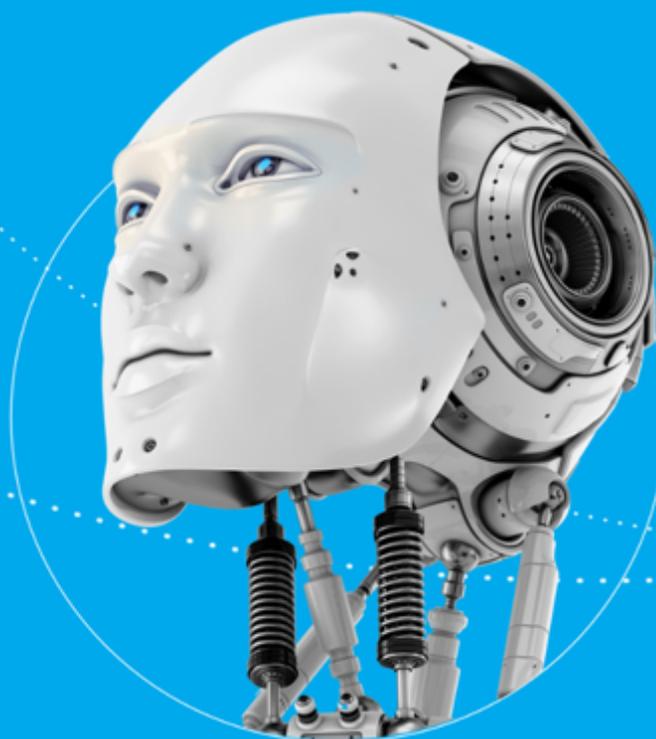


БИЛЕТ В
БУДУЩЕЕ


worldskills
Russia

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОБЫ

в рамках проекта по ранней профессиональной ориентации
учащихся 6-11 классов общеобразовательных организаций
«Билет в будущее»



Компетенция
Администрирование отеля

Программа профессиональной пробы разработана в 2020-м году по заказу Союза “Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров “Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)” для реализации на практических мероприятиях в рамках проекта по ранней профессиональной ориентации учащихся 6-11-х классов общеобразовательных организаций “Билет в будущее”.

Вопросы по содержанию и использованию программы вы можете задать по электронному адресу билет@worldskills.ru

Паспорт программы

Компетенция	Администрирование отеля
Уровень	Продвинутый
Формат проведения	Онлайн
Время проведения	90 минут
Максимальное количество участников	6 человек
Возрастная категория участников	6-11 класс
Доступность для участников с инвалидностью и ОВЗ	Доступно
Допустимая нозологическая группа/ группы	Общие заболевания (нарушение дыхательной системы, пищеварительной, эндокринной систем, сердечно-сосудистой системы и т.д.) , Нарушение опорно-двигательного аппарата (НОДА)
Необходимые специальные условия	Специальные условия для детей с нарушениями опорно-двигательного аппарата (нижних конечностей) <ul style="list-style-type: none">• В организации должны быть созданы надлежащие материально-технические условия, обеспечивающие возможность для беспрепятственного доступа детей в здания и помещения организации и их пребывания и участия в мероприятии (включая пандусы, специальные лифты, санузлы, специально оборудованные учебные места с регулируруемыми партами и т.д.).• На каждом мероприятии после 20 минут занятий рекомендовано проводить 5-минутную физкульт-паузу с включением лечебно-коррекционных мероприятий• Обязательным условием является соблюдение индивидуального ортопедического режима, для каждого обучающегося с двигательной патологией.
Возможность проведения пробы в смешанных (инклюзивных) группах	Возможно одновременное участие детей с инвалидностью и ОВЗ и детей без инвалидности

Автор программы

Яковец Александр Александрович, менеджер компетенции
Администрирование отеля Союз «Ворлдскиллс Россия»,
Андреева Юлия Александровна, сертифицированный эксперт
по компетенции Администрирование отеля, преподаватель
Колледжа туризма и гостиничного сервиса Санкт-Петербурга,
Эристави Нина Давидовна, сертифицированный эксперт по
компетенции Администрирование отеля, заместитель директора
ГБПОУ Краснодарского края "Сочинский колледж
поликультурного образования", к.п.н.

