов на выполнение задания: 1,5 ч. (из расчета на одного участника)

Разработано экспертами:

Васильева Елена Олеговна, директор гостиницы «Crownwell Inn Стремянная»

Иванова Анна Павловна, директор гостиницы «Орбита»

Гаджиева Елена Анатольевна, заведующий кафедрой социально-культурного сервиса и туризма факультета естествознания, географии и туризма ЛГУ им. А.С.Пушкина

Кагакина Ирина Николаевна, заведующий практикой СПб ГБОУ СПО «Петровский колледж»

Любавина Наталья Леопольдовна, преподаватель СПб ГБОУ СПО «Петровский колледж»

Санкт-Петербург, 2016 г.

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Название и описание видов деятельности и профессиональных компетенций.

1.1.1 Название видов деятельности и профессиональных компетенций:

Бронирование гостиничных услуг

- Принимать и оформлять заказ от потребителей
- Бронировать гостиничные услуги и вести документацию

Прием, размещение и выписка гостей

- Принимать, регистрировать и размещать гостей
- Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
- Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

Организация обслуживания гостей в процессе проживания

- Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборки номеров и служебных помещений
- Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)

1.1.2. Описание видов деятельности и профессиональных компетенций.

Гостиничный сервис – сегодня одно из перспективных и привлекательных направлений предпринимательской деятельности. Менеджер гостиничного сервиса – это специалист, который занимается организацией обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. К основным видам деятельности менеджера, проверяемых в ходе проведения регионального этапа всероссийской олимпиады, можно отнести бронирование гостиничных услуг, прием, размещение и выписка гостей, организация обслуживания гостей в процессе проживания. Таким образом, в рамках описываемых видов деятельности и профессиональных компетенций предполагается знание правил предоставления гостиничных услуг в Российской

Федерации; особенностей организации службы бронирования; видов и способов бронирования; видов заявок по бронированию и действий по ним; последовательности и технологии резервирования мест в гостиницах; правил аннулирования бронирования; правил ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; знание нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, правил регистрации и размещения гостей; организации службы приема и размещения; стандартов качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Кроме того, немаловажным аспектом является формирование умений в рамках данных видов деятельности и профессиональных компетенций. А именно: умение организовывать рабочее место службы бронирования; оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; организовывать рабочее место службы приема и размещения; информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); работать с информационными и справочными материалами; работать с инструментальными программными средствами; рассчитывать стоимость предоставляемых гостиничных услуг; работать со специализированными программными средствами автоматизации управления гостиницами.

1.2. Область применения

1.2.1. Каждый член жюри и участник обязан ознакомиться с данным Конкурсным заданием.

1.3. Сопроводительная документация

1.3.1. Поскольку данное Конкурсное задание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

- Принимающая сторона – Правила техники безопасности и санитарные нормы.

2. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Индивидуальный конкурс.

3. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Каждое задание разработано в целях проверки разнообразных навыков в области гостиничного сервиса. Конкурсное задание имеет несколько модулей, выполняемых последовательно. Каждый выполненный модуль оценивается отдельно. Конкурсное задание состоит из двух модулей: теоретического и профессионального. Профессиональный модуль подразделяется на 2 самостоятельных этапа.

4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время, отводимое для выполнения заданий, представлены в таблице 1

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль 1 Теоретическое задание (тест)	10.00-10.45	45 минут
	Модуль 2 Профессиональное задание		
2	Этап 1. Аудирование и заполнение служебной формы (на английском языке)	11.00-11.25	30 минут
	Этап 2. Ситуативные задачи, в том числе на английском языке	11.40-14.40	10 - 15 минут

Модуль 1: Теоретическое задание в форме теста

Задание представлено теоретическими вопросами следующей тематики:

- История и современное состояние индустрии гостеприимства
- Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг
- Основы экономики
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания
- Стандарты сферы услуг
- Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

Теоретическое задание выполняется на компьютере, на выполнение задания отводится максимально 45 мин.

