КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
категория «Школьники»

Компетенция: administrirovanie-otelya-1

Выдержка из официального конкурсного задания, опубликованного на abilympics-russia.ru (раздел «Компетенции 2026»).
Страницы источника, относящиеся к категории, приведены далее в исходном виде.

Собрано автоматически: Региональный центр Абилимпикс республики Башкортостан.

2. Конкурсное задание

2.1. Краткое описание 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.

2.1.1. Категория участников «ШКОЛЬНИКИ»:

Категория «Школьник» - задания выполняются на русском языке.

2.1.2. Категория участников «СТУДЕНТЫ»:

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

2.1.3. Категория участников «СПЕЦИАЛИСТЫ»:

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

2.2. Структура и подробное описание конкурсного задания

Категория участников	Наименование и описание модуля	Время	Результат
Школьники	**Модуль А. Процедура заселения гостя**	15 минут	Осуществить заселение гостя
	Модуль Б. Помощь гостям в процессе проживания	10 минут	Помощь гостям в процессе проживания
	Модуль В. Экстраординарные ситуации	10 минут	Решение конфликтной ситуации
	Модуль Г. Процедурные выселения	15 минут	Осуществить выселение гостя
Время выполнение всех модулей: **50 минут**			
Студенты	**Модуль А. Процедура заселения гостя**	15 минут	Осуществить заселение гостя
	Модуль Б. Помощь гостям в процессе проживания	10 минут	Помощь гостям в процессе проживания
	Модуль В. Экстраординарные ситуации	10 минут	Решение конфликтной ситуации
	Модуль Г. Процедурные выселения	15 минут	Осуществить выселение гостя
Время выполнение всех модулей: **50 минут**			
Специалисты	**Модуль А. Процедура заселения гостя**	15 минут	Осуществить заселение гостя
	Модуль Б. Помощь гостям в процессе проживания	10 минут	Помощь гостям в процессе проживания
	Модуль В. Экстраординарные ситуации	10 минут	Решение конфликтной ситуации
	Модуль Г. Процедурные выселения	15 минут	Осуществить выселение гостя
Время выполнение всех модулей: **50 минут**			

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.

2.3.1. Категория участников «ШКОЛЬНИКИ»:

Категория «Школьник» – задания выполняются на русском языке.

Модуль А. 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 Б. Процедура оказания помощи гостям в процессе проживания.

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

Модуль В. Экстраординарные ситуации

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

Модуль Г. 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.

2.3.2. Категория участников «СТУДЕНТЫ»:

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

Модуль А. 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 Б. 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 В. Экстраординарные ситуации

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

Модуль Г. 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.

2.3.3. Категория участников «СПЕЦИАЛИСТЫ»:

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

Модуль А. 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 Б. 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 В. Экстраординарные ситуации.

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

Модуль Г. 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 по компетенции:

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

Каждый участник должен быть правильно одет для работы на стойке СПиР:

Мужчины: темный пиджак, брюки классические со стрелкой, белая рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень без декоративного орнамента и классической пряжкой без изображений и логотипов на ней, носки темные, начищенные темные туфли без ярких выделяющихся элементов декора, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа. Короткие и чистые ногти, короткие волосы либо классическая мужская стрижка, гладко выбритый. Не допускается ношения украшений, кроме обручального кольца. Допускается ношение классических часов. Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно.

Женщины: темный пиджак, брюки классические со стрелкой/юбка, рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа. Юбка не должна быть выше колен. Разрез на юбке разрешен, поскольку облегчает движения, но должен быть не выше колен. Избегайте ярких цветов в одежде и аксессуарах, придерживаясь коричневых, черных или темно-серых оттенков. Ношение белых туфель недопустимо. Предпочтительным материалом для туфель является кожа, темный текстиль или микрофибра. Высокие каблуки неприемлемы, высота каблука должна варьироваться от 3 до 5 см. Неприемлемо ношение балеток на плоской подошве, сандалий и туфель на шпильке. Не допускается ношение туфель с открытым носком, массивным каблуком и туфель на платформе.

Ногти короткие и ухоженные, маникюр – нейтральные цвета или френч, короткие волосы (до подбородка) или собранные в пучок, серьги маленькие без висящих деталей и ярких камней, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий. Макияж нейтральный, легкий. Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно.

Все необходимые материалы и оборудование будут выданы организацией на конкурсе.

Участникам не нужно приносить ничего, кроме униформы.

2.4. Региональный (вариативный):

Примеры изменений для регионального (вариативного) модуля:

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