

СОГЛАСОВАНО:

Главный эксперт
/Нестерова Л.С



СОГЛАСОВАНО:

Индустриальный партнер
ООО «Адмиралтейская»
Ген. Директор
/Киселева О.С



**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
КОМПЕТЕНЦИИ
«СЕРВИС НА ОБЪЕКТАХ
ГОСТЕПРИИМСТВА»**

Для регионального этапа чемпионата по профессиональному мастерству

Санкт-Петербург

2023 г.

Конкурсное задание разработано экспертным сообществом и утверждено Менеджером компетенции, в котором установлены нижеследующие правила и необходимые требования владения профессиональными навыками для участия в соревнованиях по профессиональному мастерству.

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ.....	3
1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ	3
1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «Сервис на объектах гостеприимства».....	3
1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ	13
1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ.....	13
1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)	16
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ	23
2.1. Личный инструмент конкурсанта.....	25
3. Приложения.....	26

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

1. ТК – требования компетенции
2. СИЗ – средства индивидуальной защиты
3. АСУ – автоматизированные системы управления
4. Floor Reports – персональное задание горничным
5. КЗ – конкурсное задание

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ

Требования компетенции (ТК) «Сервис на объектах гостеприимства» определяют знания, умения, навыки и трудовые функции, которые лежат в основе наиболее актуальных требований работодателей отрасли.

Целью соревнований по компетенции является демонстрация лучших практик и высокого уровня выполнения работы по соответствующей рабочей специальности или профессии.

Требования компетенции являются руководством для подготовки конкурентоспособных, высококвалифицированных специалистов / рабочих и участия их в конкурсах профессионального мастерства.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний, умений, навыков и трудовых функций осуществляется посредством оценки выполнения практической работы.

Требования компетенции разделены на четкие разделы с номерами и заголовками, каждому разделу назначен процент относительной важности, сумма которых составляет 100.

1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «СЕРВИС НА ОБЪЕКТАХ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Перечень видов профессиональной деятельности, умений и знаний, профессиональных трудовых функций специалиста базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту. Перечень профессиональных задач специалиста представлены в Таблице 1.

Таблица №1

Перечень профессиональных задач специалиста

№ п/п	Раздел	Важность в %
1	Организация рабочего процесса, техника безопасности и охрана труда	13
	<i>Специалист должен знать и понимать:</i> <ul style="list-style-type: none">- назначение гостиниц в зависимости от целевой аудитории;- порядок взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами отеля и гостями во время рабочего процесса;- порядок инвентаризации;- нормы необходимого количества постельного белья и мягкого инвентаря для бесперебойной работы гостиницы;- правила пересечения потоков чистого и грязного белья, поступающего в прачечную;	

	<ul style="list-style-type: none"> - комплектацию тележки горничной, в том числе согласно требованиям Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; - средства индивидуальной защиты (СИЗ) и правила их применения при проведении уборки; - технику безопасности, нормы охраны здоровья и окружающей среды, санитарии и гигиены; - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - алгоритм действий персонала в случае возникновения пожара; - правила пожарной безопасности гостей; - виды и типы гостиниц; - правила оказания первой доврачебной помощи - основные и дополнительные услуги в гостинице, особенности их предоставления; - организацию и контроль работ по предоставлению дополнительного сервиса; - способы сокращения использования в работе химических средств, с целью сокращения негативного воздействия на окружающую среду; - график замены постельного белья и полотенец, в зависимости от категории отеля и типа номера - особенности ритма жизнедеятельности клиентов и учет выявленного ритма при планировании своей работы (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов). 	
	<p><i>Специалист должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрировать личные качества, включая опрятность, аккуратный и профессиональный внешний вид, манеру поведения и манеру держать себя, проявлять самодисциплину и выполнять работу в соответствии с установленным графиком/сроком; - планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в оснащении уборочным инвентарем; - проводить инвентаризацию белья; - организовать рабочее место с учетом системы цветовой кодировки инвентаря и охраны труда; - применять средства индивидуальной защиты; - участвовать в инвентаризации номерного фонда гостиницы; - эффективно справляться со штатными и экстраординарными ситуациями в гостинице; - сокращать использование бумажной продукции в гостевых номерах (с возрастающей популярностью интернет-технологий); - соблюдать и контролировать соблюдение требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - применять экологически безопасную продукцию; - пользоваться противогазом при чрезвычайных ситуациях, правильно пользоваться огнетушителем; - перекрывать водоснабжение и подачу электричества при 	

