



III Региональный этап Чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы» Тюменской области – 2025

Администрирование
отеля



Администратор отеля – это ключевой сотрудник по обслуживанию гостей, от профессиональных навыков которого складывается общее впечатление об уровне предлагаемого сервиса.

Навыки, необходимые для эффективной работы и демонстрации высокой репутации отеля:

качество и скорость обслуживания

грамотная презентация услуг

знание правил этикета

профессиональная осведомленность при ответах на вопросы

Добро пожаловать к
профессионалам!

Администрирование отеля

ТРЕНЕР

Сергеева Н.В.

ГД-22-286

ТГ-23-036

ТГ-24-036

КОНКУРСАНТЫ

Палийчук Алёна

Бекишева Александра

Панов Арсений

Кармазинова Анна

Чемакина Марина



В профессиональные обязанности сотрудника службы приема и размещения (СПиР) входит:

- знание процедур бронирования номеров, а также размещения и выписки гостей из отеля, владение туристической информацией,
- обязательное владение иностранным языком, на хорошем разговорном и письменном уровнях.

В современных реалиях администратор СПиР должен:

- **обладать** исключительными **коммуникативными навыками**,
- **обширными знаниями** в области финансов, маркетинга, статистики,
- **знать нормативно-правовые документы**, регулирующие деятельность гостиничных предприятий,
- **уметь использовать** профессиональное

Добро пожаловать к профессионалам!

Администрирование
отеля

Информация
о компетенции



КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Включает проверку навыков бронирования, заселения, выписки и обслуживания гостей во время их пребывания в гостинице, а также расчет основных экономических показателей текущего функционирования отеля.

Участник должен продемонстрировать навыки социального общения и деловой переписки, способность к грамотному разрешению конфликтов и быстрому принятию правильных решений в экстремальных ситуациях.

Добро пожаловать
к профессионалам!

Администрирование отеля



Модуль 1. Бронирование. Помощь гостю во время проживания

Модуль 2. Выезд. Предоставление туристической информации

Модуль 3. Заезд по предварительной брони. Предоставление туристической информации

Модуль 4. Экстраординарная ситуация. Заезд без предварительного бронирования

Модуль 5. Письменные задания:

- Ответ на запрос бронирования (письменно)
- Ответ на жалобу гостя
- Расчет ключевых показателей гостиницы (KPI)
- Задача на распределение номерного фонда

Добро пожаловать к профессионалам!

Администрирование
отеля

КОНКУРСНОЕ
ЗАДАНИЕ



Добро пожаловать
к профессионалам!

**АПТРАСАКОВА
ЗУХРА - 3 МЕСТО
Финала
Национального
Чемпионата по
профессиональн
ому мастерству
«Профессионалы
»-2024**

**НАШИ
ДОСТИЖЕНИЯ**

Администрирование отеля



Администрирование отеля

ТРЕНЕР

Сергеева

Наталья Владимировна

ПОБЕДИТЕЛИ 2025

Кармазинова Анна

1 МЕСТО

Чемакина Марина

2 МЕСТО

Бекишева Александра

3 МЕСТО





Профессионалы.
Создаем будущее
вместе!

