ГОСУДАРСТВЕННОНЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТОРОПЕЦКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНКУРС «ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА

конкурса профессионального мастерства в рамках проведения декадника специальных дисциплин - «Лучший администратор»

Преподаватель: _____ С.И.Стальнова.

г. Торопец
2018г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Введение

Конкурс профессионального мастерства является одной из форм внеурочной работы обучающихся. Он имеет большое образовательное и воспитательное значение в подготовке квалифицированных кадров, способствует формированию опыта творческой деятельности обучающихся, их самостоятельности.

При подготовке и проведении конкурса достигается индивидуализация профессионального воспитания обучающегося. Приоритетной становится личность обучающегося с его интересами, способностями, возможностями, перспективами.

Конкурс профессионального мастерства - это увлекательное соревнование среди обучающихся, приобщающее их к секретам мастерства и являющееся хорошей проверкой сформированности общих и профессиональных компетенций.

Конкурс существенно повышает качество обучения и приближает его к практической деятельности. Конкурс призван способствовать выявлению, распространению и внедрению в учебный процесс рациональных методов и приемов труда, современных технологий и на этой основе совершенствованию организации и содержания трудового, профессионального обучения и воспитания.

Методическая разработка конкурса на тему: «Лучший администратор» отражает реализацию основных профессиональных образовательных программ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Участниками конкурса является группа 21.16 М.

На конкурсе в игровой форме осуществляется знакомство обучающихся с перспективами работы в индустрии гостеприимства.

В процессе конкурса реализуются межпредметные связи со следующими дисциплинами и профессиональными модулями: ПМ. 01 «Бронирование гостиничных услуг», ПМ. 02 «Прием, размещение и выписка гостей», ПМ. 03 «Обслуживания гостей в процессе проживания»; ПМ 05

«Выполнение работ по профессии администратор гостиницы (дома отдыха)».

Во время проведения конкурса предполагается реализация системно-деятельностного подхода. В частности будет сделан акцент на соблюдении таких дидактических принципов как принцип деятельности и принцип вариативности (обучающиеся сформируют способности к систематическому перебору вариантов и адекватному принятию решений в ситуациях выбора).

Системно-деятельностный подход - это организация учебного процесса, в котором главное место отводится активной и разносторонней, в максимальной степени самостоятельной познавательной деятельности обучающегося. Ключевыми моментами деятельностного подхода является постепенный уход от информационного репродуктивного знания к знанию действия.

Таким образом, системно–деятельностный подход в обучении позволяет эффективно достичь результатов, которые являются основой гармоничного личностного развития обучающегося.

Целями проведения конкурса являются:

- повышение интереса к избранной профессии;
- совершенствование профессионального мастерства;
- развитие творческого подхода к выполнению задания;
- формирование и развитие общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Задачами проведения конкурса являются:

- развитие самостоятельности, ответственности, уверенности, организованности;
- определение уровня профессиональной подготовки;
- выявление и поощрение лучших обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Место проведения конкурса: ГБ ПОУ «Торопецкий колледж».

Награждение: команды, занявшие призовые места, награждаются почетными грамотами.

Область применения: материалы мероприятия могут быть использованы как форма внеклассной работы в колледже.

Порядок проведения конкурса.

Конкурс включает следующие туры:

Первый тур - закрепление пройденного теоретического материала по профессиональному модулю 01 «Бронирование гостиничных услуг»;

Второй тур - закрепление материала по Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ;

Третий тур - заполнение бланка-заявки на бронирование номера в гостинице от физических лиц;

Четвертый тур - ролевая игра: «Основные операции по телефону»;

Пятый тур - ролевая игра: «Бронирование по телефону».

Для определения победителей создается жюри конкурса. В жюри конкурса входят представители администрации, педагоги по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис». Жюри имеет право не принимать к рассмотрению работы, не соответствующие условиям конкурса.

Победители награждаются грамотами за 1 место, 2 место, 3 место.

Победителем конкурса профессионального мастерства является команда, набравшая наибольшее количество баллов в ходе конкурса по 5 турам.

СЦЕНАРИЙ КОНКУРСА

Добрый день члены жюри, преподаватели и участники конкурса профессионального мастерства!

Только сегодня! Только сейчас! Вас приветствует клуб профессионалов колледжа!

Вашему вниманию предстанет замечательный мир мастерства и профессионализма. Итак, начинаем конкурс профессионального мастерства 2018год. У каждого человека есть свой «звездный час», тот самый великолепный момент в жизни, когда судьба говорит: «Даю тебе шанс. Докажи на что ты способен». Мы думаем, что таким «звездным часом» для многих участников станет участие в конкурсе. Согласитесь, дорогие друзья,

что скучно жить без людей, которые вносят в нашу жизнь искру фантазии, поиска, творчества. Но вот нашлись такие люди! И сегодня они участники конкурса!

Дорогие конкурсанты!

Всем вам сегодня мы желаем только удачи и больших профессиональных побед!

Перед началом конкурса профессионального мастерства позвольте представить членов нашего жюри:

1. Гнутова Нина Ивановна – зам. директора по УР.
2. Рыбакова Лариса Федоровна – преподаватель экономики.
3. Петренева Алеся Александровна – преподаватель специальных дисциплин.

Разрешите ознакомить всех с порядком проведения конкурса.

В конкурсе принимает участие группа 21.16 М по специальности 43.02.11Гостиничный сервис, которая делится на три команды: администраторы, управленцы и менеджеры.

Всего в конкуре 5 туров. 1 и 2 туры – теоретическая часть в виде тестов. 3, 4 и 5 туры - практическая часть, в которой команды должны показать, что они умеют делать и как они это умеют делать.

Каждый этап оценивается отдельно, потом баллы суммируются, и команда, набравшая наибольшее количество баллов станет победителем конкурса. Пусть победителем станет сильнейший!!!

И так мы начинаем!

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ:

Первый тур – Закрепление пройденного теоретического материала по профессиональному модулю 01 «Бронирование гостиничных услуг». Команды отвечают на тестовые вопросы – правильный ответ 1 балл.

1. Процесс применения организационных, маркетинговых, финансовых, логистических, кадровых и других инструментов, методов и способов ведения гостиничного бизнеса – это:
а) гостиничная технология; б) гостеприимство; в) предоставление услуг.

2. Клиент самостоятельно, без предварительного бронирования, пришел в гостиницу и обратился к дежурному администратору – это называется:
а) свободное поселение; б) льготное поселение; в) распоряжение директора.

3. Разговор с клиентом необходимо начинать со слов:
а) «Здравствуйте»; б) «Добрый день»; в) «Здрасьте».

4. На телефонный вызов следует отвечать не позже:
а) 3-го звонка; б) 2-го звонка; в) 6-го звонка.

5. Заявки на бронирование номеров по телефону приходят, как правило от:
а) турфирм: б) физических лиц и небольших компаний;
в) гостиничных комплексов.

