

Отборочный чемпионат Worldskills Russia -2016
по Самарской области

Техническое задание 2016
Компетенция Гостиничный сервис

WorldSkills Europe, решением Комитета по развитию конкуренции (CDC), а также в соответствии с Конституцией, Регламентом и Правилами соревнований, были приняты следующие минимальные требования к квалификационным навыкам на конкурсе EuroSkills

1. Введение
- 2 WorldSkills Europe. Подробное описание.
- 3 Стратегия оценивания и технические требования.
- 4 Схема оценивания.
- 5 Контроль за проектом
- 6 Управление и контактная информация
- 7 Особые требования к безопасности
- 8 Материалы и оборудование
- 9 Гостям и СМИ
10. Официальная поддержка

1. Введение

1.1 Название и описание компетенции

1.1.1 Название компетенции

Hotel Receptioning

1.1.2 Описание рабочих ролей или профессий

По данным Всемирной Организации Туризма, согласно данным 2014 года, Европа является мировым лидером по числу посетивших гостей (588 млн. чел.). Это составляет 51,7% от всех прибывших. Глобализация, социальные и

демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта являются решающими факторами для быстрого роста индустрии туризма и командировок. Путешествие и туризм играют важную роль в социальном и экономическом росте в Европе. Неотъемлемой частью в этой отрасли являются гостиницы разных типов и размеров, обеспечивающие проживание, а также связанные с ним услуги для гостей со всего мира. Отели могут быть частью международных гостиничных сетей, которые продают свои услуги для частых или постоянных гостей. В качестве альтернативы они могут отличаться по характеристикам в зависимости от местности, истории, архитектуры и целевой аудитории. Качество и цена обычно сопоставимы, при бронировании отеля гость опирается на международную систему звезд, которая отображает соответствие цены и местоположения.

Ключевой ролью при создании любого отеля является роль ресепшаниста. Находясь в зоне Ресепшена гость отеля получает первое впечатление о гостинице, а также свой первый опыт пребывания в гостинице. В этом месте устанавливается первоначальный контакт с персоналом отеля. Качество, этикета и быстрота обслуживания могут сильно повлиять на то, какое отношение сложится у гостя к гостинице во время его пребывания, положительное или отрицательное. В свою очередь, это влияет на репутацию отеля и продолжение его работы. Ресепшанист отеля в основном работает на фронт-офисе самого же отеля. Ресепшанистам отелей необходимо постоянно применять широкий диапазон навыков. В этот диапазон входит знание местной и общей туристической информации, хороший разговорный и письменный уровень английского языка, знание компьютерных программ, хорошие манеры и поведение, а также наличие отличных коммуникативных и социальных навыков, умение разрешать проблемы, компетентность в работе с цифрами и денежными средствами, навык обработки и применения процедур бронирования, приема и выписки гостей из отеля.

Если Ресепшионист обладает этими навыками и использует их в верном направлении, то границы продвижения и мобильность являются широкими. Это по-настоящему международная профессия в открытом потоке сектора обслуживания.

1.2 Содержание , актуальность и значимость данного документа

Этот документ включает в себя описание ролей и требований , которые следуют принципам и техническим стандартам WorldSkills . При этом WSE

признает авторские права WorldSkills International в (WSI) . WSE также признает ВИС – права интеллектуальной собственности , касающиеся оценки принципов, методов и процедур, которые регулируют конкурс.

Каждый эксперт и участник должен знать и понимать эти технические требования .

В случае непонимания в рамках различных иностранных языков технического описания , английский является универсальным.

1.3 Действительные ДОКУМЕНТЫ

Поскольку это техническое описание содержит только информацию нацеленную на навыки оно должно быть использовано в соответствии

со следующими документами:

WSE –Правила соревнований.

WSI - Стандартные требования в рамках конкурса WorldSkills.

WSE – Стратегия оценивания WorldSkills Europe.

WSE - Ссылки в документе на интернет - ресурсы

Принимающая страна - правила охраны здоровья и техники безопасности.

2. Стандартные требования

2.1 Общие требования относительно WSSS / WSESS

WSE использует международные стандарты WorldSkills

(WSSS) для тех соревнований, которые идут наряду с двумя международными соревнованиями. Там где навыки и умение является эксклюзивным для конкурса EuroSkills, WorldSkills Европа разработала собственные стандартные требования(WSESS), используя те же принципы и рамки которые были использованы для развития WSSS. В качестве упоминания о документе использование слов "Стандартные требования" будут относиться как к WSSS и WSESS.

