

Добро
пожаловать к
профессионалам!

Компетенция - Администрирование отеля

Тренер -
Сергеева
Наталья
Владимирова



АДМИНИСТРАТОР ОТЕЛЯ – ЭТО КЛЮЧЕВОЙ СОТРУДНИК ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ГОСТЕЙ, ОТ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ НАВЫКАХ КОТОРОГО СКЛАДЫВАЕТСЯ ОБЩЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДЛАГАЕМОГО СЕРВИСА.

Качество и скорость обслуживания, грамотная презентация услуг, знание, правил этикета и профессиональная осведомленность при ответах на вопросы – все эти навыки необходимы для эффективной работы и демонстрации высокой репутации отеля.

**Добро
пожаловать к
профессионалам!**

Администрирование отеля Информация о компетенции



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 программное обеспечение.**

**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
- Составление расписания СПиР
- Доклад по отчету ночного аудитора.

**Добро
пожаловать к
профессионалам!**

Администрирование отеля КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ



При оценке конкурсного задания учитывается уровень владения иностранным языком, навыки межличностного общения, корректность применения алгоритмов стандартных процедур, грамотность использования специализированного программного обеспечения. Также оценивается умение в достаточном для гостя количестве предоставлять релевантную запросу информацию касательно месторасположения отеля, услугах отеля, продвигать услуги отеля, предоставлять туристическую информацию; умение адекватно обрабатывать жалобы гостей, оказывать помощь гостям в экстраординарных ситуациях, координировать службы отеля; знание алгоритма стандартной операции - выезд гостя, умение ее осуществлять, используя АСУ; умение проводить кассовые операции; умение продвигать услуги отеля; навыки межличностной коммуникации, в т.ч. на английском языке.

При выполнении письменных заданий оценивается знание этикета деловой переписки, умение составлять и корректно оформлять электронные и официальные письма, адекватно обрабатывать запросы и жалобы гостей и предоставлять релевантную информацию, принимать адекватные решения в предоставлении компенсации; грамматика русского и английского языков. Также оценивается умение распределять рабочую нагрузку на сотрудников СПиР согласно заданным условиям, умение распределять номерной фонд в зависимости от запросов, категорий номеров, приоритетных статусов гостей и др. факторов, умение корректно излагать свои мысли. При расчете ключевых показателей оценивается понимание и умение вычислять и анализировать KPI, умение на основе полученных данных делать вывод и прогнозы.

**Добро
пожаловать к
профессионалам!**

Администрирование отеля КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

**Добро
пожаловать к
профессионалам!**

**Администрирование
отеля**

**НАШИ
ДОСТИЖЕНИЯ**

2022 ГОД:

ПАРВАТКИНА МАРИЯ – 3 МЕСТО

2023 ГОД:

ДЕРКАЧ ЕЛЕНА – 1 МЕСТО

АПТРАСАКОВА ЗУХРА – 2 МЕСТО

ПАРВАТКИНА МАРИЯ – 3 МЕСТО



**Добро
пожаловать к
профессионалам!**

**Администрирование
отеля**
**НАШИ
ДОСТИЖЕНИЯ**

2023 ГОД:

**АПТРАСАКОВА ЗУХРА – УЧАСТИЕ В ИТОГОВОМ ЭТАПЕ
ЧЕМПИОНАТА И ВЫХОД В НАЦИОНАЛЬНЫЙ ФИНАЛ**