6. От качества подбора и расстановки кадров в производственной системе зависит:
а) работа управленческого персонала; б) эффективность работы организации;
в) заработная плата.

7. Отмена бронирования фиксируется:
а) в бланке аннуляции; б) в регистрационном журнале;
в) в бланке аннуляции и регистрационном журнале.

8. Карту гостя заполняет:
а) сам гость; б) администратор; в) не имеет значения.

9. Каблук женской обуви должен быть:
а) 10см; б) не имеет значения; в) не должен превышать 5см.

10. Можно ли расспрашивать гостя о цели визита и заходить в номер без разрешения проживающего?
а) можно; б) нельзя; в) на усмотрение персонала.

11. Провожая гостя, администрация и сотрудники этажа должны:
а) пожелать гостю доброго пути и пригласить снова посетить гостиницу;
б) вежливо попрощаться; в) пригласить снова в гостиницу.

12. Если у сотрудницы волосы длиннее плеч, то они должны быть:
а) падать на лицо; б) закреплены лентой или заколкой; в) не имеет значения.

13. Женщинам разрешено носить колец на пальцах:
а) три; б) пять; в) не более двух.

14. Сотрудники отдела бронирования занимаются:
а) заселением потребителей; б) телефонными продажами номерного фонда;
в) встречей гостей.

15. На что необходимо особо обратить внимание при найме на работу сотрудников в отдел бронирования:
а) на дикцию; б) на внешний вид; в) на рост.

16. Администратор по бронирования относится к категории:
а) специалистам; б) руководителям; в) рабочим.

17. Портье относиться к категории:
а) руководителям; б) технических исполнителей; в) специалистам.

18. Клиента необходимо встречать:
а) стоя; б) с интересом; в) стоя и с улыбкой.

19. Если клиент раздражен и повышает голос:
а) не нужно с ним спорить; б) можно спорить; в) на усмотрение работников.

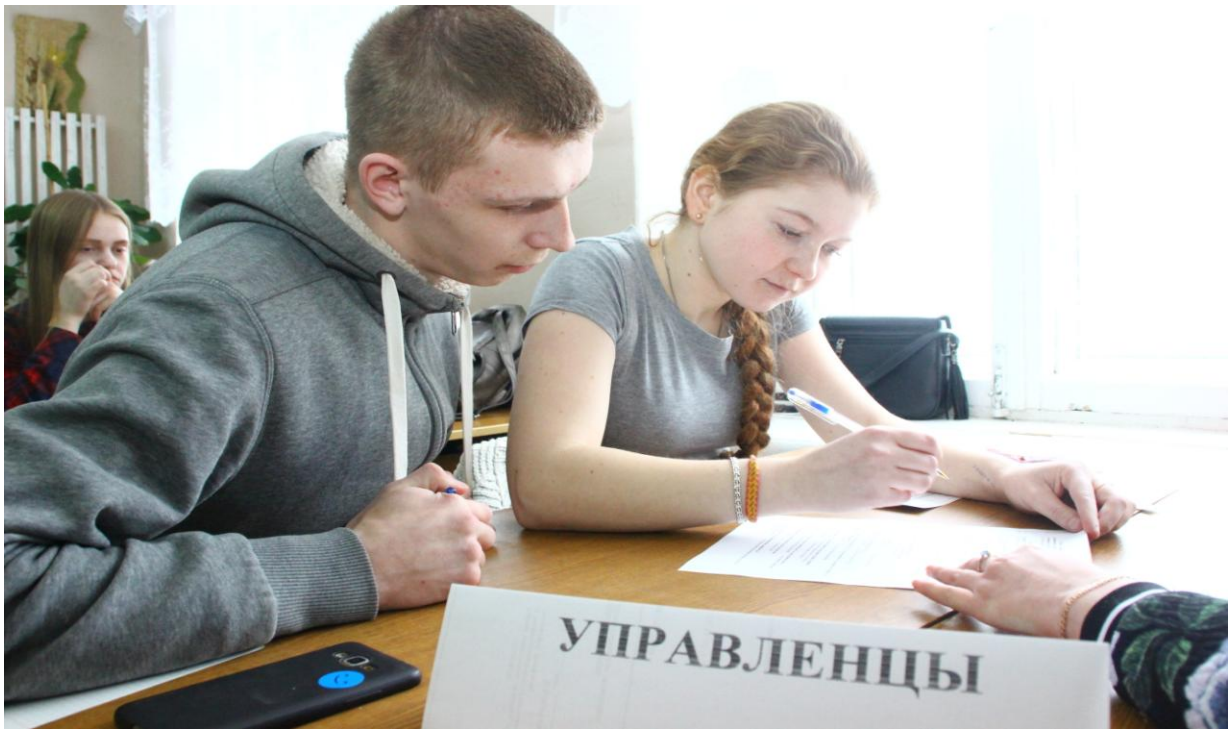
20. При размещении гостя до расчетного часа (с 0.00 до 12.00) кассир:

а) взимает почасовую оплату; б) взимает за половину суток;

в) оплату за проживание не взимает.

Ключ ответов:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20



Второй тур – закрепление материала по Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

Команды отвечают на тестовые вопросы – правильный ответ 1 балл.

Тестовое задание: «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Вопрос №1. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часов:

а)12 часов текущих суток; б)18:00; в) 14:00

Вопрос №2. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в случае задержки выезда клиента не более 6 часов после расчетного часа взимается:

а) почасовая оплата; б) плата за половину суток; в) устанавливается исполнителем.

Вопрос №3. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации при проживании не более суток (24 часов) плата за проживание взимается:

а) за сутки независимо от расчетного часа; б) за половину суток;
в) за четверть суток

Вопрос №4. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, какая из перечисленных услуг будет оказана за плату:

а) пользование медицинской аптечкой; б) наполнение мини-бара;
в) доставка в номер корреспонденции по её получении.

Вопрос №5. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных и других нужд именуются как:

а) покупатель; б) потребитель; в) исполнитель; г) клиент.

Вопрос №6. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации при оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию. Которая обязательно должна содержать:

а) наименование исполнителя, ФИО потребителя, сведения о предоставляемом номере, цену номера;
б) наименование исполнителя, ФИО потребителя, сведения о предоставляемом номере, фотографии номера;
в) наименование исполнителя, цену номера, контактные данные сторон.

Вопрос №7. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Исполнитель должен:

а) обеспечить круглосуточное оформление потребителей, пребывающих в гостиницу и убывающих из нее;
б) установить предельный срок проживания в гостинице;
в) с учетом местных особенностей изменить единый расчетный час

Вопрос №8. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации обязан ли Исполнитель размещать информацию в помещении, предназначенном для оформления проживания:

а) нет, не обязан;
б) да, в обязательном порядке.

1	2	3	4	5	6	7	8

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ:

Третий тур – Заполнение бланка-заявки на бронирование номера в гостинице от физических лиц.

Правильно оформленная заявка – 5 баллов.