По стандартам требования определяют знания, понимание и конкретные навыки, которые лежат в основе лучшей международной практики в области технического и профессионального исполнения. Они должны отражать общее глобальное понимание того, что связано с этими рабочими ролями или профессиями представленными для индустрии и бизнеса. (www.worldskills.org/WSSS) (TBA для WorldSkills Европа)

Каждое соревнование призвано показать лучшую международную практику, как описано в Стандартах требованиях, настолько насколько это возможно. Стандартные требования являются руководством по обучению и подготовке к участию в этом конкурсе . В конкурсе мастерства оценка знаний и понимания состоит из оценки выступления. Отдельные тесты на знание и понимание не предусматриваются.

Стандартные требования делятся на отдельные разделы с заголовками и справочными номерами.

Каждый раздел означает процентное содержание от общей оценки для обозначения его весомости в рамках Стандартных требований. Сумма всех процентных оценок равняется 100.

Схема оценивания и контроль проекта помогут выявить только те навыки, которые изложены в Стандартных требованиях. Они будут отражать Стандартные требования настолько подробно, насколько требуется в условиях конкурса.

Схема оценивания и контроль за проектом, согласно размещению оценок в стандартных требованиях в той или иной степени, применима на практике. Погрешность в пять процентов, разрешается при условии, что это не повлияет на взвешивание результатов, назначенных Стандартными требованиями.

2.2 WorldSkills. Стандарты спецификации

| Часть | | Относительное значение % |
|----------|---|--------------------------|
| 1 | Организация работы и самоуправление | 5 |
| | <p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Услуги предлагаемые в отеле и их расценка - Юридические требования, касающиеся регистрации в отеле, здоровье и Безопасность гостей, дискриминация, поведение гостя, сервис алкоголя, продажа товаров и услуг, защита данных - Объекты, доступные для гостей с ограниченными физическими возможностями - Структура, роль и требования операций фронт-офиса в гостиничной индустрии - Структура отчетности, изменения структуры и типы сотрудников - Управление гостевым циклом - Виды клиентов, для пользования услугами отеля. | |
| | <p>Человек должен быть в состоянии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эффективно справляться с неожиданными ситуациями - Поддерживать здоровье и безопасность гостей, коллег и посетителей - Идентифицировать себя с организацией и ее целями - Передать смену, обеспечив всей необходимой информацией - Эффективно расставить приоритеты в работе - Убедиться, что зона регистрации также находится в порядке: внешний вид, вывески, чистота. - Применять правила и рекомендации, касающиеся безопасности гостя - Применять правила в случае эвакуации отеля и быть первым лицом для вызова экстренных служб - Сохранять конфиденциальность гостя - Использовать законодательство, касающееся продажи и обслуживания товаров и услуги в отеле | |
| 2 | Забота о клиенте и навыки межличностного общения | 15 |
| | <p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Культурную, историческую и туристическую информацию данной местности - Важность эффективных коммуникаций с гостями - Процедуру и руководство общения с гостями гостиницы - Преодоление барьеров для эффективной коммуникации - Связь между стойкой регистрации и другими ведомствами - Политика отеля в отношении формы и внешности - Значение личного представления - Важность приемной отеля для создания первого впечатления | |
| | <p>Человек должен быть в состоянии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Поприветствовать, присутствовать в общении со всеми гостями в независимости от типа гостя и / или ситуации, в том числе с ограниченными возможностями и трудностями общения - Предоставлять точную и полную информацию об услугах и льготах отеля - Предоставить туристическую информацию для гостей - Поддерживать хорошие профессиональные отношения и связи с гостями, коллегами и поставщиками | |

| | | |
|----------|--|-----------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Получать и отправлять информацию от / к гостей(ям), коллег(ам) и Поставщиков(ам) - Совершать и принимать телефонные звонки и электронные письма - Обслуживать гостей во время пребывания и обеспечивать удовлетворение их потребностей - Поддерживать презентабельный внешний вид, соблюдая правила установленные отелем относительно соответствия формы, бейджа и внешности - Знать и соответствующим образом реагировать на невербальные коммуникации, такие, как язык тела и жестов - Уметь внимательно слушать - Участвовать в соответствующих профессиональных беседах - Продемонстрировать уверенность в себе и в общении - Эффективно и своевременно общаться с другими департаментами отеля - Продемонстрировать такт и дипломатичность - Реагировать на специальные запросы | |
| 3 | Процедура бронирования | 15 |
| | <p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения - Место центральных бронирований в сети отелей - Программные системы используется для записи бронирования гостиниц - Виды и диапазон тарифов - Статус временных, подтвержденных и гарантированных заказов - Политика, касающаяся депозитов и процедур для принятия депозитов отделе бронирования - Время восстановления для комнат - Политика сверхбронирования в отеле - Вся документация, используемая в отеле, касающаяся оговорок - Политика в отношении управления доходами отеля - Политика, связанная с использованием агентов или брокеров | |
| | <p>Человек должен быть в состоянии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Принять индивидуальное бронирование лицом к лицу, по телефону, по адресу электронной почты, факса или через письмо - Забронировать номера для группы по телефону, электронной почте, факсу или через письмо - Осуществление бронирование с помощью утвержденных агентов или брокеров и соответствующих записей - Забронировать номер в зависимости от наличия номеров, согласно тарифам, и принятие оплаты в соответствии с политикой отеля - Запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля - Забронировать номера в соответствии с политикой отеля - Вести учет запросов на дополнительные услуги - Использовать программное обеспечение для совершения бронирования и заполнения данных | |
| 4 | Заселение | 20 |
| | <p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Юридические требования к документации и записи для национальных и международных гостей отеля - Электронные и ручные системы для проверки гостей - Процедуры и протоколы для выдачи ключей - Различные виды традиционных и электронных ключей от номеров - Требования к регистрации - Функции и обновление истории гостя - Обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, | |

