

# РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЧЕМПИОНАТ «АБИЛИМПИКС» 2025

Утверждено  
советом по компетенции  
Администрирование отеля  
(название совета)  
Протокол № 1 от 08 января 2025  
Председатель совета



(подпись)

**Крюкова Е.М.**

## КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

по компетенции

**Администрирование отеля**



Москва 2025

## Содержание

### 1. Описание компетенции.

#### 1.1. Актуальность компетенции.

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 администратора. Находясь в зоне Ресепшен, 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.

Наименование потенциального работодателя, работодателя-партнера.	Контакты
АО «УК «Отель Менеджмент»	<b>Телефон:</b> +7 (495) 786-73-73 <b>Факс:</b> +7 (495) 786-73-73 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:Anna.gasanova@ihg.com">Anna.gasanova@ihg.com</a> <b>Контактное лицо:</b> Хашимова Анна Гасановна, Кластер менеджер по обучению персонала

#### 1.2. Ссылка на образовательный и/или профессиональный стандарт.

После освоения компетенции «Администрирование отеля» участники смогут трудоустроиться на должность администратор гостиницы.

Школьники	Студенты	Специалисты
Профстандарт: Горничная 11695 Горничная	Профстандарт: Горничная 11695 Горничная	Профстандарт: Горничная 11695 Горничная
Профстандарт: Работник по приему и размещению	Профстандарт: Работник по приему и размещению	Профстандарт: Работник по приему и размещению
	Профстандарт: Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	Профстандарт: Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц
	ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство	ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство

	ФГОС ВО 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)	ФГОС ВО 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)
		ФГОС ВО 43.04.03 Гостиничное дело (уровень магистратура)

### 1.3. Требования к квалификации.

Основным требованием к квалификации участника для выполнения заданий – владение профессиональными компетенции в соответствии с п.1.2., и также знание и владение иностранными языками, в частности английским языком.

Школьники	Студенты	Специалисты
<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• базовый понятийный аппарат индустрии гостеприимства;</li> <li>• перечень услуг гостиничных предприятий;</li> <li>• основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельности предприятий индустрии гостеприимства;</li> <li>• цели и задачи профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства;</li> <li>• профессиональные качества;</li> <li>• основы профессиональной этики;</li> <li>• основы здорового образа жизни;</li> <li>• правила оказания первой помощи до оказания медицинской помощи;</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• использовать базовые знания и понятийный аппарат профессиональной сферы индустрии гостеприимства;</li> <li>• анализировать практические ситуации контактной зоны индустрии гостеприимства;</li> <li>• использовать в своей деятельности информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-ресурсы;</li> </ul>	<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• базовый понятийный аппарат индустрии гостеприимства;</li> <li>• перечень услуг гостиничных предприятий;</li> <li>• порядки предоставления социальных услуг;</li> <li>• конъюнктуру рынка гостиничных услуг своего региона, РФ;</li> <li>• методов анализа рынка;</li> <li>• способов и методов продвижения услуг;</li> <li>• основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельности предприятий индустрии гостеприимства;</li> <li>• стандартов обслуживания на гостиничных предприятиях;</li> <li>• цели и задачи профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства;</li> <li>• профессиональные качества;</li> <li>• основы профессиональной этики;</li> <li>• основы здорового образа жизни;</li> <li>• правила оказания первой помощи до оказания медицинской помощи;</li> <li>• профессиональное владение английским языком согласно профессиональным стандартам п. 1.2.;</li> </ul>	<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• базовый понятийный аппарат индустрии гостеприимства;</li> <li>• перечень услуг гостиничных предприятий;</li> <li>• порядки предоставления социальных услуг;</li> <li>• конъюнктуру рынка гостиничных услуг своего региона, РФ, а также мировой конъюнктуры;</li> <li>• методов анализа рынка;</li> <li>• способов и методов продвижения услуг;</li> <li>• методов анализа рынка, анализа данных</li> <li>• основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельности предприятий индустрии гостеприимства;</li> <li>• стандартов обслуживания на гостиничных предприятиях;</li> <li>• мировых стандартов обслуживания на гостиничных предприятиях;</li> <li>• цели и задачи профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства;</li> <li>• профессиональные качества;</li> <li>• основы профессиональной этики;</li> <li>• основы здорового образа жизни;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• использовать навыки решения конфликтных ситуаций;</li> <li>• оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• особенности социальной работы с разными лицами и группами населения;</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• использовать базовые знания и понятийный аппарат профессиональной сферы индустрии гостеприимства;</li> <li>• анализировать практические ситуации контактной зоны индустрии гостеприимства;</li> <li>• использовать в своей деятельности информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-ресурсы;</li> <li>• проводить сравнительный анализ гостиничных услуг;</li> <li>• работать с документацией гостиничного предприятия;</li> <li>• вести необходимую документацию, необходимую для предоставления услуг и сопровождения деятельности /оказания услуг в соответствии с требованиями к отчетности;</li> <li>• использовать навыки решения конфликтных ситуаций;</li> <li>• оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи;</li> <li>• использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных сетях.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• правила оказания первой помощи до оказания медицинской помощи;</li> <li>• профессиональное владение английским языком согласно профессиональным стандартам п. 1.2.;</li> <li>• Профессиональное владение английским языком, согласно международным стандартам гостиничного дела;</li> <li>• особенности социальной работы с разными лицами и группами населения;</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• использовать базовые знания и понятийный аппарат профессиональной сферы индустрии гостеприимства;</li> <li>• анализировать практические ситуации контактной зоны индустрии гостеприимства;</li> <li>• использовать в своей деятельности информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-ресурсы;</li> <li>• проводить сравнительный анализ гостиничных услуг;</li> <li>• работать с документацией гостиничного предприятия;</li> <li>• вести необходимую документацию, необходимую для предоставления услуг и сопровождения деятельности /оказания услуг в соответствии с требованиями к отчетности;</li> <li>• использовать навыки решения конфликтных ситуаций;</li> <li>• оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи;</li> <li>• использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных сетях;</li> <li>• проводить анализ данных;</li> <li>• формировать отчетность/</li> </ul>
--	--	---

		заклучения, строить прогнозы, сценарии развития предприятия/ситуации/системы в индустрии гостеприимства.
--	--	--

#### **1.4. Особые требования**

Особых требований нет.

