

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«Администрирование отеля»

**Чемпионат BabySkills
среди воспитанников дошкольных образовательных учреждений**





ОГЛАВЛЕНИЕ

- 1. Название и описание профессиональной компетенции**
- 2. Специфика стандарта (WSSS)**
- 3. Конкурсное задание**
- 4. Оценка выполнения модулей конкурсного задания**
- 5. Инфраструктурный лист**
- 6. Техника безопасности**
- 7. План застройки соревновательной площадки**
- 8. Приложения**



1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1. Название профессиональной компетенции:

Администрирование отеля - BabySkills

1.2. Описание профессиональной компетенции «Администрирование отеля».

Администратор отеля в основном работает на ресепшене отеля. Историческое название профессии администратора отеля – это Портье, что в переводе с французского означает – работник, который встречает клиента, переступающего порог заведения. На самом деле обязанности администратора отеля гораздо обширнее, и заключаются не просто во встрече и размещении посетителей.

Администратору отеля необходимо знание местной и общей туристической информации, хороший разговорный и письменный уровень английского языка, знание компьютерных программ, хорошие манеры общения и поведения, а также наличие отличных навыков общения с разными людьми.

Администратор отеля организует или выполняет сам регистрацию посетителей; расселяет клиентов; контролирует доставку багажа в номер; разъясняет правила учреждения; дает информацию о дополнительных услугах; выдаёт и принимает ключи; производит выдачу корреспонденции. Ему необходимо уметь работать с денежными средствами, уметь выполнять процедуры бронирования, приема и выписки гостей из отеля.

Помимо основных обязанностей в задачу администратора входит контроль: учета занятых и освободившихся номеров; своевременное направление горничных на уборку комнат; смены белья и других задач подчиненного персонала.

Необходимые качества, которыми должен обладать администратор: презентабельность; внимательность к мелочам; физическая выносливость; вежливость и тактичность; доброжелательность.

Администратор должен обладать знаниями в области гостиничного сервиса, должен обладать знаниями делопроизводства, знать законодательство в сфере деятельности сервиса. Администратор – это по-настоящему международная профессия в сфере обслуживания.

1.3. Основополагающие документы

Поскольку данное Техническое описание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:



- Проектная документация BabySkills, утвержденная Зам менеджера компетенции Администрирование отеля Э.Э. Ульяновой (город Казань);
- Регламент проведения регионального чемпионата Babyskills;
- ФГОС дошкольного образования;
- Инструкция по охране труда и технике безопасности.

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА (WSSS)

(перечень представлений и практических умений,
которые должен продемонстрировать участник в рамках выбранной компетенции)

Компетенция «Администрирование отеля»

№	Skill-перечень
Раздел 1. Соблюдение санитарных норм и правил профилактики травматизма, обеспечение охраны жизни и здоровья детей	
1.1.	Участник должен знать и понимать: – технику безопасности при работе с электрооборудованием и правила СанПин; – контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности; – работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;
1.2.	Участник должен уметь: – планировать, организовывать и проводить любую совместную деятельность с детьми в соответствии с правилами техники безопасности и правилами СанПин; – использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.
Раздел 2. Первоначальные знания о профессии	
2.1.	Участник должен знать и понимать: – историю возникновения профессии (что сначала, что потом); – начальную терминологию, соответствующую профессии (оборудование, инструменты, специальная одежда); – социальную значимость профессии; – перечень профессиональных умений (навыки межличностного общения, процедура бронирования)
Раздел 3. Коммуникативные навыки	
3.1.	Участник должен знать и понимать: – пользоваться терминологией, соответствующей профессии; – способы и формы общения с клиентами; – культура речи; – этические нормы.
3.2.	Участник должен уметь: – владеть профессиональной терминологией; – коммуницировать с гостями отеля.



Раздел 4. SoftSkills (сквозные представления, умения)	
4.1.	Участник должен знать и понимать: – культурные нормы взаимодействия с гостями отеля; – правила конкурса (не общаться на соревновательной площадке, соблюдать отведенное для задания время, не покидать рабочее место во время выполнения задания, в случае необходимости обращения к экспертам, поднимать руку); – культурные нормы организации собственной деятельности (аккуратность, рациональность использования материалов, правила соблюдения чистоты и порядка на рабочем месте).
4.2.	Участник должен уметь: – взаимодействовать с клиентами в соответствии с культурными нормами; – предоставлять качественный сервис различным категориям гостей; – предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; – предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; – осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; – проводить процедуру идентификации личности гостя; – организовывать собственную деятельность в соответствии с культурными нормами; – поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; – поддерживать порядок и чистоту на рабочем месте; – соблюдать правила конкурса.



3. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

3.1. Конкурсное задание выполняется по модулям. Каждый модуль оценивается отдельно. Конкурс включает в себя выполнение заданий, связанных с осведомленностью участника о профессии «Администратор отеля», подготовка и проведение процедуры бронирования в соответствии с конкурсным заданием.

3.2. Конкурсное задание имеет следующие модули:

Модуль А (образовательный) – «Что я знаю о профессии «Администратор отеля»? «Выбери картинки с предметами, которые понадобятся администратору отеля».

Модуль В (социально-коммуникативный) – организация межличностного общения по телефону.

Модуль С (продуктивный) – подготовка и организация процедуры бронирования.

3.3. В ходе Чемпионата Участник выполняет задания трех модулей.

В день, предшествующий дню проведения Чемпионата, Главный эксперт проводит жеребьевку участников, определяет 30% изменения заданий: клиент – гость с деловой поездкой; клиент – семья с маленькими детьми; клиент – гость-инвалид.

3.4. Соревнование длится 2 часа. На выполнение участником каждого модуля и демонстрацию выполненного задания отводится не более 30 минут.

3.5. Участники при выполнении модуля получают одинаковые задания в соответствии с 30% изменением. Во время чемпионата разрешается использовать: материалы и оборудование, предоставленные Организатором; тулбокс, если он предусмотрен.



Модуль А (образовательный) – «Что я знаю о профессии «администратор отеля»? «Выбери картинки с предметами, которые понадобятся администратору отеля».

Цель: демонстрация участником элементарных представлений о компетенции «Администрирование отеля» посредством выполнения 2х дидактических заданий познавательной направленности.

Лимит времени на подготовку двух заданий: не предусмотрен.

Лимит времени на представление задания: 5 мин.

Конкурсное задание 1. «Кто такой администратор отеля?»

Цель: демонстрация элементарных представлений о профессии «Администратор отеля».

Лимит времени на подготовку задания: не предусмотрен.

Лимит времени на представление задания: 3 мин.

Алгоритм выполнения задания:

- выслушать задание;
- рассказать о профессии, ответить на вопросы.

Ожидаемый результат: демонстрирует элементарные представления о профессии.

Конкурсное задание 2. «Что необходимо администратору отеля?»

Цель: демонстрация элементарных представлений о предметах и оборудовании, соответствующей компетенции «Администрирование отеля»

Лимит времени на подготовку задания: не предусмотрен.

Лимит времени на представление задания: 2 мин.

Алгоритм выполнения задания:

- выслушать задание;
- разложить материал;
- рассмотреть картинки с предметами и оборудованием, соответствующее компетенции «Администрирование отеля» отобрать в индивидуальный конверт.
- убрать рабочее место.

Ожидаемый результат: демонстрирует элементарные представления о предметах и оборудовании, соответствующие по компетенции «Администрирование отеля».



Модуль В (социально-коммуникативный) – организация межличностного общения по телефону.

Цель: Демонстрация умения организовывать межличностное общение по телефону с клиентом отеля.

Лимит времени подготовки задания: не предусмотрено.

Лимит времени на представление задания: 2 мин.

Алгоритм выполнения задания:

- поприветствовать клиента;
- ответить на его вопросы.

Ожидаемый результат: организовано межличностное общение по телефону с клиентом отеля.

Модуль С (продуктивный) – подготовка и организация процедуры бронирования.

Цель: демонстрация умения организовывать процедуру бронирования с различной категорией клиентов отеля (волонтеров).

Лимит времени на подготовку задания: до 5 мин.

Лимит времени на представление задания: до 20 мин.

Алгоритм выполнения задания:

- продумать процедуру бронирования номера отеля;
- подготовить рабочее место;
- сообщить экспертам о завершении работы и готовности демонстрировать задание;
- поприветствовать клиента;
- узнать его запрос;
- предложить различные номера и услуги отеля (работа по схемам);
- забронировать номер гостя.

Ожидаемый результат: демонстрация процедуры бронирования.

4. ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕНИЯ МОДУЛЕЙ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

4.1. Выполненные участниками конкурсные задания оцениваются в соответствии с разработанными критериями, принятыми на основании требований к компетенции (профессии), определяемых данным Техническим описанием. Каждый выполненный модуль оценивается отдельно. Все баллы и оценки регистрируются в индивидуальных оценочных листах, которые заполняются группой экспертов и сдаются



для подведения итогов главному эксперту. Результатом выполнения участником каждого конкурсного задания является среднее арифметическое суммы баллов, выставленных всеми экспертами по всем критериям конкурсного задания.

4.2. Удельный вес модулей.

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (измеримая оценка).

4.3. Критерии оценки

Модуль А. «Что я знаю о профессии «Администратор отеля»

№ п/п	Наименование критерия	Конкретизация критерия	Максимально	Фактически				
				1	2	3	4	5
1.	Соблюдение санитарных норм и правил профилактики травматизма, обеспечение охраны жизни и здоровья детей		1					
1.1.	Безопасное использование материалов и оборудования		1					
2.	Первоначальные знания о профессии		3					
2.1.	Демонстрация элементарных представлений по содержанию задания	Выбирает картинки соответствующие заданию	1,50 (0,25 за правильно выбранную картинку)					
2.2	Демонстрация элементарных представлений о профессии «Администратор отеля»	Отвечает на все вопросы	1,50 (0,25 за каждый правильный ответ).					

Модуль В. Социально-коммуникативный.

№ п/п	Наименование критерия	Конкретизация критерия	Максимально	Фактически
1.	Соблюдение культурных норм и правил общения		3	
1.1.	Отвечает на телефонный звонок		0,25	



1.2.	Уточняет, на каком языке говорит клиент (на английском)		0,25	
1.3.	Приветствует клиента		0,25	
1.4.	Представляется и говорит название отеля		0,25	
1.5.	Спрашивает имя гостя		0,25	
1.6.	Рассказывает об отеле, услугах, ценах		0,5	
1.7.	Отвечает на вопросы гостя		0,5	
1.8.	Сообщает дополнительную информацию об инфраструктуре местности		0,5	
1.9.	Благодарит за звонок и заканчивает разговор		0,25	

Модуль С (продуктивный) – подготовка и организация процедуры бронирования.

	Критерии оценки	Мак баллы
O	Соблюдение времени на выполнение задания	0,5
O	Соблюдение правил конкурса (соответствие 30% изменениям)	1
O	Приветствует клиента	0,5
O	Представляется и говорит название отеля	0,5
O	Спрашивает имя гостя, запрашивает документ	0,5
O	Уточняет запрос клиента (тип номера и количество людей)	1
O	Рассказывает об услугах, ценах	0,5
O	Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания	0,5
O	Уточняет у гостя телефон и записывает его	0,5
O	Заполняет регистрационную форму	1
O	Повторяет информацию о номере бронирования	1
O	Предоставление рекламной информации (домашняя заготовка)	1
O	Благодарит за бронирование, заканчивает разговор	0,5
S	Внешний вид (спец. одежда)	0,5
S	Улыбка	0,5
S	Доброжелательный тон	0,5
S	Общее впечатление	0,5



5. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ

РАБОЧАЯ ПЛОЩАДКА УЧАСТНИКОВ					
№	Наименование	Технические характеристики	Единица измерения	Количество	
				на 1 участника	на всех участников
Техническое оборудование					
1.	Часы	Песочные часы, выведенные на ИК доску	шт.	-	1
2.	Ноутбук	Intel i3, 4 GB Ram, 500 Gb HDD, Bluetooth v 4.0, диагональ экрана 15,6	шт.	2	1
3.	Компьютерная мышь	Тип соединения: проводная. Количество кнопок: 2. Колесо прокрутки	шт.	-	1
4.	Интерактивная панель	На усмотрение организатора			
5.	Стойка регистрации (ресепшен)	На усмотрение организатора	шт.	-	1
6.	Телефон проводной (возможен аналог)	На усмотрение организатора	шт.	-	1
Расходные материалы					
1.	Картон белый	Размер А4. Количество листов – 8	шт.	1	По количеству участников
2.	Белая бумага	Размер А4	шт.	10 листов	
3.	Цветная бумага	Размер А4. Количество листов – 16	шт.	1	
4.	Цветной картон	Размер А4. Количество листов – 8	шт.	1	
5.	Карандаши цветные	Количество – 12 шт	шт.	1	
6.	Клей-карандаш	Состав клея: ПВП (поливинилпирролидон) без цветового пигмента	шт.	1	
7.	Ножницы	Детские и фигурные ножницы	шт.	1	
8	Ручка шариковая	На усмотрение организатора	шт.	1	
Мебель					



9.	Стол	Детский разноуровневый (ЛДСП, металл) 45*120*60	шт	1	По количеству участников
10.	Стул	Детский (ЛДСП, металл)	шт	1	
ТУЛБОКС УЧАСТНИКА					
11.	Домашние заготовки для предоставления рекламной информации				

6. ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ.