	<p>чрезвычайных ситуациях;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях; - оказывать первую доврачебную помощь; - действовать в соответствии с инструкциями в случае возникновения чрезвычайных ситуаций; - соблюдать санитарные нормы, технику безопасности и рекомендации Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека для гостиниц в условиях форс-мажорных обстоятельств и сложной эпидемиологической ситуации. - соблюдать правила гигиены при работе с грязным бельем; - производить замену постельного белья и полотенец в соответствии с графиком отеля; - доставлять вещи гостя в стирку и химчистку по его заявке; оказывать «вечерний сервис» 	
2	Документооборот и отчетная документация	9
	<p><i>Специалист должен знать и понимать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - документы, используемые в работе для взаимодействия со службами гостиницы; - документы, используемые при организации работы с гостями; - документооборот внутри службы; - правила составления чек-листов для проверки уборки номерного фонда и общественных зон отеля; - формы строгой отчетности в работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - правила ведения журнала передачи смен; - правила ведения документооборота в гостиничном хозяйстве. - алгоритм формирования отчетов по состоянию номерного фонда в автоматизированных системах управления (АСУ): занятость и статусы номерного фонда; - правила ведения учёта расходования дезинфицирующих средств и расходных материалов; 	
	<p><i>Специалист должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - вести документацию по генеральной уборке номерного фонда и графики генеральных уборок, журнал генеральных уборок; - вести документацию по текущей уборке номерного фонда: <ul style="list-style-type: none"> • отчет о занятости номерного фонда; • отчеты по работе горничных; • «не заселяемые комнаты» и «комнаты на ремонте». - вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостя: изменение статуса комнат; - составлять чек-лист по генеральной уборке, уборке номерного фонда после выезда гостей, текущей уборке номерного фонда; - вести журнал обработки (стирки и глажки) гостевых вещей; - составлять акты порчи и (или) кражи имущества гостиницы; - составлять заявки на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования; - составлять и подавать заявки на ремонт или замену 	

	<p>оборудования номерного фонда в инженерно-техническую службу средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять информационный лист в службу приема и размещения по оказанию дополнительных платных услуг гостям; - оформлять забытые гостями вещи; - вести журнал учёта, регистрации, хранения и выдачи забытых и потерянных гостями вещей. - применять в работе профессиональные АСУ (автоматизированные системы управления) в гостинице для получения сведений о загруженности номерного фонда, внесения сведений об изменении статуса номеров, ведения рабочей документации; - применять инструкции по эксплуатации профессионального оборудования, инвентаря и моющих средств для уборки номерного фонда, и общественных зон средств размещения; 	
3	Менеджмент	6
	<p><i>Специалист должен знать и понимать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - функциональные обязанности сотрудников гостиницы; - нормы трудовой дисциплины; - систему обучения персонала; - основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных; - нормы нагрузки для персонала в зависимости от количества, вида, статуса номеров и класса отеля; - правила формирования лояльного отношения к предприятию; - порядок составления графиков работы бригад горничных; - периодичность и порядок прохождения медицинских осмотров сотрудниками службы. - структуру средств размещения и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в этой структуре; - правила регулирования внутреннего распорядка для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - технологию организации службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 	
	<p><i>Специалист должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - распределять обязанности и определять степень ответственности сотрудников службы; - рассчитывать необходимое количество горничных для бесперебойной работы отеля (в зависимости от количества номеров и класса отеля); - составлять график работы бригад горничных; - равномерно распределять нагрузку между персоналом; - выдавать персональные задания горничным (Floor Reports); - выявлять отклонения от плана в работе бригады горничных, хаузменов, службы валет-сервис и их причины, разрабатывать мероприятия по их устранению; - выявлять потребность в обучении персонала; - оценивать результаты работы сотрудников службы 	

	<p>обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить тренинги для сотрудников службы перед началом смены; - проводить вводный и текущий инструктажи сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - контролировать своевременность прохождения медицинских осмотров сотрудниками службы; - предупреждать факты хищений и других случаев нарушения работниками службы трудовой дисциплины (проводить тренинги); - разрешать конфликтные ситуации среди сотрудников службы; - стимулировать подчиненных, формировать лояльное отношение к предприятию. - контролировать хранение уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов; - вести учёт расходования дезинфицирующих средств; - вести учёт расходных материалов; - контролировать графики пересечения потоков чистого и грязного белья; - контролировать наличие и делать заявку на пополнение запасов косметических и других средств индивидуального пользования для гостей; - контролировать наличие и делать заявку на пополнение запасов химических средств и материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных; - контролировать соблюдение условий применения моющего оборудования, инвентаря и химических средств, используемых для уборки номерного фонда; - контролировать комплектацию тележки горничной на соответствие стандартам. - контролировать хранение расходных материалов и химических средств бригадой горничных гостиничных комплексов; - контролировать исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен. 	
4	Коммуникации	5
	<p><i>Специалист должен знать и понимать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - важность атмосферы гостеприимства для формирования общего впечатления об отеле; - этику и этикет гостеприимства; - алгоритм поведения в конфликтных ситуациях; - политику конфиденциальности в гостеприимстве; - правила деловой переписки; - правила предоставления гостю информации о услугах гостиницы; - стандарты общения с гостем. <p>определения статусов номеров на русском и английском языках;</p>	
	<p><i>Специалист должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - письменно и устно отвечать на жалобы гостей; 	