Задание состоит из 40 вопросов закрытого типа и предполагает один вариант ответа из четырех предложенных, максимально оценивается 20 баллами, из расчета 0,5 балла за каждый правильный ответ.

Тест (эталон)

Вариант 1

1. ARR (Average Room Rate) - это
 - 1) объявленная гостиницей цена за номер без учета возможных скидок
 - 2) средняя стоимость номера за определенный период времени
 - 3) средняя загрузка номерного фонда за определенный период времени
 - 4) средний доход с номера за определенный отрезок времени
2. Укажите вид управления гостиничным предприятием, к которому относится следующая характеристика. Система договорных отношений между предприятиями, при которой одно из предприятий получает право на производство или реализацию от имени и под торговой маркой другого предприятия определенного вида товаров или услуг.
 - 1) управление гостиницей осуществляет владелец
 - 2) управление гостиницей осуществляет менеджер на контрактной основе
 - 3) управление гостиницей осуществляется по договору франчайзинга
 - 4) управление гостиницей осуществляет компания-арендатор
3. Укажите категорию гостиницы, для которой характерна услуга «Вечерний сервис»
 - 1) 2*
 - 2) 3*
 - 3) 4*
 - 4) 5*
4. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления — это...
 - 1) ресторан
 - 2) кафе
 - 3) бар

-
- 4) столовая
5. Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора называется...
- 1) а ля карт
 - 2) а парт
 - 3) табльдот
 - 4) шведский стол
6. Гостиничная корпорация Азимут является...
- 1) Германской
 - 2) Российской
 - 3) Французской
 - 4) Финской
7. Гостиничная корпорация Kempinski ведет свою историю из...
- 1) Америке
 - 2) Франции
 - 3) Германии
 - 4) Финляндии
8. К службе питания в гостинице относится должностная позиция....
- 1) белл-бой
 - 2) сомелье
 - 3) консьерж
 - 4) батлер
9. Первые средства размещения на территории России называются...
- 1) гостиницы
 - 2) таверны
 - 3) гостиные дворы
 - 4) отели
10. Гостиничный бренд, который объединяет наиболее престижные и дорогие

средства размещения

- 1) Гелиопарк-отели
- 2) Park Inn
- 3) Hilton
- 4) Ritz

11. Услуга «Room-service» в российских гостиницах должна предоставляться в гостиницах начиная с

- 1) 2*
- 2) 3*
- 3) 4*
- 4) 5*

12. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак и ужин в гостинице — это...

- 1) RO
- 2) BB
- 3) HB
- 4) FB

13. Тип завтрака, при котором гостю порционно предоставляется булочка, масло, джем и горячий напиток называется...

- 1) континентальный
- 2) американский
- 3) английский
- 4) турецкий

14. Тип питания (тарифе), при котором гостям не предоставляются бесплатные импортные напитки называется...

- 1) all inclusive
- 2) ultra all inclusive
- 3) super all inclusive
- 4) extra all inclusive

15. Электронный прибор, разновидность модема, снабженный магнитосчитывающим устройством и позволяющий распечатывать чеки — это...

- 1) POS-терминал
- 2) контрольно-кассовая машина
- 3) фискальный регистратор
- 4) импринтер

16. Укажите действие администратора гостиницы, которое считается правильным, если гость предлагает оплату услуг произвести в иностранной валюте

- 1) принять наличные средства в счет оплаты по курсу ЦБ плюс установленный процент
- 2) принять в евро, если на сайте стоимость была указана в евро
- 3) принять наличные средства не в счет оплаты услуг, а на время, как депозит (или залог)
- 4) предложить оплатить банковской картой, даже если гость хранит на ней денежные средства в иностранной валюте

17. Согласно приказу Минкультуры России от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристкой индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» начиная с какой категории в гостиницах должна предоставляться услуга «глажение» с исполнением в течение часа.