| | | |
|----------|--|-----------|
| | <p>обслуживание номеров</p> <ul style="list-style-type: none"> - Автоматизированные процедуры регистрации - Процедуры проверки багажа, вещей и Автомобильной стоянки | |
| | <p>Человек должен быть в состоянии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проверить гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля - Поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей - отвечать за ключ от номера для гостей - Обеспечить направление в отдельную комнату и информацию о всех услугах и удобствах - Запрашивать и получать указания на дополнительные услуги и продажи - Обеспечить выплату (подготовиться к выезду гостя) - Позаботиться о поднятии багажа гостей в номера | |
| 5 | Процедуры на стойке приема и размещения | 5 |
| | <p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Различные типы регистрации гостя и системы расчета, в том числе мануально и автоматизировано - Виды учета - Расходы на счете гостя, такие как рестораны, обслуживание номеров, Бар, ВПО - Кредитную систему управления - Сомнительные задолженности и как отель их распределяет - Как интерпретировать данные, включая историю гостей, списки рассылок, базы данных, учетные записи, - Статистику номеров; вид номера и размещения, спальное место, средние показатели, доход от комнаты, валовая прибыль - Как получить доступ к данным для улучшения доходов (акции, скидки, прогнозирование, тенденции, стратегии) - Главный офис и административные процедуры и процессы в том числе передача, обработка текстов, баз данных, ксерокопирование и ведение учета - Важность и средства безопасности, относящиеся к манипулированию денежных средств и их эквиваленты | |
| | <p>Человек должен быть в состоянии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Эффективно использовать компьютер и стандартное офисное программное обеспечение - Архивировать документы и данные в электронном виде и физически - Вести счет в ручную для денежных средств и их эквивалентов - Управлять обменом валюты, как требуется - Проведение Генеральной прокуратуры и административных процедур, таких как передача, обработка текстов, базы данных, ксерокопирование и ведение учета - Произвести обмен валюты и операции с соответствующей комиссией - Точно рассчитать почтовые расходы на счет гостя - Поддерживать кредитные системы в соответствии с политикой отеля | |
| 6 | Стимулирование сбыта | 10 |
| | <p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Диапазон и цель рекламной деятельности, используемой отелем и гостиничной группой - Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли - Роль администратора в продвижении повторных заказов - Воздействие визуальных дисплеев и рекламных материалов | |
| | <p>Человек должен быть в состоянии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Рекламирывать и продавать услуги и удобства, гостям по прибытию и во время их пребывания - Максимально увеличить объем продаж, уровень размещения, в соответствии с политикой и доходами отеля | |

| | | |
|----------|---|-----------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Заказать дополнительные услуги, такие как такси, доставка цветов и билеты в театр на имена гостей - Создание эффективных рекламных дисплеев в зоне приема и размещения - Отреагировать на рекламу отеля или группы отелей как продвижение услуг | |
| 7 | Управление жалоб | 15 |
| | <p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Процедуры обжалования отеля - Возможность гибкости в соответствии со стандартами - Основные методы исследования и анализа - Пределы личной власти - Принципы лежащие в управлении с конфликтами | |
| | <p>Человек должен быть в состоянии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Продемонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем жалоб - Воспринимать жалобы с лёгкостью, включая необходимый переезд - Слушать жалобы внимательно, делать заметки, как требуется - Задавать вопросы объективно и чутко - Проявить внимательность и сопереживание, сохраняя объективность - Организовать заметки, сделать различия между фактом и мнение или предположение - Обратиться к процедурам отеля для того, чтобы определить варианты и решения - Применять меры в отеле в соответствии с ситуацией - Передать дело своему менеджеру, если ситуация выходит за рамки вашей компетенции | |
| 8 | Процедура выселения | 15 |
| | <p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Время выезда - Процедуры выставления счетов при выезде гостя - Различные типы оплаты; - денежные средства - иностранная валюта - чеки - дорожные чеки - Дебетовые и кредитные карты - Счета компании - Порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем - Учёт любых возмещений - Налоги с продаж и как они относятся к гостиничным счетам - Документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя - Ускоренная регистрация при процедуре отъезда - Процедуры и политика позднего выезда - Как управлять регистрацией отъезда для больших групп и партий | |
| | <p>Человек должен быть в состоянии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Зарегистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля - Управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде - Управлять выездом для больших групп или партий - Получать платежи: - Денежные средства - иностранная валюта - чеки - Кредитовые и дебетовые карты - Счета компании - Сплит счета | |