## 2. Конкурсное задание.

### 2.1. Краткое описание задания. (500 знаков с пробелами)

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники получают задания, кроме того, для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания. Каждый модуль обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований, были прояснены заранее.

Последовательность выполнения конкурсного задания по компетенции «администрирование отеля» для всех категорий участников одинакова.

Категория «Школьник» - задания выполняются на русском языке.

Категория «Студент» - задания выполняются на русском (50%) и английском языке (50%). Задания на английском языке определяется экспертным сообществом.

Категория «Специалист» - задания выполняются только на английском языке, согласно международным профессиональным требованиям.

### 2.2. Структура и подробное описание конкурсного задания.

Категория «Школьник» - задания выполняются на русском языке.

Категория участника	Наименование и описание модуля	День	Время	Результат
	<b>Модуль 1</b> 1.1. Процедура заселения гостя	Первый день	10 мин.	Осуществить заселение гостя
	<b>Модуль 2</b> 2.1. Помощь гостям в процессе проживания	Первый день	5 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	<b>Модуль 3</b> 3.1 Экстраординарные ситуации	Первый день	5 мин.	Решение конфликтной ситуации
	<b>Модуль 4</b> 4.1. Процедура выселения	Первый день	10 мин.	Осуществить выселение гостя
<i>Общее время выполнения конкурсного задания:</i>			30 мин.	
	<b>Модуль 1</b> 1.1. Процедура заселения гостя	Первый день	10 мин.	Осуществить заселение гостя
	<b>Модуль 2</b> 2.1. Помощь гостям в процессе проживания	Первый день	5 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	<b>Модуль 3</b> 3.1 Экстраординарные ситуации	Первый день	5 мин.	Решение конфликтной ситуации
	<b>Модуль 4</b> 4.1. Процедура выселения	Первый день	10 мин.	Осуществить выселение гостя

<i>Общее время выполнения конкурсного задания:</i>			30 мин.	
	<b>Модуль 1</b> 1.1. Процедура заселения гостя	Первый день	10 мин.	Осуществить заселение гостя
	<b>Модуль 2</b> 2.1. Помощь гостям в процессе проживания	Первый день	5 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	<b>Модуль 3</b> 3.1 Экстраординарные ситуации	Первый день	5 мин.	Решение конфликтной ситуации
	<b>Модуль 4</b> 4.1. Процедура выселения	Первый день	10 мин.	Осуществить выселение гостя
<i>Общее время выполнения конкурсного задания: =</i>			30 мин.	

**Категория «Студент»** - задания выполняются на русском (50%) и английском языке (50%).  
Задания на английском языке определяются экспертами.

Категория участника	Наименование и описание модуля	День	Время	Результат
	<b>Модуль 1</b> 1.1. Процедура заселения гостя	Первый день	10 мин.	Осуществить заселение гостя
	<b>Модуль 2</b> 2.1. Помощь гостям в процессе проживания	Первый день	5 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	<b>Модуль 3</b> 3.1 Экстраординарные ситуации	Первый день	5 мин.	Решение конфликтной ситуации
	<b>Модуль 4</b> 4.1. Процедура выселения	Первый день	10 мин.	Осуществить выселение гостя
<i>Общее время выполнения конкурсного задания:</i>			30 мин.	
	<b>Модуль 1</b> 1.1. Процедура заселения гостя	Первый день	10 мин.	Осуществить заселение гостя
	<b>Модуль 2</b> 2.1. Помощь гостям в процессе проживания	Первый день	5 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	<b>Модуль 3</b> 3.1 Экстраординарные ситуации	Первый день	5 мин.	Решение конфликтной ситуации
	<b>Модуль 4</b> 4.1. Процедура выселения	Первый день	10 мин.	Осуществить выселение гостя
<i>Общее время выполнения конкурсного задания:</i>			30 мин.	
	<b>Модуль 1</b>	Первый день	10 мин.	Осуществить заселение гостя

	1.1. Процедура заселения гостя			
	<b>Модуль 2</b> 2.1. Помощь гостям в процессе проживания	Первый день	5 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	<b>Модуль 3</b> 3.1 Экстраординарные ситуации	Первый день	5 мин.	Решение конфликтной ситуации
	<b>Модуль 4</b> 4.1. Процедура выселения	Первый день	10 мин.	Осуществить выселение гостя
<i>Общее время выполнения конкурсного задания: =</i>			30 мин.	

**Категория «Специалист»** - задания выполняются на английском языке.

Категория участника	Наименование и описание модуля	День	Время	Результат
	<b>Модуль 1</b> 1.1. Процедура заселения гостя	Первый день	10 мин.	Осуществить заселение гостя
	<b>Модуль 2</b> 2.1. Помощь гостям в процессе проживания	Первый день	5 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	<b>Модуль 3</b> 3.1 Экстраординарные ситуации	Первый день	5 мин.	Решение конфликтной ситуации
	<b>Модуль 4</b> 4.1. Процедура выселения	Первый день	10 мин.	Осуществить выселение гостя
<i>Общее время выполнения конкурсного задания:</i>			30 мин.	
	<b>Модуль 1</b> 1.1. Процедура заселения гостя	Первый день	10 мин.	Осуществить заселение гостя
	<b>Модуль 2</b> 2.1. Помощь гостям в процессе проживания	Первый день	5 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	<b>Модуль 3</b> 3.1 Экстраординарные ситуации	Первый день	5 мин.	Решение конфликтной ситуации
	<b>Модуль 4</b> 4.1. Процедура выселения	Первый день	10 мин.	Осуществить выселение гостя
<i>Общее время выполнения конкурсного задания:</i>			30 мин.	
	<b>Модуль 1</b> 1.1. Процедура заселения гостя	Первый день	10 мин.	Осуществить заселение гостя