Ельникова Анна Анатольевна (жительница России) обратилась в службу бронирования гостиницы «Небосвод» г. Курск 13.03.18г. по телефону по поводу бронирования двухместного номера на 2 суток с 12.00 часов время заезда 21.03.18г. Цена номера в сутки 2900 руб., оплата кредитной картой и требуется услуга питания и наличие телефона в номере, встреча в аэропорту, бронирование гарантированное.

На основании данных заполнить заявку на бронирование номеров в гостинице.

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ в гостинице

«_____»

Просим забронировать для граждан _____
/страна, город/

Ф.И.О. (если ребенок, укажите возраст)	Пол	Категория номера (одноместный, двухместный, люкс, сюит и т.д.)	Цена	Срок проживания	Предполагаемое время заезда и выезда	Под-тверж-дение
					с_____ по_____	
					с_____ по_____	
					с_____ по_____	

Оплата за проживание _____
(нал. / кредитная карта)

Наличие а/м (место на стоянке) услуга бесплатная	Наличие Интернета в номере	Наличие завтрака	Трансфер (встреча)
		(оформление дополнительной заявки) услуга платная	*(оформление дополнительной заявки) услуга платная*
ДА/НЕТ	***ДА/НЕТ***	***ДА/НЕТ***	***ДА/НЕТ***

С оплатой медицинской страховки согласны.

В случае неоплаты всех видов телефонных переговоров и нанесения порчи имущества гостиничного комплекса, оплату гарантируем.

Контактный телефон: _____

Электронная почта: _____

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ в гостинице

«__Небосвод___»

Просим забронировать для граждан _____Россия, г. Нижний Новгород_____
/страна, город/

Ф.И.О. (если ребенок, укажите возраст)	Пол	Категория номера (одноместный, двухместный, люкс, сюит и т.д.)	Цена	Срок проживания	Предполагаемое время заезда и выезда	Под-тверж-дение

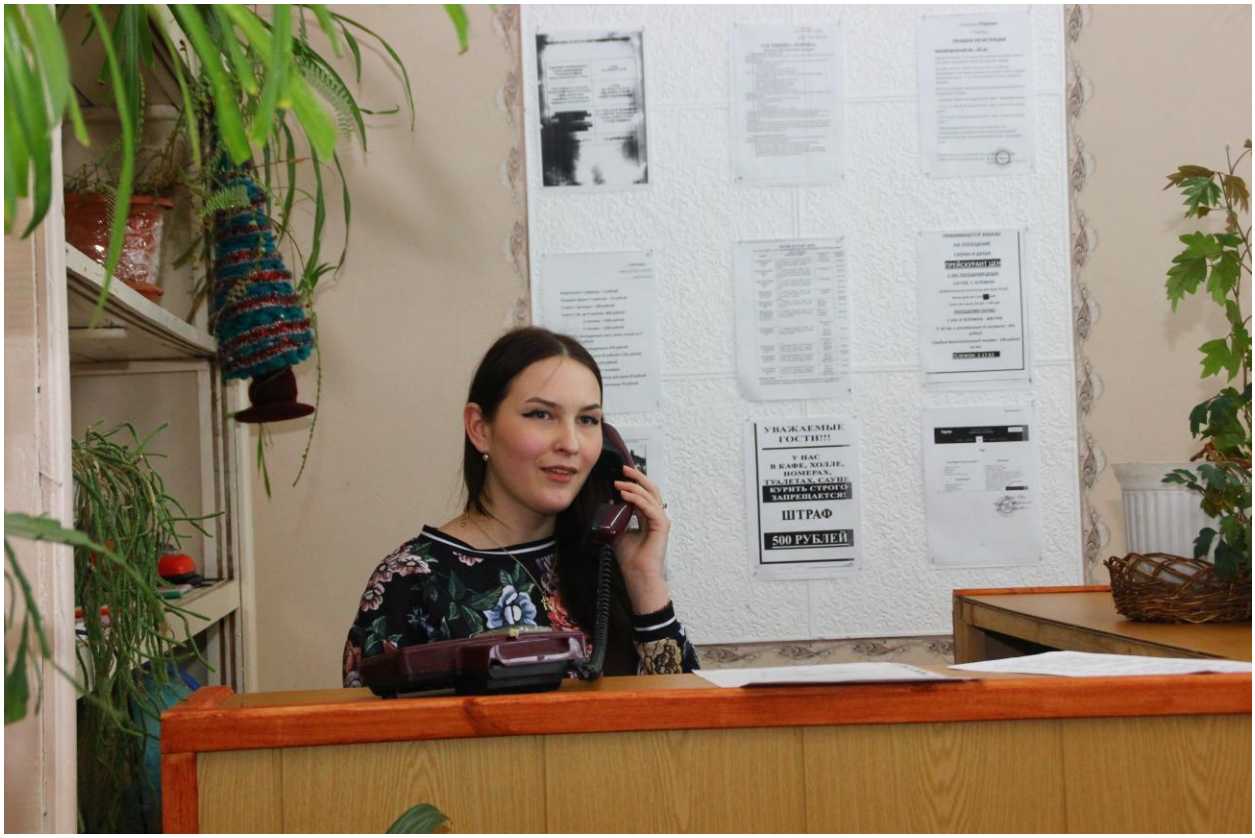
Ельникова Анна Анатольевна	жен.	двухместный	2900-00	2 суток	с 12.00ч 21.03.18г по 12.00ч 23.03.18г.	030
					с_____ по_____	