- 6.1. К самостоятельному выполнению конкурсного задания по компетенции «Администрирование отеля» допускаются участники 5-7 лет, прошедшие инструктаж по охране труда; имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента.
- 6.2. К участию в Skill-модуле Чемпионата допускается воспитанник ДООУ вместе с тренером-наставником, имеющим в наличии:
- справку (заверенную печатью и личной подписью руководителя ДООУ) о наличии в возрастной группе ДООУ благоприятной эпидемиологической обстановки на день проведения соревнований;
 - справку о состоянии здоровья ребенка (заверенную личной подписью медицинского работника, печатью и личной подписью руководителя ДООУ) на день проведения соревнований;
 - письменное согласие родителей на участие ребенка в Skill-модуле Чемпионата.
- 6.3. Участники и тренеры-наставники обязаны соблюдать правила техники безопасности в ходе проведения Чемпионата, обеспечивать порядок и чистоту на рабочих местах участников. В случае нарушений техники безопасности, допущенных участником в ходе выполнения и (или) демонстрации конкурсного задания, главный эксперт имеет право приостановить работу участника либо отстранить участника от выполнения конкурсного задания.
- 6.4. Ответственность за жизнь и здоровье участников во время проведения Чемпионата возлагается на Организатора.
- 6.5. При несчастном случае или внезапном ухудшении физического состояния ребенка тренеру-наставнику необходимо сообщить о случившемся представителям Оргкомитета, которые должны принять меры по оказанию ребенку медицинской помощи.
- 6.6. Все помещения соревновательной площадки должны быть оснащены первичными средствами пожаротушения.
- 6.7. При возникновении пожара или задымления Организатору следует немедленно сообщить об этом в ближайшую пожарную часть,



организовать эвакуацию людей, приступить к тушению пожара имеющимися средствами пожаротушения.

6.8. Организатор обеспечивает медицинское сопровождение Чемпионата: формирование аптечки для оказания первой медицинской помощи, дежурство медицинского работника на соревновательной площадке.

6.9. Организатор обеспечивает ограниченный доступ посторонних лиц на Чемпионата.

6.9. Участник для выполнения конкурсного задания использует следующие инструменты:

Наименование инструмента	
использует самостоятельно	использует под наблюдением эксперта или назначенного ответственного лица (волонтера) старше 18 лет
ножницы	ноутбук

6.10. Применяемые во время выполнения конкурсного задания средства индивидуальной защиты:

– обувь: безопасная закрытая обувь с зафиксированной пяткой.

6.11. Знаки безопасности, используемые на рабочем месте, для обозначения присутствующих опасностей:

– F 04 Огнетушитель

– Телефон для использования при пожаре

– E 22 Указатель выхода

– E 23 Указатель запасного выхода

– ЕС 01 Аптечка первой медицинской помощи



6.12. На соревновательной площадке должна находиться аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, необходимыми для оказания первой помощи.

6.13. Ежедневно, перед началом выполнения конкурсного задания, в процессе подготовки рабочих мест Участников, Организатор обязан:

- осмотреть и привести в порядок рабочее место, средства индивидуальной защиты;
- убедиться в достаточности освещенности;
- проверить (визуально) правильность подключения инструмента и оборудования в электросеть;
- подготовить необходимые для работы материалы, приспособления, и разложить их на свои места,



- проверить правильность установки стола, стула, положения оборудования и инструмента, при необходимости устранить неисправности до начала прихода Участников на соревновательную площадку.