	<b>Модуль 2</b> 2.1. Помощь гостям в процессе проживания	Первый день	5 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	<b>Модуль 3</b> 3.1 Экстраординарные ситуации	Первый день	5 мин.	Решение конфликтной ситуации
	<b>Модуль 4</b> 4.1. Процедура выселения	Первый день	10 мин.	Осуществить выселение гостя
<i>Общее время выполнения конкурсного задания: =</i>			30 мин.	

### 2.3. Последовательность выполнения задания.

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники получают задания, кроме того, для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания. Каждый модуль обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований, были прояснены заранее.

Последовательность выполнения конкурсного задания по компетенции «администрирование отеля» для всех категорий участников одинакова.

Категория «Школьник» - задания выполняются на русском языке.

Категория «Студент» - задания выполняются на русском (50%) и английском языке (50%). Задания на английском языке определяется экспертным сообществом.

Категория «Специалист» - задания выполняются только на английском языке, согласно международным профессиональным требованиям.

#### **Модуль №2 Процедура заселения**

Участник должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуру выдачи ключей, различные виды традиционных и электронных ключей от номеров, функции и обновление истории гостей, уметь ответить на обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров.

#### **Модуль № 3 Процедура оказания помощи гостям в процессе проживания.**

Участник должен быть готов дать необходимую информацию гостю по месторасположению отеля, об услугах отеля, ответить на запросы гостей, информировать о времени работы всех услуг, предоставляемых отелем

#### **Модуль № 4 Экстраординарные ситуации**

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание.

#### **Модуль № 5 Процедура выселения гостя**

Участник должен знать и понимать: время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета. Участник должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.

### **Особые указания:**

Каждому участнику компетенции «Администрирование отеля» запрещено брать с собой на соревновательную площадку любые средства связи (наушники, сотовый телефон и т.д.)

#### **2.3.1 30% изменение конкурсного задания.**

30 % изменения в Конкурсные задания вносятся обязательно и в обязательном порядке согласуются с Председателем Совета компетенции, к 30 % изменениям Конкурсного задания относятся:

тайные задания - ситуации в соответствии с Модулем Конкурсного задания которые участники получают в конвертах и должны решить. Ситуации являются тайными, разрабатываются экспертами по компетенции с участием работодателей и практиков индустрии гостеприимства, утверждаются Председателем Совета по компетенции.

**В 30% изменений входит: изменение деталей бронирования (прямая бронь или бронь через турагентство); изменение экстраординарной ситуации (модуль 3), а также меняются модули на английском языке (модуль 1, 2, 3, 4) будут представлены в день соревнований.**

Например:

- экстраординарной ситуации: «Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники отеля не вернули его паспорт ни при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорту. Вылет через полтора часа.» будет заменена на ситуацию «Гость подходит возмущенно к стойке приема и размещения и громко возмущается, что в номере в ванной комнате с потолка капает горячая вода», в данных ситуациях участникам необходимо найти правильное решения ситуации согласно алгоритму действий в экстраординарных ситуациях;

- модуль заселение на английском языке меняется на модуль выселение на английском языке, в таком случае заселение будет на русском языке, а выселение на английском языке).

При внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию (разработке заданий - ситуация) разработчики должны руководствоваться принципами объективности и беспристрастности. Изменения не должны влиять на сложность задания, не должны относиться к иным профессиональным областям, не описанным в техническом описании компетенции. Также внесённые изменения должны быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.

## 2.4. Критерии оценки выполнения задания

### Школьниками /Студентами/Специалистами

Для каждого модуля указываются критерии оценок и их максимальный балл.

Наименование модуля	Задание	Максимальный балл
<b>Модуль 1</b> 1.1. Процедура заселения гостя	Согласно сценарию задания необходимо заселить гостя согласно процедуре заселения.	31
<b>Модуль 2</b> 2.1. Помощь гостям в процессе проживания	Согласно сценарию задания необходимо помочь гостю в процессе проживания.	19
<b>Модуль 3</b> 3.1 Экстраординарные ситуации	Согласно сценарию задания необходимо решить конфликтную ситуацию с гостем и принять правильные решения	22
<b>Модуль 4</b> 4.1. Процедура выселения	Согласно сценарию задания необходимо выселить гостя согласно процедуре выселения.	28
<b>ИТОГО</b>		<b>100</b>

Модуль 1 1.1. Процедура заселения гостя	Макс. Балл	Объективная оценка	Субъективная оценка
<b>Объективные критерии</b>			
1   Администратор приветствует гостей	1	1	

2	Уточняет детали бронирования	1	1	
3	Спрашивает паспорт	1	1	
4	Находит имя в списке	1	1	
5	Подтверждает детали бронирования	1	1	
6	Просит гостя подписать регистрационную форму	1	1	
7	Спрашивает разрешения у гостя сделать ксерокопию паспорта	1	1	
8	Делает копию необходимых данных паспорта	1	1	
9	Возвращает паспорт	1	1	
10	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	1	1	
11	Программирует ключи и отдает гостю	1	1	
12	Информирует о месторасположении комнаты (этаж)	1	1	
13	Информирует о дополнительных услугах гостиницы	1	1	
14	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы	1	1	
15	Информирует о расписании работы и расположения ресторана	1	1	
16	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки	1	1	
17	Понадобится ли помощь с багажом	1	1	
18	Могу ли еще чем-то вам помочь	1	1	
19	Желает хорошего дня	1	1	
20	Информирует соответствующие службы	1	1	
21	Обращается к гостю по имени минимум 3 раза	1	1	
<b>Субъективные критерии</b>				
22	Вежливость	2		2
23	Сосредоточенность	2		2
24	Жесты и мимика	2		2
25	Доброжелательность	2		2
26	Общение с гостем в процессе выполнения задания	2		2
<b>Всего:</b>		<b>31</b>	<b>21</b>	<b>10</b>