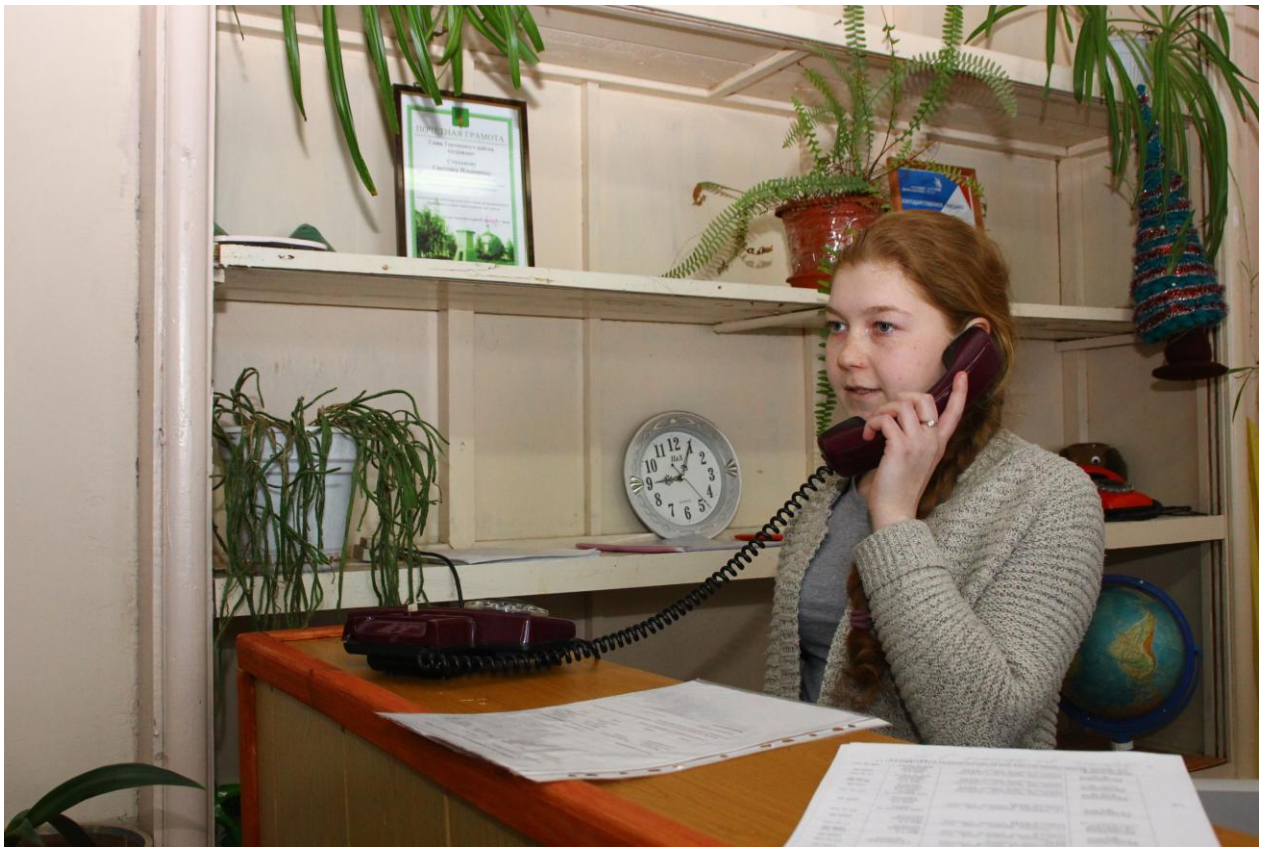
Оплата за проживание _____кредитная карта_____
(нал. / кредитная карта)

Наличие а/м (место на стоянке) услуга бесплатная	Наличие Интернета в номере	Наличие завтрака	Трансфер (встреча)
		(оформление дополнительной заявки) услуга платная	*(оформление дополнительной заявки) услуга платная*
ДА/НЕТ	***ДА/НЕТ***	***ДА/НЕТ***	***ДА/НЕТ***

С оплатой медицинской страховки согласны.
В случае неоплаты всех видов телефонных переговоров и нанесения порчи имущества гостиничного комплекса, оплату гарантируем.
Контактный телефон: _____8 900 000 00 00_____
Электронная почта: _____

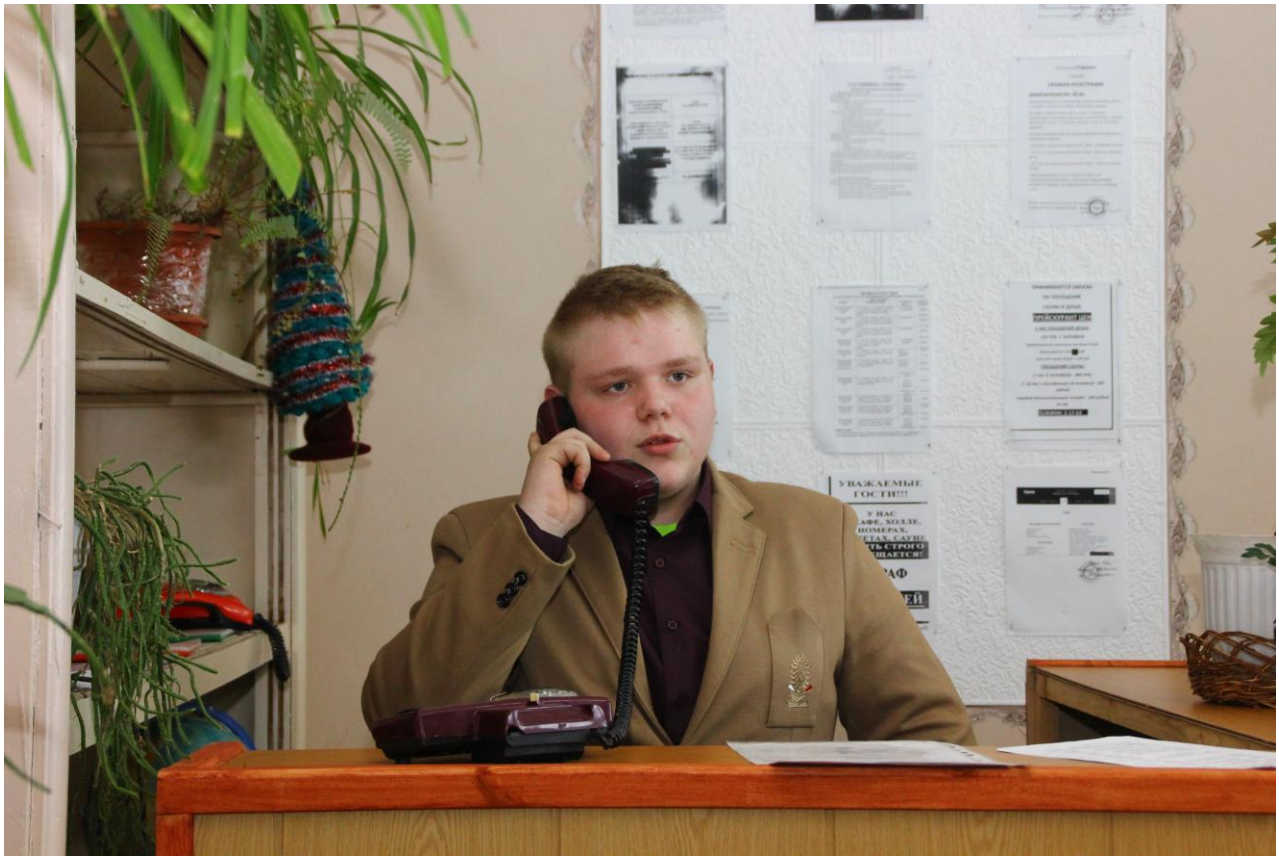
Четвертый тур – ролевая игра: «Основные операции по телефону». Участникам команд по их выбору достается по три определенных ситуации и они с помощью провокаторов решают эту ситуацию. Каждый участник приносит за правильный разговор по 4 балла.





Пятый тур – ролевая игра: «Бронирование по телефону». Участникам команд по их выбору достается ситуация по поводу бронирования номера в

гостинице и капитан команды с помощью провокатора производит бронирование номера в гостинице. Капитан команды приносит за правильный разговор 9 баллов. Условия показаны на экране.