6.14. При выполнении конкурсных заданий и уборке рабочих мест Участнику:

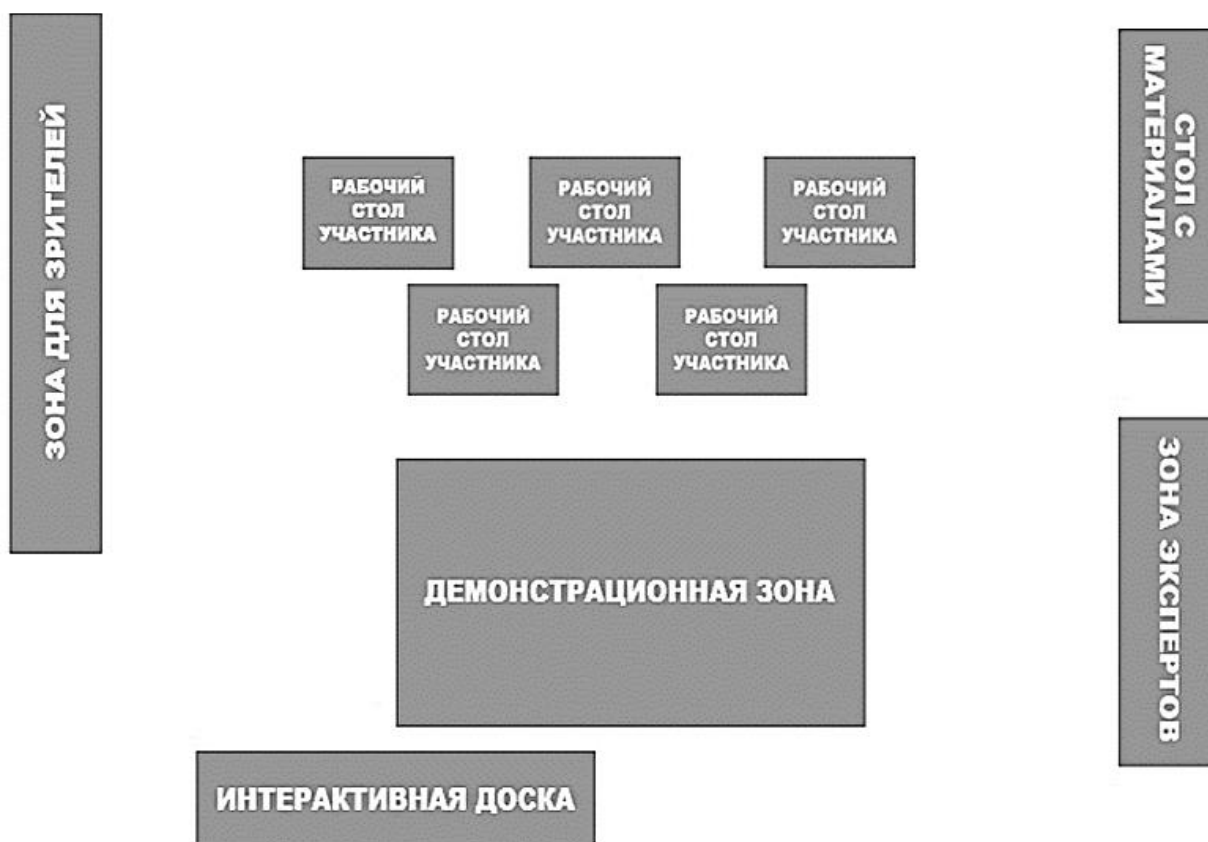
- необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами, не отвлекать других участников;
- соблюдать настоящую инструкцию;
- соблюдать правила эксплуатации оборудования, механизмов и инструментов, не подвергать их механическим ударам, не допускать падений;
- поддерживать порядок и чистоту на рабочем месте;
- рабочий инструмент располагать таким образом, чтобы исключалась возможность его скатывания и падения;
- использовать материалы и оборудования только по назначению;
- выполнять конкурсные задания только исправным инструментом;
- содержать рабочее место в чистоте,
- при работе с ножницами соблюдать осторожность, беречь руки от порезов.

6.15. При неисправности инструмента и оборудования – прекратить выполнение конкурсного задания и сообщить об этом Эксперту поднятием руки.

6.16. После окончания работ Участник обязан:

- привести в порядок рабочее место;
- инструмент убрать в специально предназначенное для хранения место;
- поднять руку, сообщить эксперту об окончании работы.