| | | |
|--|--|-------------|
| | - Счет авансовых депозитов, полученных от отеля, и любые возвраты гостю - Применять налогообложение | |
| | Всего | 100% |

3. Оценка. Подход и принципы

3.1 Общие правила

Примечание: этот раздел и раздел 4 обобщают большое количество новой информации и руководства, касающееся оценивания. Пожалуйста, обратитесь к Правилам соревнований поподробнее.

Комитет по развитию конкуренции (CDC), устанавливает принципы и методы, к которым оценки на конкурсе EuroSkills должны соответствовать.

Экспертная оценка практики находится в самом сердце конкурса EuroSkills. По этой причине она является предметом непрерывного профессионального развития и критики. Рост знаний в области оценки будет информировать будущее использование и направление основных инструментов оценки, используемых на конкурсе EuroSkills: Схема оценивания, контроль за проектом, и система информации о соревновании (СИС).

Оценка на конкурсе EuroSkills делится на две категории: измерения и суждения. Термины "объективное" и "субъективное" по-прежнему используются, их необходимо рассматривать в качестве измерения и решения для всех процессуальных и практических целей.

Схема оценивания должна включать эти ориентиры и следовать взвешиванию в пределах нормы,

СИС позволяет своевременную и точную запись оценок, и имеет расширение благоприятных мощностей.

Схема оценивания, в общих чертах, приведет процесс проектирования к контролю за проектом. После этого, Схема оценивания и контроль за проектом будут разработаны с помощью интерактивного процесса, чтобы убедиться, что они вместе оптимизированы со своим техническим описанием и принципами оценки, как изложено в Стратегии WSE оценки. Они будут согласованы экспертами и представлены на утверждение WSE вместе, для того, чтобы продемонстрировать их качество и соответствие Стандартным требованиям.

До представления на утверждение WSE, Схемы оценивания и контроля за проектом будут рассмотрены WSE Советниками по навыкам для того, чтобы извлечь выгоду из возможностей СИС.

4 Схема начисления баллов

4.1 Общие принципы

Данный раздел описывает значение Схемы начисления баллов принципы и методику выставления оценок, то есть то, как Эксперты, используя Схемы начисления баллов, будут выставить оценки участникам чемпионата за работы, выполненные в рамках Конкурсного задания.

Схема начисления баллов является важнейшим инструментом чемпионата WorldSkills, так как она привязывает выставление оценок к существующим Стандартам спецификации, которые определяют уровень мастерства участника чемпионата. Она создана для того, чтобы распределить оценки за каждый оцениваемый критерий, в соответствии с удельным весом данного критерия в Стандартах спецификации.

Благодаря тому, что Схема начисления баллов отражает удельный вес критериев в соответствии со Стандартами спецификации, она определяет параметры разработки Конкурсного задания. В зависимости от оцениваемой компетенции и возможностей ее оценки, иногда требуется более тщательная проработка критериев оценки в рамках Схемы начисления баллов, для более точной разработки Конкурсного задания. Возможна и обратная ситуация. В дальнейшем эти два документа – Схема начисления баллов и Конкурсное задание – должны разрабатываться совместно.

Раздел 2.1, представленный выше, определяет величину, в рамках которой Схема начисления баллов и Конкурсное задание могут отклоняться от удельного веса критериев, представленных в Стандартах спецификации.

Схема начисления баллов и Конкурсное задание могут разрабатываться одним, несколькими или всеми Экспертами. Окончательные варианты документов должны быть предварительно утверждены всем Экспертным жюри, а затем переданы на Контроль качества. Исключение в данном процессе может быть сделано для тех направлений чемпионата, которые используют сторонних разработчиков для создания данных документов.

Кроме того, Эксперты заинтересованы в том, чтобы подать данные документы на рассмотрение как можно раньше, чтобы получить предварительное одобрение, или произвести необходимые корректировки заблаговременно до начала соревнований. В процессе разработки данных документов им также рекомендовано взаимодействовать с командой CIS, чтобы максимально задействовать ее преимущества.