<b>Модуль 2</b>		Макс. Балл	Объективная оценка	Субъективная оценка
<b>2.1. Помощь гостям в процессе проживания</b>				
<b>Объективные критерии</b>				
1	Администратор приветствует гостей	1	1	
2	Спрашивает имя гостя и номер комнаты	1	1	
3	Проверяет список гостей	1	1	
4	Принимает правильные решения в ситуации	3	3	
5	Спрашивает, как проходит проживание	1	1	
6	Информирует о дополнительных услугах в гостинице	1	1	
7	Могу ли я Вам еще чем- то помочь	1	1	
8	Благодарит и прощается с гостем	1	1	
9	Информирует соответствующие службы	1	1	
<b>Субъективные критерии</b>				
10	Общение с гостем	2		2
11	Внимание к деталям	2		2
12	Жесты и мимика	2		2
13	Уверенность в диалоге	2		2
<b>Всего</b>		<b>19</b>	<b>11</b>	<b>8</b>

<b>Модуль 3</b>		Макс. Балл	Объективная оценка	Субъективная оценка
<b>3.1 Экстраординарные ситуации</b>				
<b>Объективные критерии</b>				
1	Администратор приветствует гостей	1	1	
2	Спрашивает имя гостя	1	1	
3	Номер комнаты гостя	1	1	
4	Приносит извинения за сложившуюся ситуацию	2	2	
5	Принимает правильные решения в ситуации	3	3	
6	Предлагает компенсацию	1	1	
7	Могу ли я Вам еще чем- то помочь	1	1	
8	Благодарит и прощается с гостем	1	1	
9	Информирует соответствующие службы	1	1	
<b>Субъективные критерии</b>				
10	Общение с гостем	2		2
11	Внимание к деталям	2		2
12	Жесты и мимика	2		2
13	Уверенность в диалоге	2		2
14	Стрессоустойчивость	2		2
<b>Всего</b>		<b>22</b>	12	10

<b>Модуль 4</b>		Макс. Балл	Объективная оценка	Субъективная оценка
<b>4.1. Процедура выселения</b>				
<b>Объективные критерии</b>				
1	Администратор приветствует гостя	1	1	
2	Спрашивает имя гостя	1	1	
3	Просит ключи от номера	1	1	
4	Спрашивает, как прошло проживание	1	1	
5	Проверяет список на выезд	1	1	
6	Спрашивает, пользовался ли гость дополнительными услугами	1	1	
7	Спрашивает, нужно ли разделить счет гостю на услуги	1	1	
8	Распечатывает список доп. расходов (информационный счет)	1	1	
9	Узнает, каким способом будет оплачивать гость	1	1	
10	Получает денежные средства от гостя	1	1	
11	Формирует основной счет (корректно)	2	2	
12	Выдача отчетных документов гостю	2	2	
13	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом и вызвать ли гостю такси	1	1	
14	Узнает, может ли еще чем-нибудь помочь	1	1	
15	Благодарит и прощается с гостем	1	1	
16	Администратор обращался к гостю по имени	1	1	
<b>Субъективные критерии</b>				
17	Общение с гостем	2		2
18	Внимание к деталям	2		2
19	Жесты и мимика	2		2
20	Уверенность в диалоге	2		2






21	Общение с гостем в процессе выполнения задания	2		2
<b>Всего</b>		<b>28</b>	<b>18</b>	<b>10</b>

**3. Перечень используемого оборудования, инструментов и расходных материалов (указывается для всех категорий участников отдельно или единый для всех категорий участников).**

**\*Возможно использование аналогов (с аналогичными характеристиками) указанного оборудования, инструментов и расходных материалов.**

3.1. Необходимое оборудование предоставляется организаторами соревнований, участники дополнительно оборудования на площадку не приносят.

<b>ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ НА 1-ГО УЧАСТНИКА (вне зависимости от категории) (застраивается образовательной организацией участника)</b>					
<b>Оборудование, инструменты, ПО, мебель</b>					
<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Фотооборудования или инструмента, или мебели</b>	<b>Ссылка на сайт с тех. Характеристиками либо тех. Характеристики оборудования, инструментов</b>	<b>Ед. измерения</b>	<b>Кол-во</b>
1	Стойка регистрации, оборудованная телефоном, ПК, принтером, сканером, канцелярскими принадлежностями		На усмотрение организатора	Шт.	1/1/1/1/ -
2	Ноутбук/компьютер для трансляции		Процессор: 2-ух ядерный процессор; Оперативная память: от 4GB; HDD500Gb; Microsoft Windows 7/10; Google Chrome	Шт.	2
3	Камера для трансляции		Например: Logitech HD Pro Webcam C920; Разрешение (видео) 1280x720/1920x1080; Поддержка режимов 1280x720 @ 30 Гц/1920x1080 @ 30 Гц; Подключение USB 2.0; Микрофон встроенный Фокусировка автоматическая; Крепление к штативу да; Совместимые операционные системы WindowsXPSP3/Vista/7;	Шт.	1