	<ul style="list-style-type: none"> - использовать сокращения в определении статусов номеров на русском и английском языках; - выполнять алгоритм взаимодействия с другими подразделениями гостиницы при осуществлении рабочего процесса; - разрабатывать алгоритмы действий в различных ситуациях с гостями и коллегами; - оказывать персонализированный сервис в соответствии с индивидуальными потребностями гостей и корпоративными стандартами службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - применять знания об обычаях, убеждениях, ценностях и устоях различных культур при общении с гостем; - применять знания основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей, основы межличностного и делового общения, в том числе с персоналом гостиницы; - разрешать конфликтные ситуации внутри службы и с гостями отеля; - соблюдать политику конфиденциальности; точно и корректно представлять информацию гостям о службах и услугах гостиницы. 	
5	Оборудование и инвентарь	13
	<p><i>Специалист должен знать и понимать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правила применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда; - виды, назначение, правила эксплуатации и обслуживания оборудования для механизированной уборки; - виды, назначение, правила эксплуатации и обслуживания электрооборудования для уборки; - виды и назначение уборочного инвентаря; - правила расчета инвентаря; - порядок контроля и хранения уборочной техники; систему цветовой кодировки инвентаря для уборки. 	
	<p><i>Специалист должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правильно подбирать и использовать различные виды оборудования для уборки номерного фонда; - производить проверку рабочего состояния и регулировку бытовых приборов и оборудования номерного фонда; - оценивать состояние оборудования и инвентаря на предмет пригодности к использованию; - оценивать качественное состояние мягкого инвентаря в соответствии со стандартами службы; применять систему цветовой кодировки инвентаря для уборки. 	
6	Расходные материалы и химические средства	13
	<p><i>Специалист должен знать и понимать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - порядок контроля расхода и хранения расходных материалов и химических средств; - нормы расхода материалов, используемых для уборки 	

	<p>номерного фонда;</p> <ul style="list-style-type: none"> - систему цветовой кодировки расходных материалов для уборки; - правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; - правила ухода и применения химических средств для стирки гостевых вещей; - правила расчета химических средств, расходных материалов для полноценной работы гостиницы. 	
	<p><i>Специалист должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - различать моющие средства по назначению, составу и агрегатному состоянию; - правильно подбирать химические средства для стирки гостевых вещей; - применять знания символов по уходу за текстильными изделиями при использовании химических средств для стирки; - соблюдать правила обращения с химическими средствами уборки; - правильно подбирать и применять чистящие и моющие средства в соответствии с их назначением для мытья и уборки различных поверхностей, в том числе согласно таблице показателей pH; - оценивать состояние расходных материалов на предмет пригодности к использованию; - применять систему цветовой кодировки расходных материалов для уборки; - рассчитывать нормы расхода материалов и чистящих средств на уборку номеров; 	
7	Стандарты качества и технологии уборки	18
	<p><i>Специалист должен знать и понимать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - технологию уборки гостевой, служебных зон и офисов гостиницы; - правила, методы и технологию организации процесса генеральной уборки, уборки номерного фонда после выезда гостей, текущей уборки номерного фонда; - последовательность операций по уборке номера; - правила обработки различных поверхностей в номерном фонде; - типы загрязнений поверхностей, их признаки; - технологию заправки постели; - стандарты смены постельного белья и полотенец; - правила проведения уборки: «Открытая Дверь / Закрытая Дверь»; - последовательность уборки номерного фонда в зависимости от статуса номера. - стандарты уборки гостиничных номеров: «Текущая уборка», «Гостиничный номер готовый к заселению», «Генеральная уборка», «Уборка номера после выезда», «Уборка номера после обнаружения случаев употребления табака гостем»; - алгоритм действия персонала в случае размещения гостем на 	