Утвержденную Схему начисления баллов необходимо предоставить разработчикам CIS не позднее, чем за восемь недель до чемпионата, используя стандартный формат или другими утвержденными способами.

4.2 Критерии оценки выполнения конкурсных заданий

В основе Схемы начисления баллов лежат Критерии оценки, которые выводятся вместе с Конкурсным заданием. В некоторых соревнованиях компетенций Критерии оценки могут соответствовать заголовкам разделов в Стандартах спецификации, а могут быть отличными от них. Необходимое количество критериев – от пяти до девяти. Независимо от того, соблюдается ли соответствие заголовков, Схема начисления баллов должна отражать удельный вес критериев в соответствии со Стандартами спецификации.

Критерии оценки создаются теми, кто создает Схему начисления баллов и кто тем самым способен определить критерии, которые они считают наиболее подходящими для оценки выполнения Конкурсного задания. Каждый Критерий оценки обозначается буквой (A-I).

Коллективная оценочная ведомость, генерируемая CIS, будет содержать список Критериев оценки.

Оценки, распределенные по критериям, будут автоматически калькулироваться CIS. Это будет совокупная сумма оценок, выставленных за каждый критерий оценивания в рамках Критериев оценки.

4.3 Субкритерии

Каждый Критерий оценивания делится на один или более Субкритериев. Каждый Субкритерий становится заголовком для оценочной ведомости EuroSkills.

Каждая оценочная ведомость (Субкритерий) заполняется в определенный день.

Каждая оценочная ведомость (Субкритерий) содержит как объективные, так и субъективные аспекты для оценивания. Некоторые Субкритерии имеют одновременно объективные и субъективные аспекты, в таком случае используются оценочные ведомости для каждого из них.

4.4 Аспекты

Каждый Аспект подробно описывает один показатель для оценки, и представляет собой баллы и инструкции по начислению баллов. Аспекты оцениваются либо объективно, либо субъективно, в соответствующей оценочной ведомости.

В оценочной ведомости детально описан каждый Аспект, присвоенный ему балл, а также ссылка на соответствующий раздел Стандартов спецификации.

Сумма баллов, присвоенных по каждому Аспекту, должна находиться в пределах рамок, указанных для данного раздела Стандартов спецификации. Они будут представлены в Таблице суммарных оценок CIS, в следующем формате, где Схема начисления баллов показана с недель C-8 (Раздел 0) :

| ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ПО КРИТЕРИЯМ | РАЗДЕЛЫ СТАНДАРТОВ СПЕЦИФИКАЦИИ | КРИТЕРИИ | | | | | | | | | ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ПО РАЗДЕЛУ |
|-------------------------------|---------------------------------|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------------------------|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | |
| | 1 | | | | | | | | | | |
| | 2 | | | | | | | | | | |
| | 3 | | | | | | | | | | |
| | 4 | | | | | | | | | | |
| | 5 | | | | | | | | | | |
| | 6 | | | | | | | | | | |
| | 7 | | | | | | | | | | |
| | 8 | | | | | | | | | | |
| | 9 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | 100 |

*Прим. переводчика: Sample of table from CIS - Пример таблицы из CIS.

4.5 Оценка и маркировка суждения

В дополнении к измерению, эксперты, как ожидается, сделают профессиональные суждения. Эти суждения обычно о качестве. Тесты будут разработаны, согласованы и записаны во время дизайна и доработки схемы оценивания, а также контроль за проектом для того, чтобы направлять и поддерживать эти суждения.

Маркировка через суждения использует следующую шкалу:

0: производительность ниже отраслевого стандарта в любой степени, включающий в себя «не-попытку»

1: производительность, которая отвечает отраслевым стандартам

2: производительность, которая отвечает отраслевым стандартам и превосходит стандарты в некоторой степени

3: отличная или выдающаяся производительность по сравнению с отраслевыми стандартами и ожиданиями.

4.6 Оценка и маркировка решений

Если не указано иное, только максимальная оценка или ноль будут награждены.

4.7 Оценка

В команде оценки измерений и решений будут участвовать три эксперта.

4.8 Завершение оценивания

Этот раздел определяет критерии оценки и количество знаков (решений/суждений) и определение победителя. Количество знаков для всех критериев оценки должно быть равно 100. Таблица ниже - схема оценивания и контроль за проектом.

| SECTION | CRITERION | MARKS | | |
|--------------|-----------|-----------|-------------|------------|
| | | Judgement | Measurement | Total |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| TOTAL | | | | 100 |

4.9 Процедура оценки навыков

Критерии могут содержать следующие аспекты:

Раздел А: Поведение и личная презентация

- Личная презентация
- Отношение
- Осанка
- Хорошо организованный
- Внимательность к деталям
- Эффективность
- Глубокое понимание культурных различий
- Возможность показать активность