Объективная и субъективная оценки участника игры
Основные операции по телефону
Гость просит факс отеля, чтобы отправить запрос о наличии номеров и цен
Название команды

Мак. баллы	Описание действий	Полученные баллы
0.5	Приветствует звонящего (Добрый день, говорит название отеля, представляется, Чем я могу Вам помочь?)	
1.0	Уточняет имя звонившего	
1.0	Предпринимает действия для решения ситуации	
0.5	Спрашивает, может ли чем-то еще помочь	
0.5	Желает хорошего дня, заканчивает разговор	
0.5	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
0.5	**Субъективная оценка - уверенность в диалоге:**	
0.1	не уверен в диалоге	
0.2	не совсем уверен в диалоге	
0.3	уверен в диалоге	
0.5	уверен в диалоге, улыбка, харизма	

Гость просит электронную почту отеля, чтобы отправить запрос о наличии номеров и цен
Название команды

Мак. баллы	Описание действий	Полученные баллы
0.5	Приветствует звонящего (Добрый день, говорит название отеля,	

	представляется, Чем я могу Вам помочь?)	
1.0	Уточняет имя звонившего	
1.0	Предпринимает действия для решения ситуации	
0.5	Спрашивает, может ли чем-то еще помочь	
0.5	Желает хорошего дня, заканчивает разговор	
0.5	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
0.5	**Субъективная оценка - уверенность в диалоге:**	
0.1	не уверен в диалоге	
0.2	не совсем уверен в диалоге	
0.3	уверен в диалоге	
0.5	уверен в диалоге, улыбка, харизма	

Гость просит адрес отеля, чтобы отправить запрос о наличии номеров и цен

Название команды

Мак. баллы	Описание действий	Полученные баллы
0.5	Приветствует звонящего (Добрый день, говорит название отеля, представляется, Чем я могу Вам помочь?)	
1.0	Уточняет имя звонившего	
1.0	Предпринимает действия для решения ситуации	
0.5	Спрашивает, может ли чем-то еще помочь	
0.5	Желает хорошего дня, заканчивает разговор	
0.5	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
0.5	**Субъективная оценка - уверенность в диалоге:**	
0.1	не уверен в диалоге	
0.2	не совсем уверен в диалоге	
0.3	уверен в диалоге	
0.5	уверен в диалоге, улыбка, харизма	

Кто-то просит соединить с отделом бронирования

Название команды

Мак. баллы	Описание действий	Полученные баллы
0.3	Приветствует звонящего (Добрый день, говорит название отеля, представляется, Чем я могу Вам помочь?)	
0.5	Уточняет имя звонившего и уточняет с кем хотят поговорить	
0.5	Спрашивает индивидуальное или групповое бронирование	
0.5	Просит гостя подождать	
0.3	Звонит в отдел бронирования	
0.5	Приветствует коллегу, называет имя гостя и объясняет причину	
0.5	Сообщает гостю, что соединит сейчас с отделом бронирования	
0.3	Спрашивает, может ли чем-то еще помочь	
0.3	Желает хорошего дня, заканчивает разговор	
0.3	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
0.5	**Субъективная оценка - уверенность в диалоге:**	
0.1	не уверен в диалоге	
0.2	не совсем уверен в диалоге	
0.3	уверен в диалоге	
0.5	уверен в диалоге, улыбка, харизма	

Гость задает вопросы про отель (месторасположение, услуги)

Название команды

Мак. баллы	Описание действий	Полученные баллы
0.3	Приветствует звонящего (Добрый день, говорит название отеля, представляется, Чем я могу Вам помочь?)	
0.5	Уточняет имя звонившего и уточняет с кем хотят поговорить	
0.5	Сообщает, где находится отель	
0.5	Называет бесплатные и дополнительные услуги	
0.3	Рассказывает о ценах и категориях номеров	
0.5	Спрашивает, не желает ли гость остановиться в отеле	
0.5	Спрашивает интересует ли его еще что-нибудь	
0.3	Спрашивает, может ли чем-то еще помочь	
0.3	Желает хорошего дня, заканчивает разговор	
0.3	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
0.5	**Субъективная оценка - уверенность в диалоге:**	
0.1	не уверен в диалоге	
0.2	не совсем уверен в диалоге	
0.3	уверен в диалоге	
0.5	уверен в диалоге, улыбка, харизма	

Помощник директора Гостиничной Ассоциации Твери звонит, чтобы узнать данные по занятости комнат за март прошлого года и настаивает на том, чтобы администратор дал эту информацию

Название команды

Мак. баллы	Описание действий	Полученные баллы
0.3	Приветствует звонящего (Добрый день, говорит название отеля, представляется, Чем я могу Вам помочь?)	
0.5	Уточняет имя звонившего	
0.5	Извиняется, и сообщает, что у него нет полномочий давать такую информацию	
0.5	Говорит о том, что сейчас перезвонит в службу продаж	
0.3	Просит подождать	
0.5	Звонит в отдел продаж	
0.5	Сообщает, что соединит сейчас с Менеджером отдела продаж	
0.3	Спрашивает, может ли чем-то еще помочь	
0.3	Желает хорошего дня, заканчивает разговор	
0.3	Администратор обращался по имени не менее 2 раз	
0.5	**Субъективная оценка - уверенность в диалоге:**	
0.1	не уверен в диалоге	
0.2	не совсем уверен в диалоге	
0.3	уверен в диалоге	
0.5	уверен в диалоге, улыбка, харизма	

Человек из журнала «Спорт» запрашивает информацию об известном боксере, проживающем в отеле

Название команды

Мак. баллы	Описание действий	Полученные баллы
0.5	Приветствует звонящего (Добрый день, говорит название отеля, представляется, Чем я могу Вам помочь?)	
1.0	Уточняет имя звонившего	

1.0	Извиняется и говорит, что не может дать такую информацию	
0.5	Спрашивает, может ли чем-то еще помочь	
0.5	Желает хорошего дня, заканчивает разговор	
0.5	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
0.5	**Субъективная оценка - уверенность в диалоге:**	
0.1	не уверен в диалоге	
0.2	не совсем уверен в диалоге	
0.3	уверен в диалоге	
0.5	уверен в диалоге, улыбка, харизма	

Человек из журнала «Деловые линии» запрашивает информацию об известном банкире, проживающем в отеле

Название команды _____

Мак. баллы	Описание действий	Полученные баллы
0.5	Приветствует звонящего (Добрый день, говорит название отеля, представляется, Чем я могу Вам помочь?)	
1.0	Уточняет имя звонившего	
1.0	Извиняется и говорит, что не может дать такую информацию	
0.5	Спрашивает, может ли чем-то еще помочь	
0.5	Желает хорошего дня, заканчивает разговор	
0.5	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
0.5	**Субъективная оценка - уверенность в диалоге:**	
0.1	не уверен в диалоге	
0.2	не совсем уверен в диалоге	
0.3	уверен в диалоге	
0.5	уверен в диалоге, улыбка, харизма	