	<p>ручке двери таблички «Не беспокоить»;</p> <ul style="list-style-type: none"> - стандарты уборки общественных зон отеля. 	
	<p><i>Специалист должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать стандарты качества при уборке номерного фонда; - соблюдать последовательность уборки номерного фонда в соответствии со статусом номеров; - соблюдать правила, методы и технологии уборки номеров; - производить текущую уборку, уборку после выезда гостя, генеральную уборку номерного фонда; - соблюдать принцип уборки «от чистого – к грязному; сверху – вниз»; - соблюдать технологию заправки постели; - осуществлять итоговую проверку соответствия качества текущей уборки номерного фонда, уборки после выезда гостей, генеральной уборки требованиям стандартов уборки средства размещения; - удалять разные типы загрязнений с любых поверхностей. 	
8	Технология комплектации и оснащения номерного фонда	13
	<p><i>Специалист должен знать и понимать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - требования к комплектации и оснащению номеров гостиниц в зависимости от класса и вида гостиницы, категории номера и типа размещения; - комплектацию и оснащение номера для людей с ограниченными возможностями; - стандарты комплектации номера средствами личной гигиены; - стандарты комплектации номера расходными материалами; - стандарты комплектации номера мягким инвентарем; - способы складывания махровых изделий; - правила составления цветочных композиций; - стандарт комплектации информационной папки гостя. 	
	<p><i>Специалист должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - комплектовать и оснащать номер в соответствии с требованиями к номерам гостиниц, в зависимости от класса и вида гостиницы, категории номера и типа размещения; - комплектовать номер в соответствии с целевой аудиторией гостиницы; - комплектовать номер в соответствии с заданной тематикой (свадебный номер, новогодняя тематика, к юбилею и другие); - комплектовать номер для людей с ограниченными возможностями здоровья; - оценивать качественное состояние мебели в соответствии со стандартами службы; - подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; - комплектовать номер средствами личной гигиены; - соблюдать стандарты выкладки средств индивидуального пользования; - комплектовать номер мягким инвентарем в соответствии с требованиями к номерам гостиниц; 	

	<ul style="list-style-type: none"> - складывать махровые изделия разными способами; - декорировать номер цветочными композициями; 	
9	Нормативная и сопроводительная документация	10
	<p><i>Специалист должен знать и понимать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг; - положение о классификации гостиниц; - рекомендации Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека для гостиниц; - правила и нормы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями; - государственные стандарты, регламентирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; - стандарты предоставления безопасного проживания в отеле; - стандарты внешнего вида сотрудников отеля; - инструкции по эксплуатации и обслуживанию профессионального оборудования и инвентаря для уборки номерного фонда, и общественных зон средств размещения; - инструкции по применению моющих средств для уборки номерного фонда и общественных зон средств размещения; - правила оформления и доставки вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; - инструкцию проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номерного фонда; - стандарты предоставления гостиничных услуг во время проживания в отеле; - правила предоставления «вечернего сервиса»; - требования к структуре и правила составления корпоративных стандартов; 	
	<p><i>Специалист должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - составлять стандарты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с учетом требований: <ul style="list-style-type: none"> • Положения о классификации гостиниц; • Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека для гостиниц; • Государственных стандартов, регламентирующих деятельность гостиниц и иных средств размещения; - использовать информацию о назначении гостиницы и ее целевой аудитории при написании корпоративных стандартов; - применять инструкции по эксплуатации профессионального оборудования, инвентаря и моющих средств при написании корпоративных стандартов; - применять знания Положения о классификации гостиниц, при комплектации и оснащении номерного фонда; - комплектовать тележку горничной, согласно требованиям Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; - комплектовать информационную папку гостя, в соответствии 	

	<p>с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;</p> <ul style="list-style-type: none">- применять знания Правил предоставления гостиничных услуг, при оказании услуг гостю;	
--	---	--

1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции, обозначенных в требованиях и указанных в таблице №2.

Таблица №2

Матрица пересчета требований компетенции в критерии оценки

Критерий/Модуль								Итого баллов за раздел ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ
Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ		А	Б	В	Г	Д	Е	
	1	3	3	3	1	1	2	13
	2	3	0	1	4	1	0	9
	3	4	0	0	1	1	0	6
	4	2	1	1	0	1	0	5
	5	0	6	6	0	1	0	13
	6	0	6	6	0	1	0	13
	7	0	6	8	2	1	1	18
	8	0	2	4	1	1	5	13
9	3	1	1	1	2	2	10	
Итого баллов за критерий/модуль		15	25	30	10	10	10	100

1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в Таблице №3:

Таблица №3

Оценка конкурсного задания

Критерий	Методика проверки навыков в критерии
А Управление персоналом службы номерного фонда	В данном критерии оцениваются навыки разработки корпоративного стандарта для службы номерного фонда, навыки проведения инструктажа для бригады горничных по заданной теме, навыки формирования задания для горничной на рабочую смену. Будут проверяться знания национальных стандартов РФ, знание технологии проведения инструктажей для горничных перед началом рабочего дня. При оценке навыков будет уделяться внимание правильности распределения заданий между горничными.
Организация рабочего процесса и текущая уборка	В данном критерии оцениваются навыки планирования рабочего времени горничной; формирования тележки