- 1) 2*
- 2) 3*
- 3) 4*
- 4) 5*

18. Согласно приказу Минкультуры России от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристкой индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» начиная с какой категории в

гостиницах обязательно должна предоставляться услуга «утренняя побудка»

- 1) 2*
- 2) 3*
- 3) 4*
- 4) во всех категориях гостиниц

19. Номер (тип номера), который не следует предлагать для бронирования по заявке турагентства для двух туристов, является ...

- 1) twin
- 2) dbl
- 3) lux
- 4) singl

20. Минимальная площадь жилой комнаты в гостинице:

- 1) не менее 9 кв. м
- 2) не менее 6,0 кв. м
- 3) не менее 4,5 кв. м
- 4) не менее 12 кв. м

21. Приспособление, позволяющее «считывать» информацию о том, какие именно ключи-карты и когда именно открывали данный конкретный электронный замок называется...

- 1) картридер
- 2) картсканер
- 3) картпринтер
- 4) карттеглер

22. Термин «негарантированное бронирование» гостиничной услуги означает

- 1) гостиничное предприятие отказывает в бронировании услуги
- 2) гостиничное предприятие перекладывает ответственность за оказание услуги на турагентов
- 3) гостиничное предприятие оказывает услугу размещения по такому виду бронирования в случае наличия свободных номеров

4) бронирование от клиента, не зарегистрированного на портале гостиничных услуг

23. ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" регламентирует требование к частоте смены полотенец в гостиничном номере:

- 1) не реже одного раза в неделю
- 2) не реже одного раза в пять дней
- 3) не реже одного раза в три дня
- 4) не реже, чем один раз в два дня

24. Определите коэффициент загрузки гостиницы, если в гостинице всего 12 номеров, а в настоящее время занято 9 номеров.

- 1) 100%
- 2) 75%
- 3) 50%
- 4) 25%

25. В управлении гостиницами пользуются автоматизированной системой...

- 1) Эдельвейс
- 2) Амадеус
- 3) САМОтур
- 4) Мегатек

26. Анкета, которую гости заполняют при регистрации, выполняет следующую функцию:

- 1) способствует проведению маркетинговых исследований
- 2) является договором между гостиницей и гостем
- 3) помогает повысить качество обслуживания гостей
- 4) выявляет потребность в дополнительных услугах

27. Наибольшие расходы несет гостиница, если использует для бронирования номер

- 1) бронирование на веб-сайте отеля

-
- 2) бронирование через сетевой колл-центр
 - 3) телефонное бронирование
 - 4) бронирование через GDS (глобальные системы бронирования)

28. В Санкт-Петербурге нет отеля гостиничной сети...

- 1) Novotel
- 2) Corinthia
- 3) Four Seasons
- 4) Ritz Carlton

29. Визовая поддержка иностранного гостя со стороны гостиницы - это

- 1) выдача визы иностранному гостю
- 2) отметка о пребывании (регистрация визы) иностранного гостя в гостинице
- 3) подтверждение бронирования иностранного гостя
- 4) комплекс услуг, сопровождающий процесс подготовки и получения визы

30. Укажите сколько рулонов туалетной бумаги нужно запланировать для комплектации жилого фонда гостиницы на месяц (30 дней), если плановая загрузка гостиницы составляет 60%, если в гостинице категории 3* 300 стандартных номеров.

- 1) 300 рулонов
- 2) 900 рулонов
- 3) 5400 рулонов
- 4) 9000 рулонов

31. Старейшая гостиница Санкт-Петербурга – это..

- 1) Россия
- 2) Октябрьская
- 3) Москва
- 4) Астория

32. Вид управления гостиничным предприятием, при котором характерно заключения договора с физическим лицом, по которому это лицо становится руководителем гостиницы на условиях и в срок, определяемые договором – это..

-
- 1) управление гостиницей осуществляет владелец
 - 2) управление гостиницей осуществляет менеджер на контрактной основе
 - 3) управление гостиницей осуществляется по договору франчайзинга
 - 4) управление гостиницей осуществляет управляющая компания

33. Панорамный лифт относится к ...