Должность

*

Введение

Компетенция «Администрирование отеля» представляет собой вид деятельности, определенный через необходимые знания и умения, проверяемые в ходе моделируемой рабочей смены Администратора службы приема и размещения. Администратор отеля работает за стойкой регистрации, и основная его обязанность в течение смены предоставить каждому гостю максимум внимания при решении любых рабочих ситуаций, давая при этом понять гостю, что он самый главный для отеля. В течение смены администратору приходится общаться не только с гостями, но и персоналом практически всех служб отеля, находя выход из сложных, простых или чрезвычайных ситуаций, которые возникают в отеле или с гостем.

В отеле Администратор выполняет главную роль при обслуживании гостей, организуя комфортную жизнь гостя в отеле. Именно с администратора начинается знакомство гостя с отелем, и именно администратор оказывает помощь гостям в период их проживания в отеле, и именно он занимается поиском выхода из проблемных ситуаций, с которыми может столкнуться гость или его гости в отеле. Гостеприимность, вежливость, тактичность в отношениях с гостями и быстрота обслуживания могут сильно повлиять на желание гостя вернуться в отель снова. В свою очередь, это повлияет на репутацию отеля и возможность продолжения работы в службе приема и размещения самого администратора.

Место и перспективы компетенции в современной экономике страны, мира

Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта обеспечили быстрый рост туристской индустрии, в которой гостиницы и средства размещения занимают одно из главных мест, предоставляя размещение и питание для гостей со всего мира. Отели могут представлять собой международные гостиничные сети или быть независимыми, иметь категорию от «без звезд» до 5 звезд, располагаться в здании, являющемся объектом культурного наследия или в новостройке, но отель всегда будет обслуживать своих гостей с максимальным вниманием и заботой.

Ключевые навыки и знания для овладения компетенцией

Администратор отеля, в основном, работает во фронт-офисе отеля. Администратору отеля необходимо не только блестяще выполнять свои профессиональные обязанности, чтобы у отеля были высокие показатели эффективности деятельности, но и обеспечивать максимальную удовлетворенность гостей от услуг отеля. Для этого администратору надо применять знания и умения из различных сфер жизни, например, знание местной и общей туристической информации поможет гостям получить удовольствие от посещения достопримечательностей города, хороший разговорный и письменный уровень английского языка обеспечат уверенность гостя в том, что его ждут в России, знание компьютерных программ – ускорят обслуживание гостей при размещении и при оформлении выезда, хорошие манеры и коммуникабельность – обеспечат лояльность гостей к отелю.

Это по-настоящему международная профессия, т.к. уровень ее востребованности высок в любом уголке мира.

1-2 интересных факта о компетенции

В 2019 году в Казани прошел мировой чемпионат Молодые профессионалы Worldskills. В компетенции «Администрирование отеля» победительницей стала Виталия Яковенко из России.

Связь задания в рамках пробы с реальной деятельностью

В рамках пробы будет возможность познакомимся с работой администратора отеля при бронировании номера, причем не только познакомимся, но и разберемся, какие существуют стандарты на ведение переговоров с гостем. Предложить участникам посмотреть видео международного эксперта по компетенции «Администрирование отеля» по ссылке

<https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya>

Постановка задания

Общая формулировка задания в рамках пробы

Перед тем, как мы начнем тренировку, давайте посмотрим видео о работе администратора. В роли администратора отеля вы увидите победителя 45-ого мирового чемпионата по профессиональному мастерству по стандартам «Ворлдскиллс» в компетенции «Администрирование отеля» в 2019 году в Казани Виталию Яковенко. У нас будет возможность обсудить разыгрываемые ситуации, и попробовать себя в роли специалиста по бронированию. Заполняйте, пожалуйста, бланки, выбирая правильные ответы. Далее мы разберем стандарт бронирования и сделаем бронирование в программе Excel, это самая простая программа, упрощенная Автоматизированная Система Управления отелем. Сначала сделаем бронирование в программе все вместе, далее у вас будет возможность побыть администратором отеля самостоятельно. (Наставник - в режиме демонстрации своего экрана, например программном обеспечении для организации видеоконференции Zoom Video Communications, участники - на своих компьютерах)

1. Раздаем через файлообменник оценочные листы, просим подписать и знакомимся с вопросами, делая предположения правильных ответов.

Обратите внимание, администратор должен быть вежливым, улыбаться (даже если это разговор по телефону), существуют определенные стандартные вопросы, которые необходимо задать гостю, речь администратора должна быть грамотной.