Б	номера во время проживания гостей	горничной для текущей уборки номера, согласно производственной ситуации; технологии текущей уборки номеров. Будут проверяться знания статусов номеров на английском языке, умение укомплектовывать тележку горничной с учетом санитарно-гигиенических норм. При оценке навыков будет уделяться внимание качеству уборки гостиничных номеров, умение работать с профессиональным оборудованием и химическими средствами.
В	Организация рабочего места и уборка номера после выезда гостей	В данном критерии оцениваются навыки комплектации тележки горничной для уборки номера после выезда гостей, технологии уборки номеров. Будут проверяться знания оформления документов в случае возникновения производственной необходимости, знание химических средств и умение с ними работать, правила работы с инвентарем и профессиональным оборудованием. При оценке навыков будет уделяться внимание качеству уборки, соответствие инвентаря, применяемого при уборке жилой и санитарной зоны номера, умению выводить загрязнения с различных поверхностей.
Г	Комплектация номерного фонда	В данном критерии оцениваются навыки составления чек листа для проверки готовности номера к заселению после уборки горничной, составления бланка для оценки соответствия номера требованиям Положения о классификации гостиниц. Будут проверяться знания правильности составления чек листа.
Д	Сервис гостиничных услуг	В данном критерии оцениваются навыки оказания услуги «Вечерний сервис», навыки общения с гостями, умение решать поставленные задачи. Будут проверяться знания последовательности оказания услуги вечерний сервис.
Е	Тематическое оформление номера	В данном критерии оцениваются навыки оформления номера по особому случаю, умение передать атмосферу праздника гостям, с помощью тематического оформления номера.

1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Возрастной ценз: 16–22 года.

Общая продолжительность Конкурсного задания¹: 17 ч.

Количество конкурсных дней: 3 дней

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов требований компетенции.

Оценка знаний участника должна проводиться через практическое выполнение Конкурсного задания. В дополнение могут учитываться требования работодателей для проверки теоретических знаний / оценки квалификации.

1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания

Конкурсное задание состоит из 6 модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – Модуль А, Модуль Б, Модуль В, Модуль Г, Модуль Д и вариативную часть – Модуль Е. Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

Обязательная к выполнению часть (инвариант) выполняется всеми регионами без исключения на всех уровнях чемпионатов.

Количество модулей из вариативной части, выбирается регионом самостоятельно в зависимости от материальных возможностей площадки соревнований и потребностей работодателей региона в соответствующих специалистах. В случае если ни один из модулей вариативной части не подходит под запрос работодателя конкретного региона, то вариативные модули формируется регионом самостоятельно под запрос работодателя. При этом, время на выполнение модуля (ей) и количество баллов в критериях оценки по аспектам не меняются.

Таблица №4

Матрица конкурсного задания

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция	Нормативный документ/ЗУН	Модуль	Константа/вариатив	ИЛ	КО
1	2	3	4	5	6	7

Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания ([Приложение № 1](#))

¹ Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одним конкурсантом.

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)

Модуль А. Управление персоналом службы номерного фонда (инвариант).

Время на выполнение модуля - 3,5 часа

Задания:

A1. Разработать корпоративный стандарт для службы номерного фонда в соответствии с обязательными требованиями национальных стандартов Российской Федерации.

Тема стандарта: озвучивается перед началом выполнения задания

Время выполнения задания - 90 минут

Выполнение задания: Конкурсант разрабатывает стандарт в соответствии с правилами разработки стандартов обслуживания (правила и процедуры разработки стандартов обслуживания представлены в Приложении 7), а также с учетом особенностей отеля.

Отель, на примере которого будет выполняться данное задание – Гранд Отель «Мойка 22».

Информация об отеле для конкурсантов и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля <https://moika22-stpetersburg.com/>

Для того, чтобы убедиться, что доступ к информации об отеле дает всем конкурсантам возможность работать в едином информационном пространстве, детали и факты, касающиеся отеля, изложены в Информационном буклете отеля (Приложение 5). Эти детали и факты всегда будут иметь приоритет над любыми реальными фактами жизни о фактическом отеле. Эти детали и факты будут также использоваться в ходе оценок

A2. Провести инструктаж для бригады горничных на заданную тему.

Тема инструктажа: «Техника безопасности при работе в номере»

Время на подготовку: конкурсанту дается 45 минут на подготовку к инструктажу (подготовка инвентаря, наглядного материала, написание краткого текста инструктажа).

Проведение инструктажа: приглашается бригада горничных из 4 человек, Конкурсант проводит инструктаж, отвечает на вопросы горничных.

Время проведения инструктажа: инструктаж проводится в течение 15 минут.

А3. Сформировать задание для горничных на рабочую смену

Время выполнения задания – 60 минут.

Подготовка к выполнению: перед началом выполнения задания, Конкурсанту предоставляется утренний отчет по категориям и статусам номеров (на английском языке). Примерная форма утреннего отчета представлена в [Приложении 6](#).

Формирование заданий для горничных: Конкурсант, получив утренний отчет по категориям и статусам номеров (на английском языке) определяет необходимое количество горничных, формирует задания для горничных на рабочую смену. Задания равномерно распределяются между горничными и оформляются на бланках ([Приложение 7](#)) с использованием компьютерных технологий (текстовый редактор Microsoft Word или аналог).

Модуль Б. Организация рабочего процесса и текущая уборка номера во время проживания гостей (инвариант).