	Ноутбук/компьютер для участника		Процессор: 2-ух ядерный процессор; Оперативная память: от 4GB; HDD 500Gb; Microsoft Windows 7/10; MicrosoftOffice 2016/2019 AnyDesk для удаленного доступа (предоставить адрес и постоянный пароль!)	шт.	1
4	Штатив для WEB-камеры		Например: НАМА Star-700 EF Digital. Тип штатива трипод напольный; Назначение для фото- и видеокамер; Высота съемки до 125 см; Длина (в сложенном состоянии) 42.5 см; Головка в комплекте.	Шт.	1
5	Микрофон Jabra для компьютера для трансляции.		Например Jabra Speak 510	Шт.	1
6	Пилот, 6 розеток 5 м.		На усмотрение организатора	Шт.	2
	Кулер 19 л (холодная/горячая вода)		На усмотрение организатора	Шт.	1
<b>ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>					
7	СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ		Файл с базой excel (выдается на площадку главным экспертом)	Шт.	1
8	Google Chrome		GoogleMeet (учетные записи для трансляции предоставляются главным экспертом)	-	
9	AnyDesk		Программа удаленного доступа на компьютере участника.	-	
10	Проводное интернет-соединение		скорость не менее 10 м/бит	-	
<b>РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА 1 УЧАСТНИКА (вне зависимости о категории)</b>					
№	Наименование		Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования, инструментов	Ед. измерения	Кол-во

1	Бумага А4		На усмотрение организатора	пачка	1
2	Блокнот для записей		На усмотрение организатора	Шт.	1
3	Канцелярские принадлежности		На усмотрение организатора	комплект	1
<b>РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, КОТОРЫЕ УЧАСТНИКИ ДОЛЖНЫ ИМЕТЬ ПРИ СЕБЕ</b>					
	-		-	-	-
<b>РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ</b>					
1	Сотовый телефон участника		-	Шт.	1
<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ, ИНСТРУМЕНТЫ КОТОРОЕ МОЖЕТ ПРИВЕСТИ С СОБОЙ УЧАСТНИК (при необходимости)</b>					
№	Наименование		Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования	Ед. измерения	Кол-во
-	разрешается брать с собой на соревновательную площадку из тех средств реабилитации по нозологиям, которые участник использует постоянно.				
<b>ОБОРУДОВАНИЕ НА 1-ГО ЭКСПЕРТА (при необходимости)</b>					
Оборудование, мебель					
№	Наименование		Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования	Ед. измерения	Кол-во
1	Стол переговорный		на усмотрение организаторов.	шт	1/5
2	Стул		на усмотрение организаторов	шт	1
3	Компьютер или ноутбук		на усмотрение организаторов	шт	3/5

РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА 1 Эксперта (при необходимости)					
Расходные материалы					
№	Наименование		Технические характеристики	Ед. измерения	Кол-во
1	Бумага		на усмотрение организатора	листов	20
2	Ручка		на усмотрение организатора	шт	1

#### 4. Схемы оснащения рабочих мест с учетом основных нозологий.

##### 4.1. Минимальные требования к оснащению рабочих мест с учетом основных нозологий.

Рабочие места участников дополнительного оснащения не требуют.

	Площадь, м.кв.	Ширина прохода между рабочими местами, м.	Специализированное оборудование, количество.*
<b>Рабочее место участника с нарушением слуха</b>	3000x1900	1,5 м	Для участников с нарушением слуха необходимо предусмотреть: а) наличие звукоусиливающей аппаратуры, акустической системы, информационной индукционной системы, наличие индивидуальных наушников; б) наличие на площадке переводчика русского жестового языка (сурдопереводчика); в) оформление конкурсного задания в доступной текстовой информации.
<b>Рабочее место участника с нарушением зрения</b>	3000x1900	1,5 м	Для участников с нарушением зрения необходимо: а) текстовое описание конкурсного задания в плоскочечатном виде с крупным размером шрифта, учитывающим состояние зрительного анализатора участника с остаточным зрением (в формате Microsoft Word не менее 16-18 пт), дублированного рельефно точечным шрифтом Брайля (при необходимости); - лупа с подсветкой для слабовидящих; электронная лупа; б) для рабочего места, предполагающего работу на компьютере - оснащение специальным компьютерным оборудованием и оргтехникой: - видеоувеличитель; - программы экранного доступа NVDA и JAWS18 (при необходимости); - брайлевский дисплей (при необходимости); в) для рабочего места участника с нарушением зрения, имеющего собаку-проводника, необходимо предусмотреть место для собаки-проводника; г) оснащение (оборудование) специального рабочего места тифлотехническими ориентирами и устройствами,



			<p>с возможностью использования крупного рельефно-контрастного шрифта и шрифта Брайля, акустическими навигационными средствами, обеспечивающими беспрепятственное нахождение инвалидом по зрению - слепого своего рабочего места и выполнение трудовых функций;</p> <p>д) индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс.</p>
<b>Рабочее место участника с нарушением ОДА</b>	3000x1900	1,5 м	<p>Оснащение (оборудование) специального рабочего места оборудованием, обеспечивающим реализацию эргономических принципов:</p> <p>а) увеличение размера зоны на одно место с учетом подъезда и разворота кресла-коляски, увеличения ширины прохода между рядами верстаков;</p> <p>б) для участников, передвигающихся в кресле-коляске, необходимо выделить 1 - 2 первых рабочих места в ряду у дверного проема;</p> <p>в) оснащение (оборудование) специального рабочего места специальными механизмами и устройствами, позволяющими изменять высоту и наклон рабочей поверхности, положение сиденья рабочего стула по высоте и наклону, угол наклона спинки рабочего стула, оснащение специальным сиденьем, обеспечивающим компенсацию усилия при вставании.</p>
<b>Рабочее место участника с соматическими заболеваниями</b>	3000x1900	1,5 м	<p>Специальные требования к условиям труда инвалидов вследствие заболеваний сердечно-сосудистой системы, а также инвалидов вследствие других соматических заболеваний, предусматривают отсутствие:</p> <p>а) вредных химических веществ, включая аллергены, канцерогены, оксиды металлов, аэрозоли преимущественно фиброгенного действия;</p> <p>б) тепловых излучений; локальной вибрации, электромагнитных излучений, ультрафиолетовой радиации на площадке;</p> <p>в) превышения уровня шума на рабочих местах;</p> <p>г) нарушений уровня освещенности, соответствующей действующим нормативам.</p> <p>Необходимо обеспечить наличие столов с регулируемой высотой и углом наклона поверхности; стульев (кресел) с регулируемой высотой сиденья и положением спинки (в соответствии со спецификой заболевания).</p>
<b>Рабочее место участника с ментальными нарушениями</b>	3000x1900	1,5 м	<p>Специальные требования к условиям труда инвалидов, имеющих нервно-психические заболевания:</p> <p>а) создание оптимальных и допустимых санитарно-гигиенических условий производственной среды, в том числе: температура воздуха в холодный период года при легкой работе - 21 - 24 °С; при средней тяжести работ - 17 - 20 °С; влажность воздуха в холодный и теплый</p>