2. Включаем компьютеры с установленной заранее программой (приложение 3), открываем вкладку бронирования – reservation

Выполнение задания

1. Раздать участникам оценочные листы (Приложение 1)
2. Ошибочные действия администратора помечены красным словом НЕТ на видео и выделены звуком. Необходимо каждый раз, когда увидим на экране ошибочные действия администратора, отмеченные словом НЕТ, выбрать правильный вариант ответа и в дополнительном поле написать, что еще по вашему мнению, надо исправить администратору в общении с гостем.

3. Открываем видео по ссылке

<https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya/#video-3>

(продолжительность 14 мин 42 с)

4. Проверяем и обсуждаем правильные ответы, подсчитываем количество правильных ответов. Наставник записывает количество набранных участниками баллов.
5. Переходим к работе на компьютерах в программе Excel (Приложение 3). Провести инструктаж участников по технике безопасности при работе с компьютерами. Открываем вкладку бронирование reservation. Заполнять будем желтые поля.
6. Раздаем стандарт бронирования (Приложение 6)
7. Наставник выполняет роль гостя и показывает на экране, как заполнять форму бронирования в программе Excel (Приложение 3), участники пробы, каждый за отдельным компьютером – администраторы отеля (стараться вовлекать в процесс всех участников, отдельно просим ответить тех участников, которые не проявляют активность самостоятельно). Стандарт бронирования лежит перед участниками (Приложение 6).
8. Включаем импровизированный телефонный звонок, кто-то из участников проговаривает приветствие

– *Доброе утро/день/вечер, отель ... (любое название), администратор (имя). Чем я могу Вам помочь?*

Наставник – добрый, я хочу забронировать номер в вашем отеле.

Администратор – Как я могу к Вам обратиться?

Наставник – называет свое имя

Администратор – вносит имя звонящего в базу, Уточняет детали бронирования (даты, количество людей, предпочтение по номеру) – вносит в базу

Наставник – даты с 01.01.2021 по 03.01.2021, 1 взрослый, номер подешевле

Администратор – просит гостя оставаться на линии, открывает вкладку HR1, выбирает свободный (зеленым окрашен) номер на выбранные даты. И предлагает звонящему.

Наставник – соглашается на стандартный номер

Администратор – вносит в базу, предлагает пакеты питания

Наставник – полный пансион

Администратор – вносит в базу, называет полную стоимость бронирования, уточняет готов ли гость забронировать номер, уточняет ФИО, телефон и адрес электронной почты гостя - вносит в базу

Наставник - называет ФИО, телефон 89119819090, почта

9819090@mail.ru

Администратор – повторяет все детали бронирования, прощается и распечатывает бронирование (рекомендуется распечатать только после проверки)

9. Предлагаем участникам самим попробовать себя в роли гостя (варианты заданий в Приложении 8), администратора и провести оценку по стандарту бронирования, все ли сказал администратор гостю. Один участник – гость, которому нужно забронировать номер, и он по стандарту бронирования проверяет администратора, второй участник – администратор, он ведет диалог с гостем в соответствии со стандартом бронирования и заполняет в программе все данные, остальные участники – заполняют информацию в программе, но работают молча. Наставник помогает всем участникам по мере необходимости и контролирует выполнение стандарта бронирования, делая пометки. Не стоит перебивать участника. Примерно бронирование занимает 5 минут. Гость с помощью наставника подводит итог работы администратора. Далее участники меняются ролями. Гость становится администратором, новый участник – гостем. Все участники должны попробовать себя в роли администратора и гостя.

Рекомендации для наставника по организации процесса выполнения задания

- Заранее выложить на файловый обменник или выслать по почте оценочные листы и стандарт бронирования, программу для бронирования и иные документы из приложения для участников, по одному на каждого участника.
- Для работы в программе участникам нужна пошаговая своевременная помощь, наставник показывает работу на экране.
- В программе для простоты поля отмечены разными цветами - заполняются только желтые поля.
- Заполненные бланки бронирования и стандарт бронирования участники направляют через файловый обменник.

Критерии успешного выполнения задания

1. В оценочном листе 14 заданий с выбором правильного ответа. И 14 дополнительных полей для того, чтобы участники пробы могли вписать свои варианты ответа.

Необходимо обсудить с участниками правильные ответы и отдельно обратить внимание на заполнение дополнительных полей. Проверка проводится сразу после просмотра видео.

2. Оценить правильность бронирования в программе можно по общей стоимости проживания. Все участники могут сравнить полученную итоговую сумму бронирования. Должны быть заполнены желтые поля. Образец в приложении 5.