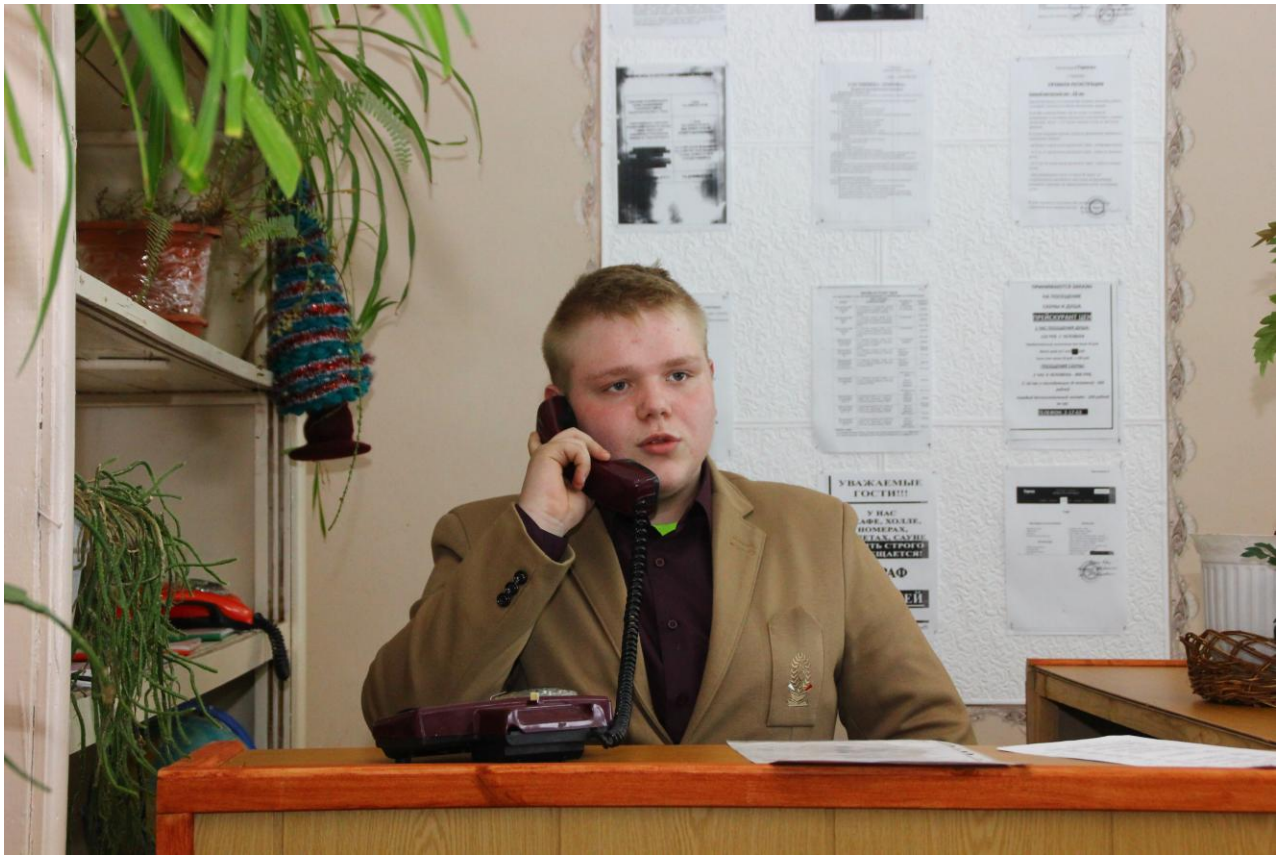
Человек из журнала «Кино» запрашивает информацию об известном актере, проживающем в отеле

Название команды _____

Мак. баллы	Описание действий	Полученные баллы
0.5	Приветствует звонящего (Добрый день, говорит название отеля, представляется, Чем я могу Вам помочь?)	
1.0	Уточняет имя звонившего	
1.0	Извиняется и говорит, что не может дать такую информацию	
0.5	Спрашивает, может ли чем-то еще помочь	
0.5	Желает хорошего дня, заканчивает разговор	
0.5	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
0.5	**Субъективная оценка - уверенность в диалоге:**	
0.1	не уверен в диалоге	
0.2	не совсем уверен в диалоге	
0.3	уверен в диалоге	
0.5	уверен в диалоге, улыбка, харизма	

Пятый тур – Бронирование по телефону. Участникам команд по их выбору достается ситуация по поводу бронирования номера в гостинице и капитан команды с помощью провокатора производит бронирование номера в гостинице. Условия показаны на экране.

Капитан команды приносит за правильный разговор 9 баллов.



Объективная и субъективная оценки участника игры
Бронирование по телефону
Разговор по телефону – запрос бронирования, 1 комната на двоих с (даты), тип питания (завтрак и обед) – Прямое бронирование

Название команды _____

Мак. баллы	Описание действий	Полученные баллы
0.5	Приветствует звонящего (Добрый день, говорит название отеля, представляется, Чем я могу Вам помочь?)	
0.5	Спрашивает имя	
0.5	Уточняет детали бронирования (дата, тип номера, количество гостей, дата выезда)	
0.5	Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров	
0.5	Благодарит за ожидание и информирует о наличии номеров и называет цену	
0.5	Спрашивает не хотят ли забронировать номер	
0.5	Спрашивает о питании (BB, HB or FB)	
0.5	Называет цену пакетов	
0.5	Спрашивает у гостя об особых пожеланиях	
1.0	Спрашивает информацию для заполнения заявки (телефон гостя, почту, дату заезда и выезда, способы оплаты, встреча в аэропорту…)	
0.5	Рассказывает о процедуре подтверждения	
0.5	Предупреждает о правилах отмены бронирования	
1.0	Спрашивает, может ли чем-то еще помочь	
0.5	Благодарит за звонок, заканчивает разговор	
1.0	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	

0.5	**Субъективная оценка - уверенность в диалоге:**	
0.1	не уверен в диалоге	
0.2	не совсем уверен в диалоге	
0.3	уверен в диалоге	
0.5	уверен в диалоге, улыбка, харизма	

Разговор по телефону – запрос бронирования, 1 комната на двоих с раздельными кроватями, также нужна дополнительная кроватка (ребенок 3 года) с (даты), тип питания (завтрак, обед, ужин) - Турагенство

Название команды

Мак. баллы	Описание действий	Полученные баллы
0.5	Приветствует звонящего (Добрый день, говорит название отеля, представляется, Чем я могу Вам помочь?)	
0.5	Спрашивает имя	
0.5	Уточняет детали бронирования (дата, тип номера, количество гостей, дата выезда)	
0.5	Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров	
0.5	Благодарит за ожидание и информирует о наличии номеров и называет цену	
0.5	Спрашивает не хотят ли забронировать номер	
0.5	Спрашивает о питании (BB, HB or FB)	
0.5	Называет цену пакетов	
0.5	Спрашивает у гостя об особых пожеланиях	
1.0	Спрашивает информацию для заполнения заявки (телефон гостя, почту, дату заезда и выезда, способы оплаты, встреча в аэропорту…)	
0.5	Рассказывает о процедуре подтверждения	
0.5	Предупреждает о правилах отмены бронирования	
1.0	Спрашивает, может ли чем-то еще помочь	
0.5	Благодарит за звонок, заканчивает разговор	
1.0	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
0.5	**Субъективная оценка - уверенность в диалоге:**	
0.1	не уверен в диалоге	
0.2	не совсем уверен в диалоге	
0.3	уверен в диалоге	
0.5	уверен в диалоге, улыбка, харизма	