Время на выполнение модуля - 2,5 часа

Задания:

Б1. Ситуационное задание по планированию рабочего времени

Время выполнения задания – 30 минут

Конкурсанту необходимо решить ситуационное задание, которое выдается ему в письменном виде (текстовый печатный документ) непосредственно в момент начала выполнения заданий модуля Б. В ходе решения ситуационного задания Конкурсанту необходимо проанализировать информацию, указанную в ситуационном задании, и оптимально спланировать рабочее время горничной, определив последовательность уборки номерного фонда.

Форма выполнения задания: письменная. Ответ на ситуационное задание оформляется на листе формата А4 с использованием компьютерных технологий (текстовый редактор Microsoft Word или аналог).

Для выполнения задания Конкурсант должен знать нормативные

документы ([Приложение 8](#)).

Ситуационное задание:

Вы – горничная. За рабочую смену Вам необходимо убрать 12 номеров, из них: 5 номеров – ОС: в трех проживают деловые люди в командировке, в оставшихся семья с ребенком и молодая девушка, которая приехала отдохнуть в Ваш город; 3 номера – OS, DI; 3 номера – DI. Определите последовательность уборки номеров в соответствии с установленными правилами и особенностью жизнедеятельности гостей.

Б2. Комплектация тележки горничной, подбор соответствующего оборудования, инвентаря, чистящих и моющих средств для текущей уборки одного жилого номера. Проверка исправности, используемого оборудования

Время выполнения задания - 20 минут.

Конкурсанту необходимо проверить исправность используемого оборудования, укомплектовать тележку горничной соответствующим инвентарем, оборудованием, чистящими и моющими средствами для текущей уборки номера.

Б3. Провести текущую уборку жилого номера.

Время выполнения задания - 100 минут.

Конкурсант определяет последовательность и проводит текущую уборку номера, соблюдая меры безопасности и технологию уборки.

Модуль В. Организация рабочего места и уборка номера после выезда гостей (инвариант).

Время на выполнение модуля - 3 часа

Задания:

В1. Организация рабочего места

Время выполнения задания - 30 минут.

Конкурсант в течение пяти минут знакомится с состоянием номера после выезда гостей. В оставшееся время на выполнение задания, готовит тележку горничной для уборки номера, подбирает соответствующее оборудование,

инвентарь, чистящие и моющие средства с учетом характеристик убираемых поверхностей и видами загрязнений.

В2. Уборка номера после выезда гостя в соответствии со стандартами качества и технологией уборки

Время выполнения задания - 150 минут.

Конкурсанту необходимо выполнить уборку после выезда гостя, в случае производственной необходимости, с использованием специального инвентаря, оборудования и химических средств. Задание предусматривает мытье светопрозрачной конструкции, уборку мягкой мебели из текстильного покрытия.

В случае выявления порчи имущества, оформить акт о порче имущества ([Приложение 9](#))

В случае обнаружения «забытых вещей» заполнить журнал и акт на забытые вещи хранения ([Приложение 10](#)), передать забытую вещь в камеру хранения.

Модуль Г. Комплектация номерного фонда (инвариант)

Время на выполнение модуля - 3 часа

Задания:

Г1. Составить чек-лист для проверки готовности номера к заселению после уборки горничной

Время выполнения - 60 минут.

Конкурсант составляет чек-лист по проверке номера к заселению. Примерная форма чек-листа представлена в [Приложении 11](#). Содержание чек-листа должно соответствовать требованиям технических регламентов и национальных стандартов Российской Федерации к гигиеническому состоянию и комплектации номерного фонда. Документы, представленные в [Приложении 15](#), конкурсант должен изучить до чемпионата.

Чек-лист составляется с использованием компьютерных технологий (текстовый редактор Microsoft Word или аналог).

Составленный чек-лист, конкурсант будет использовать при выполнении задания по проверке готовности номера к заселению после уборки горничной.

Г2. Составить бланк для оценки соответствия номера требованиям Положения о классификации гостиниц

Время выполнения - 60 минут.

Конкурсант составляет «бланк соответствия» для оценки номера определенной категории требованиям Положения о классификации гостиниц. Примерная форма бланка соответствия представлена в [Приложении 12](#).

Возможные категории номеров: номер «высшей категории»: «сюит», «апартамент», «люкс», «джуниор сюит», «студия»; номер «первой категории» (стандарт); номера «второй категории», номер для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Бланк соответствия составляется с использованием компьютерных технологий (текстовый редактор Microsoft Word или аналог)

Категория номера озвучивается непосредственно перед выполнением задания.

Г3. Проверить соответствие номера требованиям Положения о классификации гостиниц и готовность номера к заселению после уборки горничной

Время выполнения - 60 минут.

Задание состоит из двух частей:

Первая часть

Задача конкурсанта проверить комплектацию и качество (выполненной другим конкурсантом) уборки номера после выезда гостя, заполнить чек-лист, составленный ранее (в первом задании модуля Г). Конкурсант должен подготовить необходимые для проверки качества уборки номера канцелярские принадлежности и расходные материалы. Заполненный чек-лист передать экспертам.