			<p>периоды года 40 - 60 %; отсутствие вредных веществ: аллергенов, канцерогенов, аэрозолей, металлов, оксидов металлов;</p> <p>б) электромагнитное излучение - не выше ПДУ; шум - не выше ПДУ (до 81 дБА); отсутствие локальной и общей вибрации; отсутствие продуктов и препаратов, содержащих живые клетки и споры микроорганизмов, белковые препараты;</p> <p>в) оборудование (технические устройства) должны быть безопасны и комфортны в использовании (устойчивые конструкции, прочная установка и фиксация, простой способ пользования без сложных систем включения и выключения, с автоматическим выключением при неполадках; расстановка и расположение, не создающие помех для подхода, пользования и передвижения; расширенные расстояния между столами, мебелью; не должна затрудняющая доступность устройств; исключение острых выступов, углов, ранищих поверхностей, выступающих крепежных деталей).</p>
--	--	--	---

\*указывается ссылка на сайт с тех. характеристиками, либо наименование и тех. характеристики специализированного оборудования.

Наличие специального оборудования и создания особых условий для работы практически не нужно.

Главное, чтобы обязательно на соревновательной площадке был переводчик русского жестового языка (тифлосурдопереводчик).

Любая устная информация должна быть продублирована переводом на русский жестовый язык.

Желательно, чтобы тифлосурдопереводчик владел терминологией профессии, по которой проводится соревнование.

Т.к. в разных регионах понятийный словарь профессии на русском жестовом языке может отличаться в показе. Необходимо уточнить понимание неслышащими участниками инструкции.

Эксперты должны уметь находить контакт с участником, имеющим нарушение слуха и со слабослышащим участником.

Со слабослышащим можно общаться речью опираясь на остатки его слуха (говорите чуть громче, медленно, при необходимости перефразировать информацию). Обязательно, чтобы неслышащий собеседник видел лицо говорящего.

#### **4.2. Графическое изображение рабочих мест с учетом основных нозологий.**

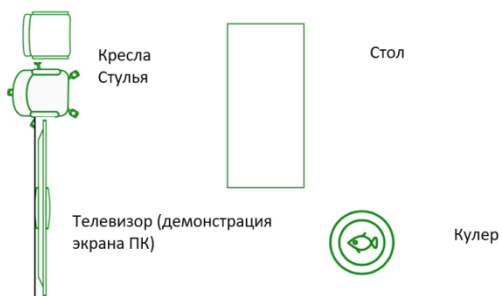
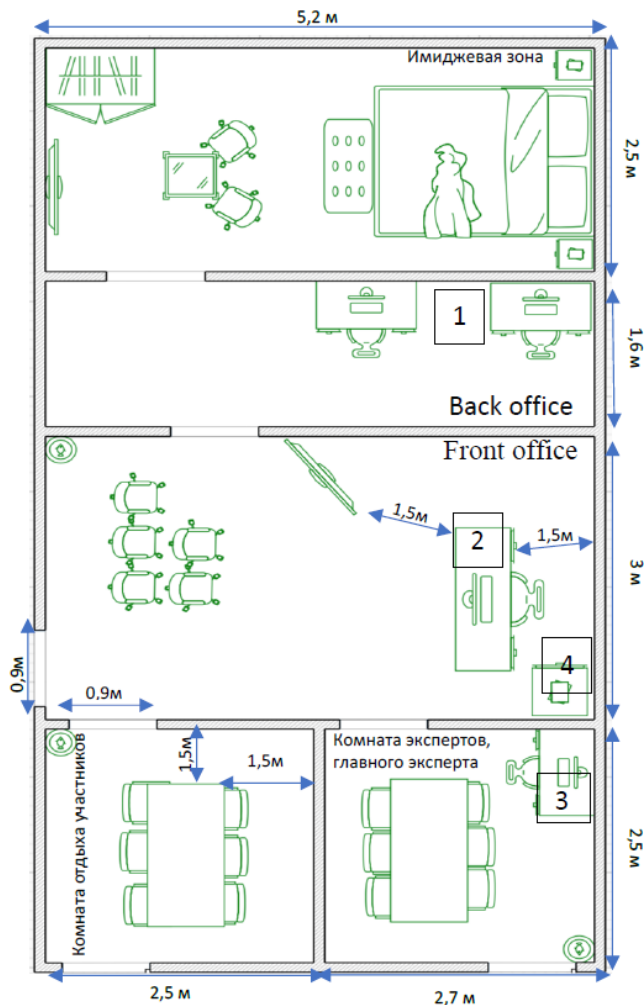
Застройка осуществляется на группу участников

#### **4.3. Схема застройки соревновательной площадки.**

Примерная схема соревновательной площадки для следующих категорий участников:

**школьники/студенты/специалисты.**

Минимальная площадь застройки площадки по компетенции «Администрирование отеля» составляет 25 м.кв., но может быть увеличена в зависимости от возможностей организаторов. Площадка застраивается на 1 рабочее место, так как задания участники выполняют не параллельно, а по очереди (определяется жребием) друг за другом. Рабочее место администратора застраивается стойкой приема и размещения гостя, многофункциональным устройством, канцелярскими принадлежностями и всеми необходимыми документами для выполнения конкурсного задания. Вся остальная мебель, расположенная на площадке позволит конкурсантам окунуться в интересный процесс жизнедеятельности гостиницы, в частности : диван для гостей, столик, багажная тележка, кровать двухспальная стандартная с комплектом белья и спальных принадлежностей, тумбочка прикроватная, стол, стул, шкаф платяной, перегородка, имитирующая зону туалетной комнаты, полка для багажа. На площадке необходимо 4 точки электрического подключения, интернет WI-FI.



- 1 Рабочее место, для телефонного разговора, а также для организации переписки, если предусмотрено данный вид задания
- 2 Стойка
- 3 Место главного эксперта
- 4 Тумба с канцелярскими принадлежностями

### **Условные обозначения:**

#### **Front office (обязательная зона)**

- 2 1. Стойка регистрации, включая ПК, офисная техника (МФУ), комплект оборудования для хранения ключ-карт и иная атрибутика



- 1. Доска для ключей, тумбочка с канцелярскими принадлежностями и бланками
- 2. Кресла, стулья (для экспертов, сопровождающих и иных лиц)
- 3. Экран

#### **Back office (обязательная зона)**

Стол, стулья, ПК, кулер

#### **Комната отдыха участников (набор элементов на усмотрение застройщика):**

Стол, стулья, кулер

#### **Комната отдыха экспертов и комната главного эксперта:**

Стол, стулья, ПК, офисная техника (МФУ), кулер

#### **Отдельная имиджевая площадка (набор элементов на усмотрение застройщика):**

- 1. Столик
- 2. Багажная тележка
- 3. Кровать двуспальная стандартная с комплектом белья и спальных принадлежностей
- 4. Тумбочка прикроватная
- 5. Стол
- 6. Стул
- 7. Шкаф платяной
- 8. Перегородка, имитирующая зону туалетной комнаты
- 9. Полка для багажа

## **5. Требования охраны труда и техники безопасности**

### **5.1. Общие требования охраны труда.**

1.1. К выполнению конкурсного задания под руководством Экспертов Компетенции «Администрирование отеля» Национального чемпионата «Абилимпикс – 2020», прошедшие инструктаж по охране труда и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.

1.2. Участник должен:

- выполнять только ту работу, которая определена ему экспертами;
- поддерживать порядок на своем рабочем месте;
  - быть внимательным во время работы, не отвлекаться и не отвлекать других;
  - не допускать нарушений требований безопасности труда и правил пожарной безопасности;
  - извещать непосредственно главного эксперта о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей.

1.3. Участник обязан соблюдать правила охраны труда для обеспечения защиты от воздействия опасных и вредных факторов, связанных с характером работы, включая:

- статические перегрузки;
- повышенные зрительные нагрузки при длительной работе на компьютере;
- биологические факторы (пониженная ионизация воздуха, плохое проветривание, пониженная влажность, повышенная температура).

1.4. В соответствии с действующим законодательством Участники должны соблюдать правила поведения, расписание и график проведения конкурсного задания, установленные режимы труда и отдыха.

1.5. При выполнении конкурсного задания по администрированию отеля на рабочем месте должна применяться следующая одежда:

- для мужчин: темный костюм, рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень, носки темные, начищенные темные туфли, идентификационная информация участника на груди, короткие и чистые ногти, короткие волосы;
- для женщин: темный костюм с брюками или юбкой, рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди. Ногти короткие, волосы (до подбородка) или собранные в пучок, светлый макияж, серьги маленькие, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий.

1.6. В процессе работы Участники должны соблюдать правила ношения спецодежды, соблюдать правила личной гигиены, мыть руки после пользования туалета, содержать рабочее место в чистоте.

1.7. В помещении для выполнения заданий по администрированию отеля должна быть медицинская аптечка с набором необходимых медикаментов. В аптечке должны быть опись медикаментов и инструкция по оказанию первой помощи пострадавшим.

1.8. Участники обязаны соблюдать правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения. Помещение для проведения конкурсных заданий снабжается порошковыми или углекислотными огнетушителями.

1.9. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся экспертам. При неисправности оборудования или инструмента - прекратить работу и сообщить об этом экспертам.

1.10. Ответственность за несчастные случаи, происшедшие в помещении для проведения конкурсного задания, несут лица, как непосредственно нарушившие правила безопасной работы на рабочем месте, так и лица административно-технического персонала, которые не обеспечили:

- выполнение организационно-технических мероприятий, предотвращающих возможность возникновения несчастных случаев;
- соответствие рабочего места требованиям охраны труда.

## **5.2. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ.**

2.1. Надеть форменную одежду.

2.2. Принять смену, убедившись в сохранности и исправности оборудования на рабочем месте.

2.3. Перед началом работы проверить внешним осмотром:

- достаточность освещения рабочей поверхности, отсутствие слепящего действия света;
- отсутствие свисающих и оголенных концов электропроводки;
- надежность закрытия всех токовыводящих и пусковых устройств оборудования;

— отсутствие посторонних предметов на рабочем месте.

### **5.3. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ.**

3.1. Во время работы участник обязан:

- оформлять и принимать необходимые документы;
- регистрировать и поселять в номера клиентов, взимать оплату за проживание, телефонные разговоры, информировать об основных услугах, предоставляемых в гостинице;
- контролировать своевременную и правильную оплату за проживание;
- пользоваться и следить за исправностью техники, имеющейся в распоряжении служб размещения;
- обеспечивать достоверность вводимой в компьютер информации в соответствии с заданной программой;
- вести учет заявок на бронирование номеров и контролировать их исполнение.