Раздел В: Общение

- Письменные коммуникативные навыки
- Устные коммуникативные навыки
- Общение с гостями
- Продвижение услуг

Раздел С: навыки службы приёма и размещения

- Основные телефонные операции
- Регистрация
- Обслуживание гостей во время их пребывания
- Туристическая информация
- Внимательность к деталям
- Экстренные ситуации в отеле
- Выезд

Раздел D: Навыки обслуживания клиентов при бронировании

- Процедуры бронирования номеров
- Процедуры заезда / выезда
- Предоставление номера

Раздел E: Кассир и другие административные операции

- Обмен валют
- Товарооборот
- Кассир
- Выставление счёта
- Понимание важности продаж на стойке приема и размещения
- Понимание отелей, основной рынок и их сегменты

- Понимание роли безопасности на стойке приема и размещения

Раздел F: Технические навыки, оборудование

- Телефон

- Компьютер (Microsoft Office и система бронирования)

- Фотокопии

- Калькулятор

Оценка по решению судей происходит сразу же после каждой задачи.

Пример оценки:

| Навыки | Оценка |
|------------------------------------|--------|
| Улыбка | 1 |
| Слушает гостя и это важно для него | 2 |
| Поддержание разговора | 1 |
| Превышает ожидания гостей | 1,5 |
| Проявляется уверенность в диалоге | 1,5 |
| Визуальный контакт с гостем | 1 |
| Использует собственные жесты | 1 |
| Продвигает гостиничные услуги | 1 |

| Навыки | Оценка |
|--|--------|
| Приветствует гостей | 0,5 |
| Спрашивает, забронировал ли гость номер | 1 |
| Подтверждает номер в списке прибытия | 1 |
| Спрашивает его удостоверения личности | 1 |
| Регистрирует гостя | 1 |
| Проверяет готова ли комната | 1 |
| Если номер будет готов отдает ключи от номера | 1 |
| Информирует о количестве гостей в номерах и на каком этаже | 1 |
| Информирует гостя о расположении всех и о времени завтрака | 0,5 |
| Информирует гостя о гостиничных услугах | 0,5 |
| Пожелание хорошего пребывания | 1 |
| Предложения помощи гостю если понадобится | 0,5 |

Место бэк-офиса должно быть расположено вдали от фронт-офиса, так чтобы конкуренты не могли слышать друг друга во время выступления, таким образом, гарантируя справедливость конкурса

Принимающая страна предоставит англо-говорящего человека для наблюдения за участниками, во время тестирования бэк-офиса.

5. Тестовый проект

5.1 Общие примечания

Разделы 3 и 4 регулируют развитие Тестового Проекта.

Является ли это единым целым, или это серия автономных или подключенных модулей, Тестовый проект позволит оценить навыки в каждой секции. Цель контроля за проектом - обеспечение полной и сбалансированной возможности для оценки по Стандартным требованиям в сочетании со Схемой оценивания.

Отношение между Тестовым Проектом, Схемой оценивания и Стандартными требованиями будет ключевым показателем качества.

Тестовый проект не будет покрывать районы за пределами стандартных требований, или влиять на баланс знаков в пределах нормы, другой спецификации, отличающейся от обстоятельств, указанных в Разделе 0.1.

Контроль за проектом позволит оценить знания и понимание, только через практическую работу.

Тестовый Проект не будет оценивать знания правил и положений конкурса EuroSkills.

5.2 Формат и структура Тестового Проекта

Тестовый проект оценивается в конце конкурса

Тестовый проект оценивается в несколько этапов

Серия отдельных модулей

Другие

Если другое, укажите здесь:

5.3 Требования к Тестовому Проекту

Тестовый проект должен быть разработан таким образом, чтобы привлечь и занять зрителей.

Фронт-офис

Каждый набор задач будет иметь несколько ситуаций. В качестве примера, при регистрации участник столкнется с разными гостями и ситуациями. Три актера будут играть разные роли. Для каждой ситуации и для того, чтобы сократить больше времени на соревновании, и сделать конкурс более эффективным, участники будут оцениваться параллельно. В то время как некоторые участники будут оценены на стойке приема и размещения, другие будут делать другое задание в бэк-офисе.

Это также означает, что группа экспертов будет разделена, и некоторые задачи будут оцениваться половиной группой экспертов.

Участники будут иметь достаточное количество времени для ознакомления с материалами для каждой задачи перед её началом.

В некоторых случаях один участник будет находится на стойке приема и размещения и оцениваться экспертами, когда его конкурент будет находится в изолированной комнате ожидания.

Задачи:

Модуль 1

Утро четверга

1.1 Бронирование номера - Front Office

Телефон и компьютер. Отвечать запросам по бронированию по телефону.