Разговор по телефону – запрос бронирования, 1 комната на двоих с одной кроватью, также нужна дополнительная кроватка (ребенок 5 лет) с (даты), тип питания (завтрак, обед, ужин) - Турфирма

Название команды

Мак. баллы	Описание действий	Полученные баллы
0.5	Приветствует звонящего (Добрый день, говорит название отеля, представляется, Чем я могу Вам помочь?)	
0.5	Спрашивает имя	
0.5	Уточняет детали бронирования (дата, тип номера, количество гостей, дата выезда)	
0.5	Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров	
0.5	Благодарит за ожидание и информирует о наличии номеров и	

	называет цену	
0.5	Спрашивает не хотят ли забронировать номер	
0.5	Спрашивает о питании (BB, HB or FB)	
0.5	Называет цену пакетов	
0.5	Спрашивает у гостя об особых пожеланиях	
1.0	Спрашивает информацию для заполнения заявки (телефон гостя, почту, дату заезда и выезда, способы оплаты, встреча в аэропорту…)	
0.5	Рассказывает о процедуре подтверждения	
0.5	Предупреждает о правилах отмены бронирования	
1.0	Спрашивает, может ли чем-то еще помочь	
0.5	Благодарит за звонок, заканчивает разговор	
1.0	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
0.5	**Субъективная оценка - уверенность в диалоге:**	
0.1	не уверен в диалоге	
0.2	не совсем уверен в диалоге	
0.3	уверен в диалоге	
0.5	уверен в диалоге, улыбка, харизма	

В данном конкурсе задания были достаточно сложные, но наши команды справились, потому что они дружные, творческие и талантливые.

Что из этого получилось - судите сами! Давайте поддержим команды! Жюри требуется время для подведения итогов.

Итак, наш конкурс завершен. Пока мы отдыхали, члены жюри работали, передаем слово для подведения общих итогов. И огласит общие

результаты конкурса «Лучший администратор» председатель жюри – Рыбакова Л.Ф.

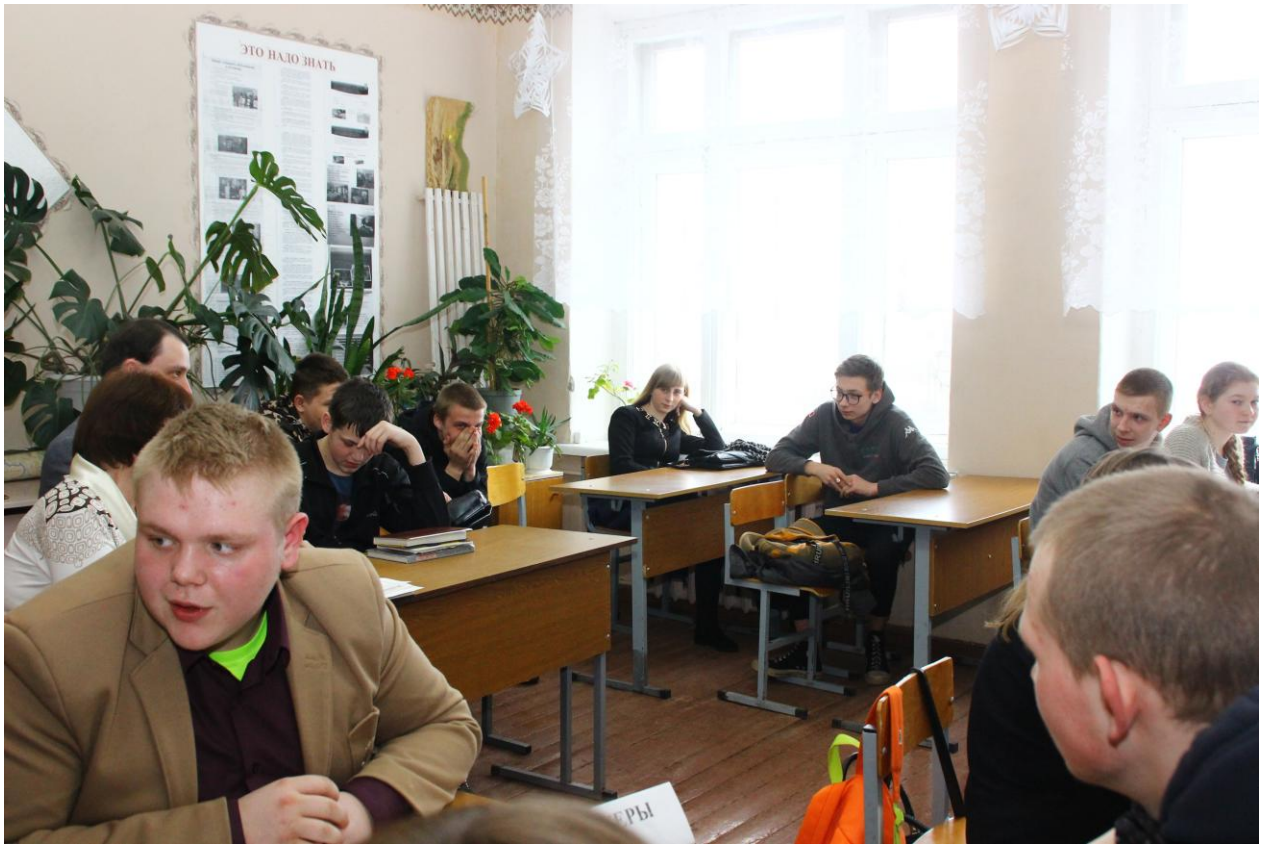
Победителем сегодняшнего конкурса «Лучший администратор» стала команда «Администраторы», которая заняла 1 место, 2 место – «Управленцы, 3 – место – «Менеджеры».

Конкурс прошел интересно, познавательно, обучающиеся группы были все вовлечены в проведении конкурса.

Аплодисменты победителям.

Желаем Вам успехов на сессии и интересной практики!