### **5.4. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ПО ОКОНЧАНИИ РАБОТЫ.**

4.1 Привести в порядок рабочее место.

4.2 Обо всех обнаруженных во время работы недостатках и о принятых мерах по их устранению сообщить главному эксперту.

### **5.5. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ.**

5.1. В аварийной обстановке следует оповестить об опасности окружающих людей. Доложить об этом главному эксперту.

5.2. При обнаружении возгорания или в случае пожара:

- немедленно отключить электрооборудование от сети;
- сообщить в пожарную часть по телефону 101 и администрации;
- приступить к тушению пожара имеющимися первичными средствами пожаротушения в соответствии с инструкцией по пожарной безопасности.

5.3. При угрозе жизни покинуть помещение.

5.4. При возникновении поломок электроприборов, угрожающих аварией на рабочем месте, необходимо прекратить эксплуатацию, а также подачу к нему электроэнергии.

5.5. При несчастном случае немедленно оказать (организовать) первую помощь пострадавшему, принять меры к сохранению обстановки происшествия (состояние оборудования и рабочего места), если это не создает опасности для окружающих, доложить главному эксперту и при необходимости вызвать бригаду скорой помощи по телефону 103.

*Протоколы прилагаются отдельно и подписываются участниками и экспертами*

## **6. Специальные правила проведения чемпионата для компетенции Администрирование отеля в дистанционно-очном формате**

6.1. Принципы проведения чемпионата в дистанционно-очном формате Соревнования проводятся в дистанционном формате.

Конкурсанты выполняют задания на оборудованной площадке в своей образовательной организации.

Технические эксперты осуществляют контроль проведения заданий в дистанционном формате, полностью обеспечивают доступ оценивающих экспертов к видеозаписям, а также организуют прямую трансляцию для экспертов с места выполнения задания конкурсантом. Дистанционную поддержку конкурсантов находясь на различных площадках осуществляют технические эксперты образовательных организаций конкурсантов.

Оценивающая группа экспертов осуществляют контроль выполнения заданий, находясь на различных площадках.

Соревнования проводятся в один день в зависимости от категории участника, и выполняются поочередно с проведением предварительной жеребьевки. Один конкурсант выполняет конкурсное задание в течение 1 дня.

6.2 Главный эксперт, Заместитель главного эксперта выполняют функции организации и контроля процесса проведения соревнований и их оценки. Роли виртуальных гостей отеля выполняют волонтеры.

Оценивающие эксперты выполняют функции контроля процесса проведения соревнований и оценки работ конкурсантов. Эксперты за 1 день до чемпионата принимают участие во внесении 30 % изменения в конкурсное задание.

Технические эксперты от образовательных организаций конкурсантов проводят инструктаж по ТБ и ОТ, подготавливают и подписывают все необходимые протоколы.

Технические эксперты площадки участника выполняют функции застройки, сдачи площадки и поддержания её работоспособности в процессе проведения соревнований.

Технический эксперт площадки-организатора чемпионата выполняет функции застройки, сдачи площадки, поддержания её работоспособности в процессе проведения соревнований, а также консультационную поддержку главному эксперту и заместителю главного эксперта, оценивающим экспертам и техническим экспертам на площадках участников.

6.3. Эксперты подключаются к площадкам, проверяют как видна с камер площадка и работу микрофонов, устойчивость интернет соединения, отвечают на возникшие вопросы. В случае если в течение 15 минут по московскому времени площадка не будет соответствовать заявленным требованиям инфраструктурного листа, участник образовательной организации не допускается к участию в соревнованиях.

Требования к организации площадки проведения чемпионата:

- Полное соответствие инфраструктурному листу
- Стабильность каналов передачи данных и работоспособность всех программ на площадке конкурсанта
- Выполнены требования по видеонаблюдению. Обзор площадки соответствует выставленным требованиям, качество картинки позволяет проводить оценку. Камеры расставлены согласно плану застройки.

Требования по видео/аудио наблюдению:

- Количество и расположение камер указаны в инфраструктурном листе.

Требования к камерам и трансляции:

- По требованию главного эксперта и оценивающей группы экспертов возможна корректировка и перемещение камер как во время приемки площадки, так и во время проведения соревнований.

- Требуется запись видео с экрана конкурсанта.

#### 6.4. Доступ на конкурсную площадку

Доступ на площадку имеет только технический эксперт образовательной организации участника при возникновении технических проблем. Если во время выполнения модуля на площадке будет находиться кто-то кроме конкурсанта и технического эксперта (при необходимости), то конкурсант дисквалифицируется.

6.5 Во время выполнения конкурсного задания участниками непрерывно ведется видео (качество видео 780p) и аудиозапись, а также производится онлайн трансляция. В случае прерывания онлайн трансляции необходимо видео запись (со звуком) с конкурсантом, предоставить главному эксперту через Google Диск в течение 30 минут по окончании выполнения задания (каждому конкурсанту будет предоставлен доступ к папке «Офлайн запись конкурсанта» через аккаунт конкурсанта), либо привести лично главному эксперту в течение 3 часов после окончания выступления конкурсанта.

Работа конкурсанта оценивается по онлайн трансляции. Роли гостей виртуального отеля выполняют волонтеры в соответствии со сценарием. Технический эксперт должен находиться рядом с площадкой, при необходимости заходить на площадку.

Видео и звук камеры должны быть включены во время выполнения всех заданий конкурсантом.

К оценке не принимаются каким-либо образом отредактированные видеозаписи.

Оценка выполнения задания конкурсантом проводится по полученному видео (в случае отключения интернета или электричества).

Результаты чемпионата подводятся согласно регламенту чемпионата.