7. ПЛАН ЗАСТРОЙКИ СОРЕВНОВАТЕЛЬНОЙ ПЛОЩАДКИ





ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

**План проведения
регионального чемпионата BabySkills
среди воспитанников дошкольных образовательных организаций
по компетенции «Администрирование отеля»**

Площадка проведения:

Адрес места проведения:

Дата проведения:

Участники: воспитанники 5-7 лет

Количество участников: -

День	Время	Вид активности
	8.30 – 8.50	Сбор и регистрация участников
	9.00 – 9.10	Церемония открытия Чемпионата
	9.10 – 9.15	Инструктаж тренеров-наставников и участников по ТБ и ОТ
	9.15 – 9.45	Демонстрация конкурсного задания (в соответствии с жеребьевкой) по модулю А и В
	9.45 – 9.55	Перерыв
	9.55 – 10.30	Выполнение и демонстрация конкурсного задания (в соответствии с жеребьевкой) по модулю С
	10.30 – 10.45	Перерыв. Второй завтрак
	10.45.-11.20	Игровая пауза для конкурсантов Работа экспертов, подведение итогов
	11.20-11.30	Церемония закрытия Skill-модуля Чемпионата



ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

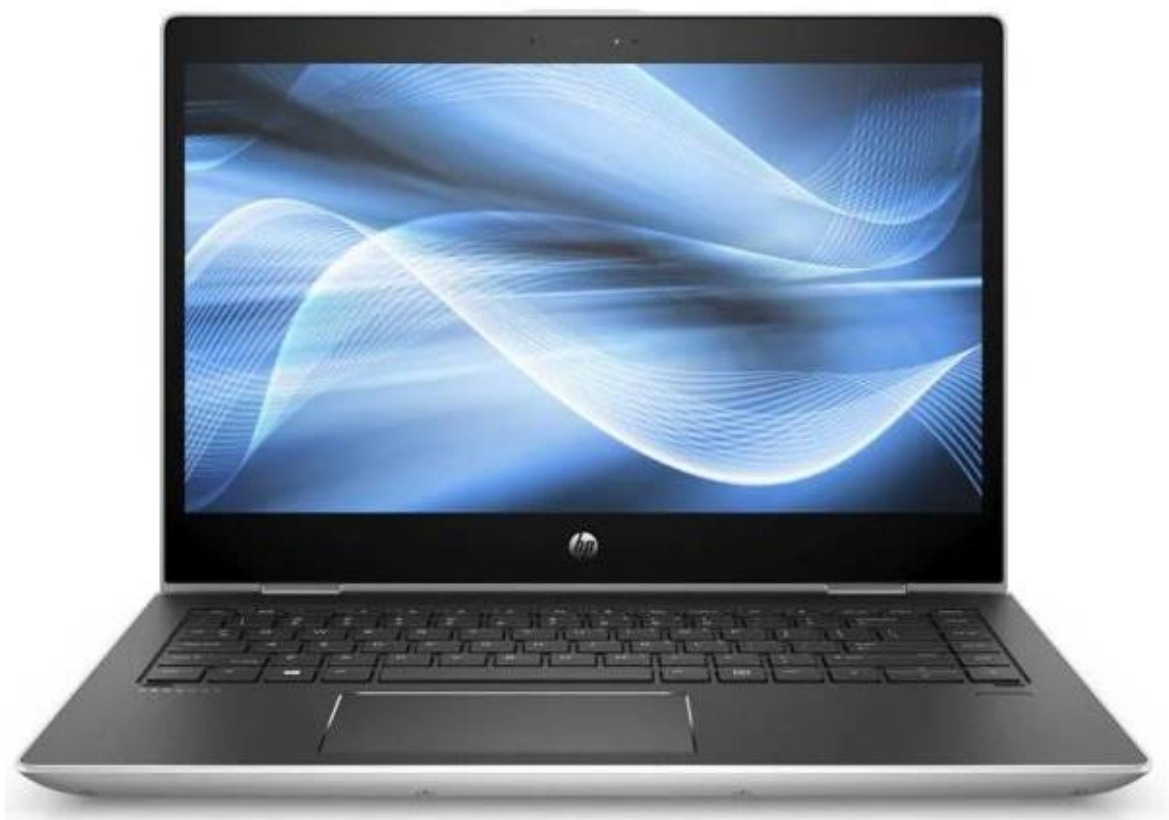
Вопросы к профессии администратора отеля:

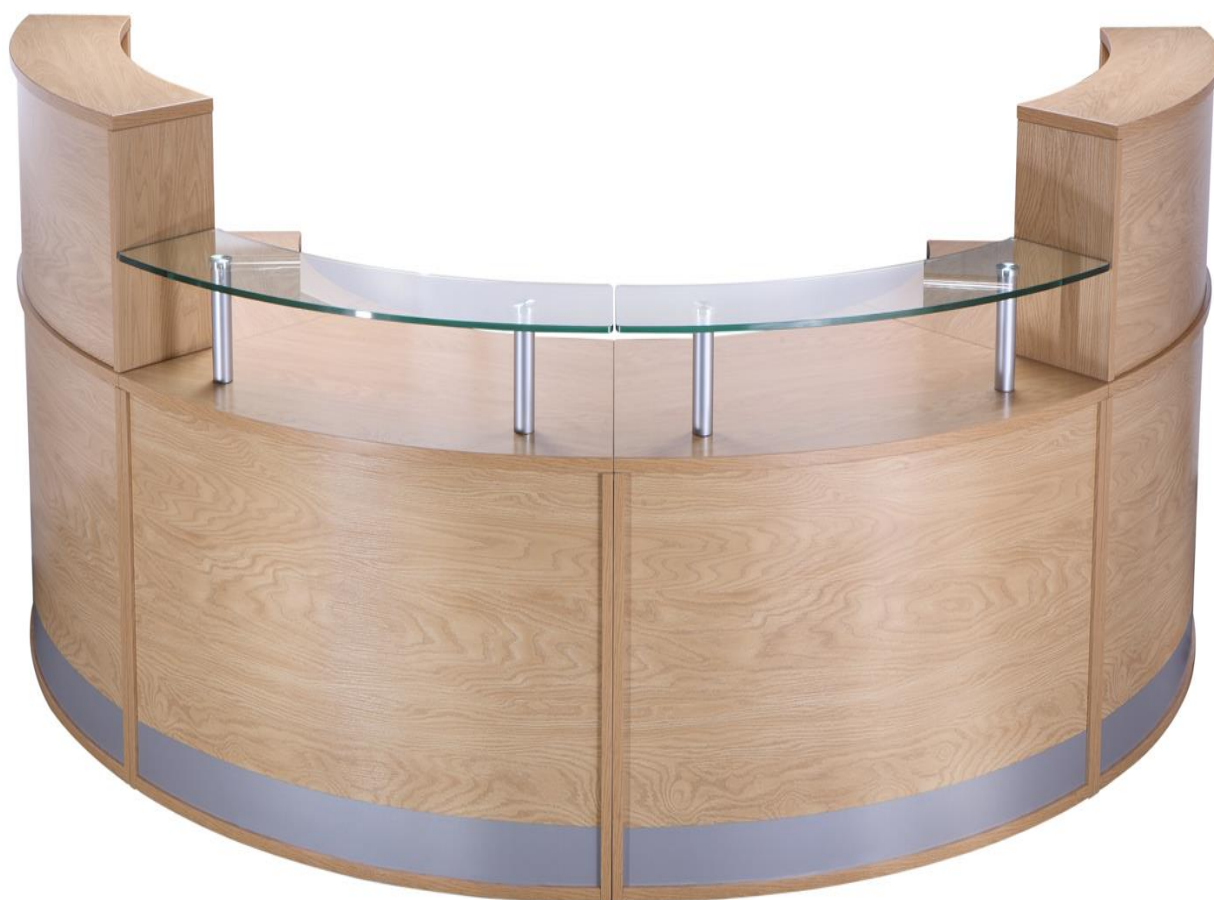
1. Что должен уметь и знать администратор отеля?
2. Каким должен быть администратор отеля?
3. Какие действия выполняют люди данной профессии?
4. Какой внешний вид должен быть у администратора отеля?
5. Какую пользу приносит обществу данная профессия?
6. Можешь ли ты еще что-нибудь рассказать о профессии администратора отеля?

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

Карточки к демонстрации элементарных представлений о предметах и оборудовании, соответствующие компетенции «Администрирование отеля».