- 1) грузовому типу
- 2) гостевому типу
- 3) служебному типу
- 4) грузо-пассажирскому типу

34. Вечерний сервис относится к следующему типу уборки:

- 1) уборка после выезда гостя
- 2) генеральная уборка
- 3) ежедневная уборка
- 4) уборка незанятых номеров

35. Предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, кондитерских и других изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями – это..

- 1) ресторан
- 2) кафе
- 3) бар
- 4) столовая

36. Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени, называется:

- 1) а ля карт
- 2) а парт
- 3) табльдот
- 4) шведский стол

37. Гостиничная корпорация Ассог основана в:

-
- 1) Германии
 - 2) Америке
 - 3) Франции
 - 4) Финляндии

38. Служба, которая занимается вопросами оперативного и стратегического планирования, анализирует результаты хозяйственно и коммерческой деятельности гостиницы - это:

- 1) экономический отдел
- 2) служба маркетинга и продаж
- 3) служба бронирования
- 4) служба бизнес-услуг

39. Должностная позиция, относящаяся к службе приема и размещения в гостиниц, называется...

- 1) сомелье
- 2) консьерж
- 3) метрдотель
- 4) официант

40. Элемент оборудования, обеспечивающий работу службы «Room-service» - это..

- 1) пылесос
- 2) хот-бокс
- 3) мармит
- 4) диспенсер

Модуль 2: Профессиональное задание

Этап 1. Аудирование и заполнение служебной формы

Первый этап профессионального задания заключается в прослушивании текстового сообщения профессиональной тематики на английском языке и заполнении формы бронирования. Объем текста 400- 450 слов. Участники прослушивают сообщение два раза. Задание выполняется на компьютере в программе Excel MS Word.

Время выполнения: 30 минут, в том числе 5 минут для проведения инструктажа и ознакомление с информационными материалами, входящими в конкурсное задание. Выполненное задание максимально оценивается 20 баллами.

Task 1: Listen to the dialogue from someone making a hotel booking. Complete the reservation form below. You will hear the information twice. First look at the form.

Текст для аудирования:

Receptionist: Good morning. Welcome to the Grand Woodward Hotel.

Client: Hi, good morning. I'd like to make a reservation for the third weekend in September. Do you have any vacancies?

R: Yes sir, we have several rooms available for that particular weekend. And what is the exact date of your arrival?

C: The 24th.

R: How long will you be staying?

C: I'll be staying for two nights.

R: How many people is the reservation for?

C: There will be two of us.

R: And would you like a room with twin beds or a double bed?

C: A double bed, please.

R: Great. And would you prefer to have a room with a view of the ocean?

C: If that type of room is available, I would love to have an ocean view. What's the rate for the room?

R: Your room is five hundred and ninety dollars per night. Now what name will the reservation be listed under?

C: Charles Hannighan.

R: Could you spell your last name for me, please?

C: Sure. H-A-N-N-I-G-H-A-N

R: And is there a phone number where you can be contacted?

C: Yes, my cell phone number is 555-26386.

R: Great. Now I'll need your credit card information to reserve the room for you. What type of card is it?

C: Visa. The number is 987654321.

R: And what is the name of the cardholder?

C: Charles H. Hannighan.

R: Alright, Mr. Hannighan, your reservation has been made for the twenty-fourth of September for a room with a double bed and view of the ocean. Check-in is at 2 o'clock. If you have any other questions, please do not hesitate to call us.

C: Great, thank you so much.

R: My pleasure. We'll see you in September, Mr. Hannighan. Have a nice day.

Reservation form		Reservation No.	
Name:	Adult		Arrival
Surname:	Child		Departure
Room type:			Nights
Extra bed:			Contact No.
Meal:			E-mail
Payment:	Card number		Exp. Date
Special requests:			
Total:			
Notes:			

Этап 2. Решение ситуативных задач

Форма выполнения: устная. Основная цель профессионального задания: проверить способность студента самостоятельно и эффективно решать вопросы, относящиеся к профессиональной деятельности.