2. Проверка самостоятельной работы администратора проводится сразу после окончания его работы. Необходимо сначала выслушать замечания от участника, который играл роль гостя,

потом от остальных участников, они помогут проверить правильность итоговой суммы бронирования. Далее свои рекомендации дает наставник, особое внимание следует уделить правильно построенным фразам, возможно некоторые фразы следует записать, они есть на видео, которое участники смотрели в начале.

- Правильно выбраны 14 вариантов ответов и заполнено хоть одно дополнительное поле. Форма бронирования заполнена правильно и распечатана – звание «Я отлично знаю процедуру и умею бронировать номера в отеле»,
- Правильно выбраны 7-14 вариантов ответов – звание. Форма бронирования заполнена правильно и распечатана «Я знаю процедуру и умею бронировать номера в отеле»,
- Правильно выбраны 6 и менее вариантов ответов. Форма бронирования заполнена правильно и распечатана. – звание «Я познакомился с бронированием номеров в отеле».

Рекомендации для наставника по контролю результата, процедуре оценки

- Оценка ответов по видео с обсуждением примерно 5 минут.
- Проверка коллективной работы в программе примерно 5 минут.
- Проверка индивидуальной работы не более 2 минут на участника.
- Необходимо похвалить ребят, вне зависимости от того, получилось или нет.
- Рассказать, что и другие видео на сайте национальной сборной можно посмотреть самостоятельно.
- Программу можно предложить отправить участникам на почту, чтобы они могли еще потренироваться дома.
- Пригласить ребят к участию в следующих этапах по компетенции «Администрирование отеля», если им нравится работа с людьми.

Инфраструктурный лист

Наименование	Технические характеристики с необходимыми примечаниями	Расчет	Кол-во	Степень необходимости (необходимо/опционально)
Ноутбук	ОЗУ и видеокарта - достаточные для бесперебойной видео и аудио конференц связи поддержка внешнего монитора , 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft Office со встроенной камерой, установленный видеоплеер в поддержке воспроизведения видео файлов формата .mkv	На 1 человека	1	необходимо
Видеокамера	Качество видеотрансляции 1000р 24 кадров в секунду	На 1 человека	1	необходимо
Компьютерная гарнитура (микрофон и наушники)	С полноразмерными наушниками, крепление при помощи оголовья, встроенный регулятор громкости, подключение: USB	На 1 человека	1	необходимо
Телефон	Имитация, для наставника	Для наставника	1	опционально

Система управления гостиницей	программа excel (Приложение 3)	На 1 человека	1	необходимо
Стол письменный	(800*600*750 мм. ЛДСП).	На 1 человека	1	необходимо
Офисный стул	(Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80)	На 1 человека	1	необходимо
Подключение ноутбука к проводному\беспроводному интернету	скоростью не менее 10 М/бит.	На 1 человека	1	необходимо
Программное обеспечение для организации видеоконференции Zoom Video Communications		На 1 человека	1	необходимо

Участники онлайн пробы должны иметь компьютер или ноутбук с возможностью выхода в интернет, скорость не менее 10 М/бит, камерой, наушниками и микрофоном. Двусторонняя аудио и видео связь, например, программным обеспечением для организации видеоконференции Zoom Video Communications посредством сети интернет. Участникам пробы заранее на почту отправляются: ссылка на конференцию, бланки Приложение 1, Приложение 3, Приложение 6. Проверка выполненных заданий осуществляется наставником, для этого участники заполняют Приложение 1 на этапе 1 в электронном виде и отправляют копию наставнику. На этапе 2 участники работают в программе Excel из Приложения 3 на своих компьютерах. Наставник в режиме демонстрации своего экрана, например программное обеспечение для организации видеоконференции Zoom Video Communications, участники на своих компьютерах). На этапе 3 участники по очереди демонстрируют свой экран во время выполнения роли администратора.

Приложение и дополнения

Ссылка	Комментарий
https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya/	Видео бронирование, продолжительность 14 мин 42 с
https://yadi.sk/d/i75K6ujQOndAxw	Приложения 1-8

Приложение №1 – оценочный лист для участников

Приложение №2 – оценочный лист для наставника с ответами

Приложение №3 - программа Excel

Приложение №4 - инструкция по работе с программой Excel

Приложение №5 – образец заполненной формы бронирования для наставника

Приложение №6 – стандарт бронирования

Приложение №8 – варианты заданий для индивидуальной работы участников.