Номер для проверки определяется жеребьевкой.

Вторая часть

Задача конкурсанта проверить оснащение номера на соответствие требованиям Положения о классификации гостиниц. По итогам проверки заполнить бланк соответствия, составленный ранее (во втором задании модуля Г) Заполненный бланк соответствия передать экспертам.

Модуль Д. Сервис гостиничных услуг (инвариант)

Время на выполнение модуля – 2 часа

Задания:

Д1. Оказание услуги «Вечерний сервис»

Время выполнения - 60 минут.

Конкурсанту необходимо подготовить тележку горничной, инвентарь для выполнения задания.

Конкурсант должен подготовить номер ко сну, согласно Положению о классификации гостиниц и алгоритму выполнения подготовки номера ко сну ([Приложение 13](#)).

Д2. Ситуационное задание по оказанию сервиса гостиничных услуг

Время выполнения – 60 минут.

Конкурсанту необходимо решить три производственные ситуации, которые предлагаются ему последовательно в порядке, определенном жеребьевкой. Производственные ситуации озвучиваются главным экспертом непосредственно перед началом выполнения задания, либо разыгрываются актерами.

Конкурсант должен предоставить ответ в устной форме сразу после озвучивания ситуационного задания, либо должен выполнить соответствующие действия непосредственно в момент разыгрывания ситуации, с учетом требований нормативных документов, регламентирующих правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Принципами, правилами гостеприимства и этики делового общения.

Для выполнения задания Конкурсант должен знать нормативные документы, правила и этику делового общения, основные принципы и правила гостеприимства ([Приложение 14](#)).

Ситуационные задания:

- Вы – супервайзер. Проверяя номера, Вы увидели, что горничная, убирая номер после выезда гостя, не стала менять постельное белье на второй кровати, которой гость не пользовался. Ваши действия.

- Вы – горничная, закончили уборку номера. К соседнему номеру подошла женщина с ребенком и попросила Вас открыть ей номер своим ключом, т.к. она не может его найти. Ваши действия.

- Вы – горничная. Уходя из номера, гость попросил Вас разобрать чемодан и переложить вещи в шкаф. Ваши действия.

Модуль Е. Тематическое оформление номера (вариатив).

Время на выполнение модуля – 3 часа

Задания:

Конкурсант готовит номер к заезду, согласно тематике, используя заранее заготовленный мягкий инвентарь, декор, рекламную продукцию, используя креативные решения.

Тема оформления: Номер для молодоженов.

Отель, на примере которого будет выполняться данное задание – Гранд Отель «Мойка 22».

Информация об отеле для конкурсантов и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля <https://moika22-stpetersburg.com/>

Для того, чтобы убедиться, что доступ к информации об отеле дает всем конкурентам возможность работать в едином информационном пространстве, детали и факты, касающиеся отеля, изложены в Информационном буклете отеля (Приложение 5). Эти детали и факты всегда будут иметь приоритет над любыми реальными фактами жизни о фактическом отеле. Эти детали и факты будут также использоваться в ходе оценок.

Время выполнения – 120 минут.

2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ²

При выполнении задания модуля Е «Тематическое оформление номера» используется информация об отеле, на примере которого будет выполняться задание.

Тема оформления номера озвучивается за один месяц до проведения чемпионата в момент публикации задания. Конкурсанту необходимо заранее подготовить декор, рекламную продукцию, мягкий инвентарь (если необходимо) для оформления номера.

Конкурсанты в ходе соревнований оказывают услуги гостиничного сервиса с соблюдением требований безопасности, санитарии и гигиены.

При выполнении заданий используют профессиональные химические средства и оборудование.

Рабочее место конкурсантов определяется путем жеребьевки в день С-1 и оформляется протоколом.

Особые требования к конкурсантам

Особые требования к конкурсантам отсутствуют.

Общие требования к внешнему виду конкурсантов:

Девушки: опрятный внешний вид, волосы аккуратно убраны, зафиксированы однотонной заколкой или резинкой, допускается укладка волос с помощью лака или геля. Ногти ухожены, коротко пострижены, допускается бесцветное/телесного цвета покрытие или «френч», мягкий макияж. Украшения запрещены, за исключением обручального кольца. Серьги без камней в форме гвоздик. Татуировки на видимых частях тела недопустимы. Видимый пирсинг не допускается. Из парфюма – только дезодорант, без резкого запаха. Информация об учебном заведении, который представляет конкурсант (шеvron, надпись) может быть использована на левой стороне платья или жилета в области груди. В случае присутствия татуировок, конкурсант должен их скрыть, используя косметические средства.

² Указываются особенности компетенции, которые относятся ко всем возрастным категориям и чемпионатным линейкам без исключения.

