

Мероприятие

Региональный этап Чемпионата по
профессиональному мастерству "Профессионалы"
в 2026 г

Наименование компетенции

Администрирование отеля (основная)

Код	Подкритерий	Тип аспекта	Аспект	Судейский балл	Методика проверки аспекта	Требование или номинальный размер	Проф. задача	Макс.балл
A	Заезд. Бронирование по телефону							15,50
1	Заезд							
		И	Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии				1	0,50
		И	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?				2	0,10
		И	Предпринимает верные действия по запросу гостя				5	0,30
		И	Просит предоставить документы, удостоверяющие личность гостя				4	0,20
		И	Подтверждает детали бронирования (тип номера, тип кровати, на чье имя, даты, кол-во гостей, пакеты питания, входящие в стоимость)				4	0,30
		И	Спрашивает, может ли сделать копию соответствующих документов				4	0,30
		И	Делает необходимые копии соответствующих документов				4	0,30
		И	Регистрационная форма заполнена корректно и подписана				4	0,30
		И	Возвращает документы гостя				4	0,30
		И	Отдает гостю ключ и корректно заполненную карту гостя				4	0,20
		И	Информирует о месторасположении комнаты (floor only)				4	0,20
		И	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана, Wi-Fi				5	0,20
		И	Информирует об услугах, входящих в стоимость проживания и платных услугах				5	0,20
		И	Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)				5	0,20
		И	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом				2	0,10
		И	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь				2	0,20
		И	Корретно отвечает на вопросы гостя				5	0,50
		И	Корректно помогает гостю заказать услугу				6	0,30
		И	Желает хорошего дня/приятного проживания				2	0,10
		И	Время общения с гостем оптимально				9	0,20
		И	Обращался к гостю по имени не менее 3-х раз				2	0,20
		C	Общение с гостем (small talk)				2	0,50
				0	общения нет или неподобающий тон			
				1	почти не общается или невежливо			
				2	останавливались ли вы у нас раньше / с возвращением и т.п.			
				3	превосходит ожидания гостя			
		C	Уверенность в диалоге				2	0,50
				0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса			
				1	несуверен в диалоге			

				2	уверен, есть зрительный контакт			
				3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма			
	C	Продвижение услуг отеля (платные)		0	не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги		6	0,50
				1	дает крайне мало информации об услугах			
				2	информирует об услугах в нужном объеме, уместно			
				3	информирует гостя, продвигая услуги отеля			
	C	Выполнение задания согласно условиям ситуации		0	не справляется		1	0,50
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
	C	Грамотность русской речи		0	непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок		2	0,50
				1	допускает незначительные ошибки			
				2	говорит без ошибок			
				3	профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок			
2	Бронирование по телефону							
	I	Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?					2	0,10
	I	Уточняет имя гостя					5	0,10
	I	Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда					3	0,20
	I	Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания к размещению					3	0,10
	I	Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров					2	0,10
	I	Предлагает варианты на интересующие даты					3	0,20
	I	Корректно отвечает на вопрос/просьбу гостя					5	0,30
	I	Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (BB,HB,FB)					3	0,20
	I	Корректно регистрирует в АСУ включенные в проживание пакеты питания (BB,HB,FB)					3	0,30
	I	Верно называет общую стоимость проживания с учетом пакетов питания					3	0,30
	I	Корректно записывает ФИ гостя, контактный телефон и адрес электронной почты					3	0,20
	I	Корректно сообщает об особенностях заезда в соответствии с запросом					3	0,30
	I	Корректно информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования					3	0,30
	I	Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование, корректно сообщает об особенностях гарантированного бронирования					5	0,30