НАШИ ГОСТИ



КУРАТОР ГРУППЫ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

Названия команд	ТУР - первый	ТУР - второй	ТУР - третий	ТУР - четвертый	ТУР - пятый
Управленцы					
Администраторы					
Менеджеры					

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Основные операции по телефону
- ролевая игра

Role 1.1.1	**Разговор по телефону - гость просит факс отеля, чтобы отправить запрос о наличии номеров и цен.**
Описание	• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля,

действий	приветствует, представляется); • Говорит номер факса; • Спрашивает, может ли он чем-нибудь помочь; • Благодарит и заканчивает разговор.
Документы	Брошюра отеля
Игроки	Гость

Role 1.1.1	**Разговор по телефону - гость просит электронную почту отеля, чтобы отправить запрос о наличии номеров и цен.**
Описание действий	• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); • Говорит электронную почту; • Спрашивает, может ли он чем-нибудь помочь; • Благодарит и заканчивает разговор.
Документы	Брошюра отеля
Игроки	Гость

Role 1.1.1	**Разговор по телефону - гость просит адрес отеля, чтобы отправить запрос о наличии номеров и цен.**
Описание действий	• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); • Говорит адрес; • Спрашивает, может ли он чем-нибудь помочь; • Благодарит и заканчивает разговор.
Документы	Брошюра отеля
Игроки	Гость

Основные операции по телефону
- ролевая игра

Role 1.1.2	**Разговор по телефону – кто-то просит соединить с отделом бронирования**
Описание действий	• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); • Спрашивает имя гостя и уточняет с кем он или она хотел(а) бы поговорить; • Спрашивает, если это индивидуальное или групповое бронирование; • Просит гостя подождать; • Звонит в отдел бронирования, групповое бронирование; • Приветствует коллегу, называет имя гостя, и объясняет в чем причина; • Сообщает гостю, что соединит сейчас с отделом бронирования, благодарит за звонок и заканчивает разговор
Документы	Список внутренних номеров
Игроки	Гость, отдел бронирования

Role 1.1.3.	**Разговор по телефону - гость задает вопросы про отель (месторасположение и услуги)**

Описание действий	• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); • Сообщает, где находится отель и называет услуги отеля; • Информирует об интересных фактах или условиях проживания в отеле; • Спрашивает, не желает ли гость остановиться в отеле, и уточняет не хотел(а) ли узнать о цене и наличии номеровAsks • Спрашивает, может ли он чем-нибудь помочь; • Благодарит и заканчивает разговор
Документы	Брошюра отеля
Игроки	Гость

Role 1.1.4.	**Разговор по телефону – Помощник директора Гостиничной Ассоциации Твери звонит, чтобы узнать данные по занятости комнат за март прошлого года. Настаивает на том, чтобы администратор дал эту информацию**
Описание действий	• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); • Извиняется, и сообщает, что у него нет полномочий давать такую информацию • Говорит о том, что сейчас соединит с Менеджером по продажам; • Спрашивает, может ли он чем-то помочь: Благодарит за звонок и заканчивает разговор
Документы	
Игроки	Помощник Директора Гостиничной Ассоциации

Основные операции по телефону
- ролевая игра

Role 1.1.6.	**Разговор по телефону- человек из журнала «Спорт» запрашивает информацию об известном боксере, проживающем в отеле**
Описание действий	• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется) • Спрашивает имя гостя; • Извиняется и говорит, что не может дать такую информацию • Спрашивает, может ли он чем-то помочь: Благодарит за звонок и заканчивает разговор.
Документы	
Игроки	Журналист

Role 1.1.6.	**Разговор по телефону- человек из журнала «Деловые линии» запрашивает информацию об известном банкире, проживающем в отеле**
Описание действий	• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется) • Спрашивает имя гостя; • Извиняется и говорит, что не может дать такую информацию • Спрашивает, может ли он чем-то помочь: Благодарит за звонок и заканчивает разговор.
Документы	

Игроки	Журналист

Role 1.1.6.	**Разговор по телефону- человек из журнала «Кино» запрашивает информацию об известном актере, проживающем в отеле**
Описание действий	• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется) • Спрашивает имя гостя; • Извиняется и говорит, что не может дать такую информацию • Спрашивает, может ли он чем-то помочь: Благодарит за звонок и заканчивает разговор.
Документы	
Игроки	Журналист

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

Бронирование по телефону

Role 2.1.1.	**Бронирование номера – Front Office** **Разговор по телефону- запрос бронирования, 1 комната на двоих с (даты), тип питания завтрак и обед - Прямое бронирование**
Описание действий	• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); • Спрашивает имя гостя; • Уточняет дату бронирования, тип номера и количество людей; • Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров; • Возвращается к гостю и информирует о наличии и называет цену; • Уточняет, хотят ли забронировать номер • Уточняет какой пакет желает гость ((BB, HB or FB) • Называет цену пакета; • Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания; • Отвечает на запрос; • Уточняет телефон гостя, почту и другую информацию, которая необходима, чтобы заполнить регистрационную форму; • Говорит о процедуре подтверждения; • Предупреждает о правилах отмены бронирования; • Повторяет всю информацию, которая касается бронирования; • Спрашивает, может ли он чем-то помочь: Благодарит за звонок и заканчивает разговор
Документы	План отеля и прайс-лист
Игроки	Гость

Бронирование по телефону

Role 2.1.2.	**Разговор по телефону – запрос бронирования, 1 комната на двоих с раздельными кроватями, также нужна дополнительная кроватка (ребенок 3 года) с (даты), тип питания (завтрак,обед,ужин) – Турагенство**
Описание действий	• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); • Спрашивает имя гостя; • Уточняет дату бронирования, тип номера и количество людей; • Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров; • Информирует о наличии и называет цену; • Уточняет, хотят ли забронировать номер • Уточняет какой пакет желает гость ((BB, HB or FB) • Называет цену пакетов; • Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания; • Отвечает на запрос; • Уточняет телефон гостя, почту и другую информацию, которая необходима, чтобы заполнить регистрационную форму; • Повторяет всю информацию, которая касается бронирования; • Говорит о процедуре подтверждения; • Говорит о том, что информация будет передана в отдел бронирования • Спрашивает, может ли он чем-то помочь: Благодарит за звонок и заканчивает разговор
Документы	План отеля, прайс-лист, форма бронирования, брошюра отеля.
Игроки	Гость

Бронирование по телефону

Role 2.1.3.	**Разговор по телефону – запрос бронирования, гость из турагенства, 1 комната на двоих с одной кроватью, дополнительная кроватка (ребенок до 5 лет) с (даты), тип питания (завтрак, обед, ужин)**
Описание действий	• Администратор приветствует гостя (говорит имя отеля, приветствие, называется) • Спрашивает имя гостя • Уточняет даты бронирования, тип комнаты и количество человек • Просит подождать, чтобы уточнить наличие номеров; • Информирует о наличии и называет; • Уточняет, хотят ли забронировать номер • Предлагает скидку на этот номер • Уточняет какой пакет желает гость ((BB, HB or FB) • Спрашивает есть ли особые пожелания • Отвечает на вопросы • Уточняет телефон гостя, почту и другую информацию, которая необходима, чтобы заполнить регистрационную форму; • Повторяет всю информацию по бронированию • Информирует о том, что передаст информацию в отдел бронирования • Спрашивает, может ли он чем-то помочь: Благодарит за звонок и заканчивает разговор
Документы	План отеля, прайс-лист, форма бронирования, брошюра отеля.
Игроки	Гость