Юноши: опрятный внешний вид, короткая аккуратная стрижка, допускается укладка и прическа волос с помощью геля, свежее выбритое лицо (не больше суток). Украшения запрещены, за исключением обручального кольца. Не допускаются наручные часы, другие наручные украшения. Видимый пирсинг не допускается. Из парфюма только дезодорант, без резкого запаха. Татуировки на видимых частях тела недопустимы. Информация об учебном заведении, который представляет конкурсант (шеvron, надпись), может быть использована на левой стороне жилета в области груди. В случае присутствия татуировок конкурсант должен их скрыть, используя косметические средства.

Требования к униформе, во время выполнений заданий

Модуль А Управление персоналом службы номерного фонда; модуль Г Комплектация номерного фонда

Девушки: белая классическая сорочка с длинным рукавом, закрывающим запястье, темная классическая юбка ниже колен на 5 см или классические брюки, классический жилет, колготки или чулки телесного цвета, черная закрытая начищенная классическая обувь на плоской подошве, без шнуровки и дополнительных украшений, высота подошвы не более 3 см.

Юноши: белая сорочка с длинным рукавом, закрывающим запястье. Классические брюки с ремнем, закрытые черные начищенные классические туфли без шнуровки и дополнительных украшений на плоской подошве с округлым или угловидным мысом, черные носки, черный жилет.

Модуль Б Организация рабочего процесса и текущая уборка номера во время проживания гостей; модуль В Организация рабочего места и уборка номера после выезда гостей; модуль Д: Сервис гостиничных услуг; модуль Е: Тематическое оформление номера.

Девушки: Классическое черное платье с рукавом не ниже локтя, белым воротничком и белыми манжетами на рукавах. Белый фартук. Колготки или чулки телесного цвета, черная закрытая начищенная обувь на плоской подошве, без шнуровки и дополнительных украшений, высота подошвы не более 3 см.

Юноши: белая сорочка с рукавом не ниже локтя. Классические черные брюки с ремнем, закрытые черные начищенные классические туфли без шнуровки и дополнительных украшений на плоской подошве с округлым или угловидным мысом, черные носки.

Особые требования к экспертам

Экспертами данной компетенции, могут выступать лица, прошедшие профессиональную подготовку в области гостиничного дела, которая подтверждается наличием документа о повышении квалификации или выписка из трудовой книжки с подтверждением опыта работы в сфере гостиничного бизнеса. Минимальный возраст эксперта – 18 лет на день С1 Чемпионата.

2.1. Личный инструмент конкурсанта

Набор привозимого инвентаря для конкурсанта - определенный:

1. Перчатки универсальные для уборки номерного фонда красного цвета – 2шт.
2. Перчатки универсальные для уборки номерного фонда желтого цвета – 2шт.
3. Перчатки виниловые – 1уп.
4. Мягкий инвентарь (при необходимости) для оформления тематического номера (наволочка 50x70 – 2шт.; наволочка 70x70 – 2 шт.; простынь – 2шт., пододеяльник – 2 шт., размер простыни и пододеяльника учитывается под размеры кровати) набор полотенец – 2 комплекта, шторы, тюль;
5. Декор (при необходимости): вазы, статуэтки, цветы, сувениры, декоративные подушки, пледы, покрывала, скатерти, керамика, фотографии, картины, осветительные приборы, часы, шары, ленты;
6. Секатор (при необходимости)
7. Ножницы канцелярские;
8. Клеевой пистолет, со стержнями (при необходимости);
9. Степлер (при необходимости);
10. Тонкая гибкая проволока (при необходимости);

Инструменты, материал и оборудование необходимо поместить в пластиковый контейнер с закрывающейся крышкой, составить опись содержимого и вложить в контейнер.

2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке

Любое оборудование, не предусмотренное в ИЛ.

Для выполнения Модуля Е Тематическое оформление номера запрещено приносить огнеопасные вещества, вещества, способствующие задымлению, ароматические средства, вызывающие аллергическую реакцию.

3. Приложения

Приложение №1 [Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания](#)

Приложение №2 [Матрица конкурсного задания](#)

Приложение №3 [Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции «Сервис на объектах гостеприимства».](#)

Приложение №4 [Правила разработки стандартов обслуживания](#)

Приложение № 5 [Информационный буклет Гранд отеля «Мойка 22» \(пять звезд\)](#)

Приложение № 6 [Примерная форма утреннего отчета](#)

Приложение № 7 [Бланк – задание для горничной](#)

Приложение № 8 [Нормативные документы](#)

Приложение № 9 [Акт о порче имущества](#)

Приложение № 10 [Образец журнала регистрации оставленных и забытых гостями вещей](#)

Приложение № 11 [Примерная форма чек-листа для проверки готовности номера к заселению после уборки горничной](#)

Приложение № 12 [Примерная форма бланка для оценки соответствия номера требованиям Положения о классификации гостиниц](#)

Приложение № 13 [«Вечерний сервис»](#)

Приложение № 14 [Основные принципы и правила гостеприимства](#)