1.2 Бронирование номеров - Back Office

Компьютер и письменный запрос по номеру. Ответить на заявку по электронной почте.

Модуль 2

Вторая половина дня четверг

2.1 Front desk - Регистрация, обслуживание гостей во время пребывания, туристическая информация

2.2 Back Office - Проверьте список на заезд, специальные комментарии / требования, расположение номеров

Модуль 3

Утро пятницы

3.1 Front desk- обслуживание гостей во время пребывания, туристическая информация

3.2 Back office - Написать регистрацию в электронный журнал

Модуль 4

В пятницу днем

4.1 Front desk - Туристическая информация, неожиданные ситуации

4.2 Back office - Написать персональное приветствие для частого гостя

Модуль 5

Утро субботы

5.1 Front desk - Выезд, заботиться о гостях во время их проживания, туристическая информация

5.2 Back Office - Ответить на жалобу гостя

Бэк-офис

Задачи::

Модуль 2: Процедура бронирования номеров

Задача 2.2. - Ответить на просьбу индивидуального бронирования по электронной почте или по факсу

Задача 2.3. - Ответить на запрос о групповом бронировании через электронную почту или по факсу

задач 2.4. – Индивидуальное бронирование - планирование

задач 2.5. – Групповое бронирование - планирование

Модуль 5: Туристическая информация

Задача 5.2. - Ответить на информативные запросы по электронной почте или по факсу

Модуль 7: Кассир и другие административные операции

Задач а7.2. - Платежные счета гостей

5.4 Развитие Тестового Проекта

Проект должен быть представлен с помощью шаблонов, предоставляемых WSE. Используйте шаблон Word, для текстовых документов и DWG шаблона для рисунков. Пожалуйста свяжитесь technical.coordinator@euroskills.org для руководства.

5.4.1 Кто разрабатывает проекты или модули тестирования

В Тестовом проекте модули разрабатываются под руководством президентского жюри :

Все эксперты:

Некоторые эксперты, эксперт может предложить больше, чем один проект

Назначенные эксперты

Поставщики оборудования

5.4.2 Как и где разработан Тестовый Проект

С помощью испытаний или модулей

Совместно на дискуссионном форуме

По внешнему предприятию

Независимо

5.4.3 Разработка Тестового Проекта

Тестовый проект / модули разработаны независимым дизайнером не-соотечественником.

Тестовый проект разработан в соответствии со следующим графиком:

| TIME | ACTIVITY |
|------------------------------------|---|
| At the previous Competition | not applicable |
| XX months prior to the Competition | Until 6 months before the current Competition |
| At the Competition | not applicable |

5.5 Одобрение Тестового Проекта

Не применимо

5.6 Отбор Тестового Проекта

Путем голосования экспертов на предыдущем конкурсе

Независимый эксперт

путем голосования всех экспертов на дискуссионном форуме

Путем голосования экспертов на текущем конкурсе

По жеребьевке технического директора за 3 месяца до текущего конкурса

Если другое, укажите здесь

5.7 Распространение Тестового Проекта

Тестовый проект распространяется через веб-сайт следующим образом:

Передано секретариатом для обращения за 3 месяца до конкурса

Не распространяется

Другие

Если другое, укажите здесь

5.8 Тестовый проект (подготовка к конкурсу)

Тестового проекта:

Умение управлять командой

Главный специалист

Главный специалист, заместитель начальника экспертов

Главный специалист и менеджер Семинара

Главный специалист с выбранными экспертами

Главный специалист с организатором Конкурса

Эксперты

[] Другие

Если другое, укажите здесь:

5.9 Изменения Тестового Проекта

Не применимо

5.10 Материалы и характеристика производителя

Не применимо

6. Управление связью

6.1 Форум «Обсуждение»

До конкурса EuroSkills, все обсуждения, связи, сотрудничество и принятия решений должны происходить на форум (www.euroskills.org.) Все обсуждения и принятия определенных решений действительны, только в том случае, если ведется беседа на форуме.

Главный эксперт является модератором данного форума.

6.2 Информация для участников

Вся информация для зарегистрированных участников доступна на веб-сайте WorldSkills Европы www.euroskills.org. Пожалуйста, свяжитесь с technical.coordinator@euroskills.org для руководства.

Информация включает в себя:

Правила соревнований

Технические требования

Схемы оценивания

Испытательные проекты

Список инфраструктуры

Документации о здоровье и безопасности

Другая информация о конкурсе

6.3 Тестовые испытания и схема оценивания

Распространенные тестовые проекты будут доступны на веб-сайте WorldSkills Европы от www.euroskills.org.

Пожалуйста, свяжитесь с technical.coordinator@euroskills.org для руководства.