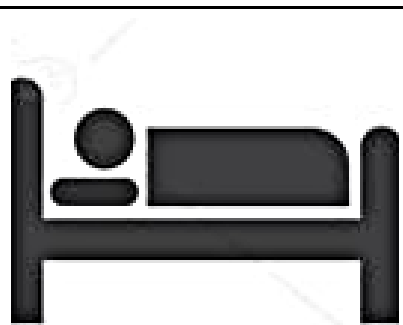
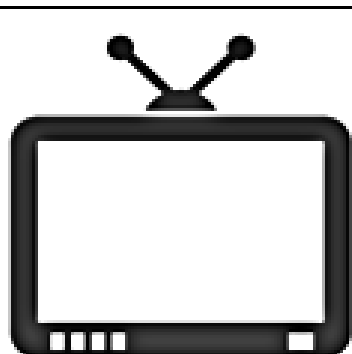
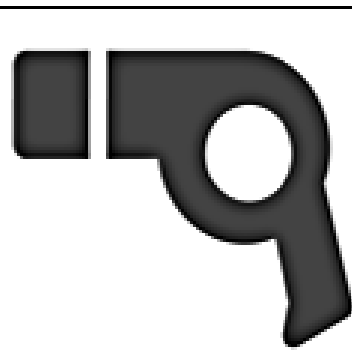
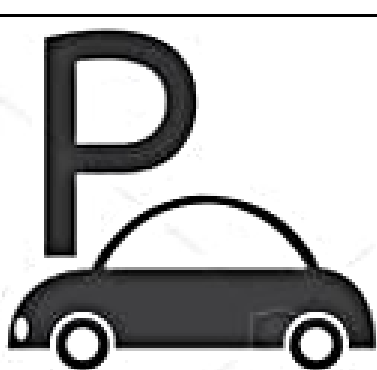




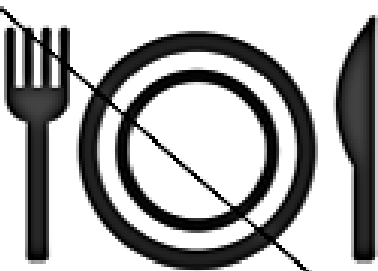
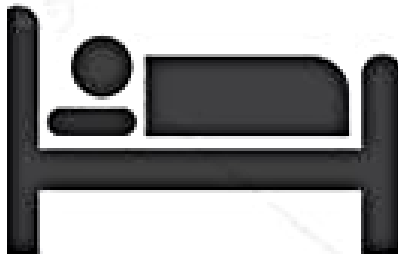
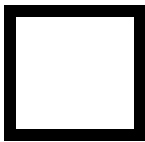




Схемы для рассказа об услугах, ценах отеля (клиент – гость с деловой поездкой)

		
		
		5.000
НОМЕР ТЕЛЕФОНА ГОСТЯ 		ОТМЕТКА О БРОНИРОВАНИИ
		☐

(клиент – гость с деловой поездкой)

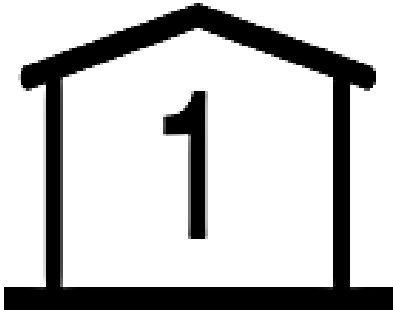
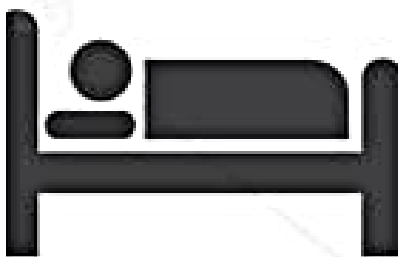
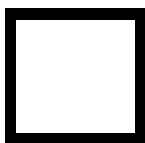
												
												
		3.000										
НОМЕР ТЕЛЕФОНА ГОСТЯ 		ОТМЕТКА О БРОНИРОВАНИИ										
<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>												

Схемы для рассказа об услугах, ценах отеля
(клиент – семья с маленькими детьми)

		
		
		7.000
 НОМЕР ТЕЛЕФОНА ГОСТЯ		ОТМЕТКА О БРОНИРОВАНИИ

		5.000
НОМЕР ТЕЛЕФОНА ГОСТЯ		ОТМЕТКА О БРОНИРОВАНИИ
		☐

Схемы для рассказа об услугах, ценах отеля
(клиент – гость-инвалид)

										
										
		4.000								
НОМЕР ТЕЛЕФОНА ГОСТЯ 		ОТМЕТКА О БРОНИРОВАНИИ								
										

(клиент – гость-инвалид)

										
										
		3.000								
 НОМЕР ТЕЛЕФОНА ГОСТЯ		ОТМЕТКА О БРОНИРОВАНИИ								
										