

2.2. Образец задания для демонстрационного экзамена



ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия
2. Модули задания и необходимое время
3. Критерии оценки
4. Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 16,5 ч.

1. Форма участия

Индивидуальная.

2. Модули задания и необходимое время

Модули и время сведены в таблице 1

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Максимальный балл	Время на выполнение
1	А Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.	25.4	22 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля
2	В Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	5.2	80 мин. на прохождение модуля. Задания оцениваются экспертами в конце дня
3	С Помощь гостям во время их пребывания	15.5	18 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля
4	Е Туристическая информация	12.7	15 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля
5	Н Процедура выселения гостей	14.5	15 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля

6	I Впечатление от участника	от 1.8	Эксперты оценивают внешний вид всех участников перед выполнением модуля А первым участником согласно жеребьевке. Примерно 10 мин. на 10 участников.
---	----------------------------	--------	--

*Общее время на выполнение задания – 16.5ч. при количестве участников – 10 чел. на одну стойку администратора и 5 рабочих мест для письменных заданий.

Модули с описанием работ

Все задания выполняются на русском языке

Модуль А: телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение

A1. Выполняется на английском языке (опционально) Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в городе. 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.

A2. Заселение гостя walk-in. Просит администратора о том, что если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле. Кредитная карта, которой пытается расплатиться гость не принадлежит ему, может расплатиться наличными средствами.

A3. Выполняется на английском языке (опционально) Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

A4. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и

трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

Модуль В: деловая переписка, ответ на жалобы гостей

В1 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.

В2. *Выполняется на английском языке (опционально)* Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

Модуль С: помощь гостям во время их пребывания

С1. Гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь.

С2. *Выполняется на английском языке (опционально)* Гость подходит на стойку ресепшн, просит прощение, а также поменять постельное белье в связи с тем, что он случайно пролил на простыню красное вино.

С3. 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.

С4. *Выполняется на английском языке (опционально)* 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.

С5. Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера, поскольку свой он потерял. Документов у гостя при себе нет.

Модуль Е: туристическая информация

Е1. *Выполняется на английском языке (опционально)* Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города можно посетить.

Е2. Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе.

Е3. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.

Модуль Н: процедура выселения гостей

Н1. *Выполняется на английском языке (опционально)* 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.

Н2. *Выполняется на английском языке (опционально)* Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

Н3. Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и повредил мебель в номере.

Модуль I: впечатление от участника

I1. Соответствие формы профессии.

I2. Опрятность формы.

I3. Чистота и опрятность обуви.

I4. Соответствие макияжа профессии.

I5. Личная гигиена.

I6. Соответствие прически стандартам профессии.

***Отелем, на примере которого будет проводиться Демонстрационный Экзамен 2018, может быть любой отель региона (3* или выше), в котором проходит экзамен. Участникам и экспертам необходимо ознакомиться с инфраструктурой отеля и предоставляемыми услугами, используя официальный сайт отеля.**