6.4 МЕНЕДЖМЕНТ «День в день»

Управление изо дня в день конкурсом во время подготовки к EuroSkills определяется планом управления, который создается с помощью команды управления во главе с главным экспертом.

Команда управления состоит из президента жюри, главного специалиста и заместителя главного эксперта.

План управления постепенно разрабатывается в течение шести месяцев до начала конкурса и завершается соревнованиями по соглашению экспертов. План управления можно найти в www.euroskills.org. Пожалуйста, свяжитесь с technical.coordinator@euroskills.org для guidance.

7. Специальные требования безопасности

Обратитесь к Принимающей стране / региону по поводу документации о здоровье и безопасности .

Не применимо

8. Материалы и оборудование

8.1 Список инфраструктуры

Список инфраструктуры, оборудование, материалы и средства, предоставляемые для конкурса.

Организатор.

Перечни объектов инфраструктуры будут доступны на веб-сайте WorldSkills Европы от www.euroskills.org.

Пожалуйста, свяжитесь с technical.coordinator@euroskills.org для руководства.

Организатор конкурса постепенно обновляет список инфраструктуры.

На каждом конкурсе, эксперты должны пересмотреть и обновить список инфраструктуры в рамках подготовки к следующему конкурсу. Эксперты должны сообщить техническому директору какого размера оборудование.

На каждом конкурсе, технический наблюдатель должен проверять список инфраструктуры, которая была использована при этом соревновании.

Список инфраструктуры не включает в себя элементы, которые необходимо принести участникам и / или экспертам, также список не дозволенных вещей указан ниже.

8.2 Материалы, оборудование и утилиты, поставляемые участниками в своих ящиках для инструментов

Каждый участник должен быть правильно одет для работы на фронт-офисе:

Мужчины: темный костюм, рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень, носки темные, начищенные темные туфли,

Идентификационная информация участника на груди. Короткие и чистые ногти, короткие волосы, побритый, чистый и аккуратный.

Женщины: темный костюм (брюки или юбка), рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные

начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди.

Ногти короткие и ухоженные, короткие волосы (до подбородка) или собранные в пучок, светлый макияж, серьги маленькие, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий, чистые и аккуратные. Все необходимые материалы и оборудование будет выданы организацией на конкурсе.

Участникам не нужно приносить ничего, кроме униформы.

8.3 Материалы, оборудование и инструменты, поставляемые экспертами

Не допустимо

8.4 Материалы и оборудование

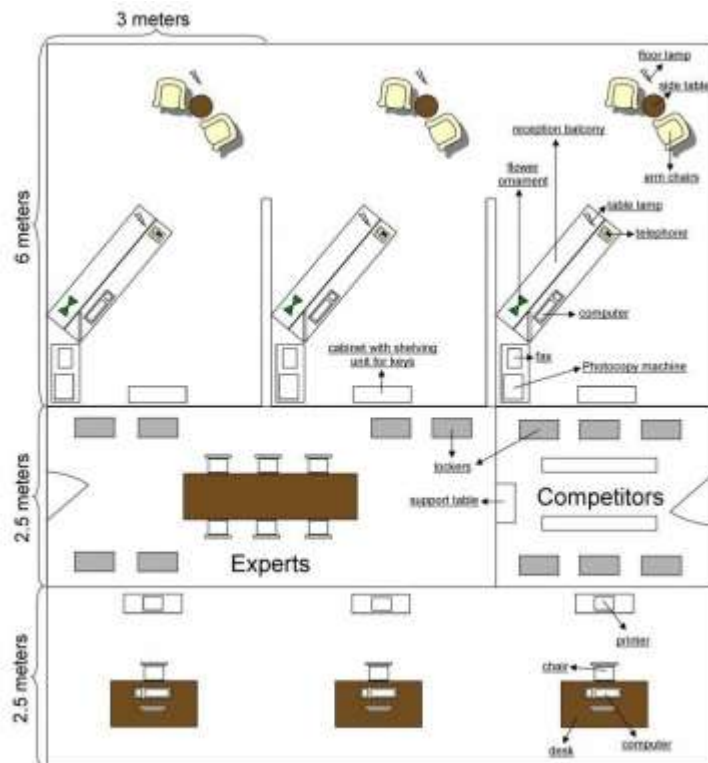
Все материалы, не упомянутые выше или в списке инфраструктуры, запрещаются в области мастерства

8.5 Предлагаемые семинары и рабочие станции

Макеты мастерских из предыдущих конкурсов можно получить, связавшись с техническим координатором

по адресу: technical.coordinator@euroskills.org

Схема Семинар:



9. Гостям и СМИ

Торговля

Показ на экране

Описание контроля за проектом

Улучшение понимания деятельности участников

10. Официальная поддержка

- переработка

- использование зеленых материалов.

- использование переработанной ТР после конкурса.