



АРХАНГЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Архангельской области «Архангельский государственный многопрофильный колледж»

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ТЕМА 1.2 Особенности учебного процесса

в профессиональной образовательной организации по специальности Гостиничное дело

Стандартные спецификации Ворлдскиллс для компетенции «Администрирование отеля»

УТВЕРЖДАЮ:

Менеджер компетенции

Яковец А.А.



ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ Администрирование отеля

Организация Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (далее WSR) в соответствии с уставом организации и правилами проведения конкурсов установила нижеизложенные необходимые требования владения этим профессиональным навыком для участия в соревнованиях по компетенции.

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1.1 Название профессиональной компетенции:

Администрирование отеля

1.1.2 Описание профессиональной компетенции.

По данным Всемирной Организации Туризма, Европа является мировым лидером по числу гостей (620 млн. чел.).

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 портье. Находясь в зоне отдела приема и размещения гостей 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, этикет 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.

Администратор отеля в основном работает на фронт-офисе самого же отеля. Администратору отеля 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 Администратор 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. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

Документ содержит информацию о стандартах, которые предъявляются участникам для возможности участия в соревнованиях, а также принципы, методы и процедуры, которые регулируют соревнования. При этом WSR признаёт авторское право WorldSkills International (WSI). WSR также признаёт права интеллектуальной собственности WSI в отношении принципов, методов и процедур оценки.

Каждый эксперт и участник должен знать и понимать данное Техническое описание.

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS)

2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS)

WSSS определяет знание, понимание и конкретные компетенции, которые лежат в основе лучших международных практик технического и профессионального уровня выполнения работы. Она должна отражать

коллективное общее понимание того, что соответствующая рабочая специальность или профессия представляет для промышленности и бизнеса.

Целью соревнования по компетенции является демонстрация лучших международных практик, как описано в WSSS и в той степени, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, WSSS является руководством по необходимому обучению и подготовке для соревнований по компетенции.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения практической работы. Отдельных теоретических тестов на знание и понимание не предусмотрено.

WSSS разделена на четкие разделы с номерами и заголовками.

Каждому разделу назначен процент относительной важности в рамках WSSS. Сумма всех процентов относительной важности составляет 100.

В схеме выставления оценок и конкурсном задании оцениваются только те компетенции, которые изложены в WSSS. Они должны отражать WSSS настолько всесторонне, насколько допускают ограничения соревнования по компетенции.

Схема выставления оценок и конкурсное задание будут отражать распределение оценок в рамках WSSS в максимально возможной степени.

Допускаются колебания в пределах 5% при условии, что они не исказят весовые коэффициенты, заданные условиями WSSS.

Раздел		Важность (%)
1	Организация работы и самоуправление	11
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления; • нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: <ul style="list-style-type: none"> ○ Правила проживания в отеле; ○ Техника безопасности и охраны труда; ○ Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями. • организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб; • документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности); • технологический цикл обслуживания гостей; • особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией; • правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры). 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями; • поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей; • оказывать первую доврачебную медицинскую помощь; • отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; • эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; • контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности; • работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций; • соблюдать политику конфиденциальности; • соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг; • использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности. 	
2	Забота о госте и навыки межличностного общения	44
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона; • особенности межкультурной коммуникации с гостями; • этику общения; • способы преодоления барьеров эффективной коммуникации; • стандарты внешнего вида сотрудников отеля. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • предоставлять качественный сервис различным категориям гостей; • предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; • предоставлять туристическую информацию; • поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями; • корректно обрабатывать получаемую информацию; • поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; • применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации; • сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; • эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля; • своевременно реагировать на специальные запросы. 	
3	Процедура бронирования	15
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; • каналы прямых и непрямых продаж; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • технологию работы с автоматизированными системами управления; • тарифную политику; • виды бронирования; • способы гарантирования и аннулирования бронирования; • основные финансовые показатели деятельности отеля; • политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • осуществлять различные виды бронирования; • использовать различные способы бронирования номерного фонда; • осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; • работать с комментариями к бронированию; • использовать программное обеспечение для совершения бронирования. 	
4	Заезд	7
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; • процедуры выдачи ключей, виды ключей; • требования к регистрации гостей; • особенности работы с профайлом гостя; • процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг; • технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ); • алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • проводить процедуру идентификации личности гостя; • хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей; • предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; • регистрировать запросы гостей; • подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями; 	

	<ul style="list-style-type: none"> предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер. 	
5	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	5
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; особенности работы с задолженностями по счетам гостей; статистику загруженности номерного фонда; механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office; важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами; алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей; особенности работы с банковскими картами. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ; вести счет вручную для денежных средств; проводить процедуры передачи смены; принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы. 	
6	Продажи услуг	5
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> цель рекламной деятельности, используемой отелем; роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю; воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт). 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания; применять техники активных продаж осуществлять заказ дополнительных услуг 	

7	Управление жалобами	8
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • алгоритм работы с жалобами гостей; • гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства; • основные методы исследования и анализа проблемной ситуации; • пределы полномочий в принятии решения; • принципы, лежащие в основе управления конфликтами. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб; • воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой; • задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой; • проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия); • обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации; • передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции. 	
8	Процедура выселения	5
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • время выезда; • процедуры выставления счетов при выезде гостя; • различные типы оплаты; • прием и хранение денежных средств; • работу с дебетовыми и кредитными картами; • процедуры расчетов с корпоративными компаниями; • порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем; • учёт любых возмещений ущерба; • 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. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p>	



	<ul style="list-style-type: none">• регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;• управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;• управлять выездом для больших групп;• получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; гарантия при заезде расчет при выезде• формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.	
	Всего	100