Содержание профессионального задания: каждому участнику соревнований предлагаются четыре ситуативных задания. Выполнение заданий проходит

последовательно на специально оборудованном рабочем месте, имитирующем стойку администратора службы приема и размещения гостиничного предприятия. На выполнение задания отводится от 10 до 15 минут. Участники конкурса при выполнении задания должны иметь деловую форму одежды. Ситуативные задачи представляет группа ассистентов, выступающих в роли гостей отеля.

Сценарий каждой ситуации разработан заранее и является единым для всех участников.

В зависимости от разыгрываемой ситуации участник должен последовательно выполнить определенные действия для принятия решения.

Правильность выполнения действий каждого участника оценивается членами жюри по каждому оценочному признаку с заполнением оценочного листа.

Предлагаемые ситуации:

1. Разговор по телефону. Участнику необходимо ответить на телефонные звонки. Требуется использовать устойчивые выражения, характерные для делового этикета, а также предоставить всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем в рамках предоставления услуги.

Пример: гость звонит в гостиницу с просьбой забронировать столик в ресторане. Участник, выполняющий роль администратора гостиницы, запрашивает необходимую информацию и подтверждает бронирование.

2. Процедура заселения гостя без предварительного бронирования (выполняется на английском языке).

Для решения данной задачи участникам необходимо знать и использовать:

- служебную документацию, необходимую при регистрации и заселении гостей, в том числе иностранных граждан;
- правила предоставления гостиничных услуг;
- правила проведения расчетов с гостями;
- правила использования оборудования;
- правила проведения платежей на территории РФ;

-
- стандартов обслуживания в гостиничных предприятиях РФ;
 - последовательность процедуры заселения.

3. Нестандартные ситуации в отеле

Участник должен уметь корректно реагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью, проявлять самообладание, принимать результативные решения.

4. Процедура выселения гостей. Участник должен знать и понимать процедуру выставления счетов при выезде гостя, знать различные типы оплаты. Участник должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации выезда гостя.

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов. Общее количество баллов по всем критериям оценки составляет 100.

Модуль 1. Тестовое задание состоит из 40 вопросов закрытого типа, и предполагает один вариант ответа из четырех предложенных, максимально оценивается 20 баллами.

Модуль 2. Выполнение профессионального задания состоит из двух этапов: прослушивание профессионального текста с заполнением формы бронирования и решение ситуативных задач.

Первый этап профессионального задания нацелен на проверку понимания в прослушиваемом тексте на иностранном языке запрашиваемой информации. Задание этого этапа требуют от участника умения вычлнить в устном сообщении необходимую информацию и заполнить форму бронирования. Максимально оценивается 20 баллами.

Второй этап профессионального задания состоит из четырех ситуативных задач представленных в форме игровых ситуаций. Одна из ситуаций проводится на иностранном языке. Решение ситуативных задач максимально оценивается 60 баллами по следующим критериям:

-
- ✓ наличие приветствия, корректная форма приветствия;
 - ✓ хорошая грамотная речь, вежливые уточняющие вопросы, отсутствие речевых ошибок;
 - ✓ улыбка, приветливое выражение лица на протяжении всей ситуации;
 - ✓ деловой стиль одежды, прически, макияжа, маникюра;
 - ✓ соблюдение правильной последовательности действий администратора;
 - ✓ принятие правильного решения;
 - ✓ корректность использования профессиональных терминов;
 - ✓ владение правилами работы со служебной документацией и оборудованием;
 - ✓ внимательность и клиентоориентированность в общении с гостем;
 - ✓ знание стандартов обслуживания в гостиничном предприятии;
 - ✓ владение информацией об отеле;
 - ✓ наличие завершающей позитивной фразы, адекватной ситуации.

Дополнительные критерии для оценки ситуации на иностранном языке.

- ✓ грамматическая оформленность речи
- ✓ владение устойчивыми выражениями при обслуживании гостя
- ✓ владение профессиональной лексикой