		И	Сверяет полученные детали бронирования (тип номера, тип кровати, на чье имя, даты, кол-во гостей, пакеты питания, общая стоимость, с учетом пакетов питания, время заезда)					3	0,20
		И	Спрашивает, может ли он чем-то помочь					2	0,10
		И	Корректно отвечает на вопрос гостя					5	0,20
		И	Передает полученную информацию коллегам одной из служб отеля					1	0,20
		И	Благодарит за звонок / выбор отеля и заканчивает разговор					2	0,10
		И	Отмечены в брони все запросы/заказы гостя					3	0,30
		И	Время общения с гостем оптимально					9	0,20
		И	Администратор обращался к гостю по имени не менее 3-х раз					3	0,30
		И	Рабочее место приведено в порядок					8	0,20
		C	Ориентирование в услугах отеля, уверенность в диалоге					5	0,50
				0	не уверен, не внимателен.				
				1	плохие знания, не уверен				
				2	хорошее знание, уверен				
				3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма				
		C	Продвижение услуг отеля (платных)					6	0,50
				0	не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги				
				1	дает крайне мало информации об услугах				
				2	информирует об услугах в нужном объеме, уместно				
				3	информирует гостя, продвигая услуги отеля				
		C	Выполнение задания согласно условиям ситуации					1	0,50
				0	не справляется				
				1	плохо справляется				
				2	справляется хорошо				
				3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации				
		C	Грамматика					2	0,50
				0	совершенно не знает правил грамматики				
				1	большое количество ошибок				
				2	допускает незначительные ошибки				
				3	говорит без ошибок				
		C	Свобода общения на ин. языке					2	0,50
				0	не может говорить, не понят				
				1	общается с трудом				
				2	общается без затруднений				
				3	общается абсолютно свободно				
		C	Произношение					2	0,50
				0	множество артикуляционных ошибок				
				1	артикуляция с ошибками				
				2	артикуляция без ошибок				

				3	артикуляция без ошибок, корректное интонирование		
Б	Помощь гостю во время проживания. Заселение гостя без бронирования (Walk-in)						14,30
1	Помощь гостю во время проживания						
		И	Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии			1	0,50
		И	Добро утро/день/вечер, чем могу помочь?			2	0,20
		И	Уточняет имя и номер комнаты			5	0,20
		И	Уточняет у гостя запрос / детали (задает наводящие вопросы)			2	0,30
		И	Рекомендует не менее 2 локаций, интересующих гостя			5	0,40
		И	Указывает на карте местоположение локаций, делает необходимые пометки (адрес, название)			5	0,30
		И	Рассказывает каким способом можно добраться (такси / общественный транспорт и т.д.)			5	0,30
		И	Корректно реагирует на вопрос о гостя			5	0,20
		И	Выполняет действия согласно запросу гостей			5	0,40
		И	Спрашивает как проходит проживание			2	0,20
		И	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь			2	0,10
		И	Время общения с гостем оптимально			9	0,20
		И	Администратор обращался к гостям по имени не менее 3-х раз			2	0,20
		C	Уверенность в диалоге			2	0,30
				0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса		
				1	не уверен		
				2	уверен		
				3	уверен, внимателен к гостю, берет ситуацию под контроль		
		C	Предоставление информации гостю			5	0,50
				0	не предлагает ничего или дает бесполезную информацию		
				1	дает информацию, не предлагая альтернативу		
				2	дает необходимую информацию, вовлечен в беседу		
				3	дает необходимую информацию, внимание к деталям вовлечен в беседу		
		C	Выполнение задания согласно условиям ситуации			1	0,50
				0	не справляется		
				1	плохо справляется		
				2	справляется хорошо		
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации		
		C	Грамотность русской речи			2	0,50
				0	непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок		
				1	допускает незначительные ошибки		
				2	говорит без ошибок		

				3	профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок			
2	Заезд без предварительного бронирования (walk-in)							
		И	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?				2	0,10
		И	Уточняет имя гостя				2	0,20
		И	Предлагает варианты для размещения в соответствии с запросом				3	0,30
		И	Просит предоставить паспорт				4	0,20
		И	Подтверждает детали бронирования (тип номера, тип кровати, даты, кол-во гостей, пакеты питания, входящие в стоимость)				4	0,40
		И	Регистрационная форма заполнена корректно и подписана				4	0,30
		И	Спрашивает, может ли сделать копию паспорта				4	0,30
		И	Делает необходимые копии паспорта				4	0,30
		И	Возвращает паспорт				4	0,30
		И	Уточняет у гостя, каким способом он будет гарантировать оплату за проживание				4	0,30
		И	Просит кредитную карту, проводит карту в терминале (преводоризация)				4	0,30
		И	Отдает гостю ключ и корректно заполненную карту гостя				4	0,30
		И	Информирует о месторасположении комнаты (floor only)				4	0,30
		И	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана, Wi-Fi				5	0,20
		И	Информирует об услугах, входящих в стоимость проживания и платных услугах				5	0,30
		И	Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепши)				5	0,20
		И	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом				2	0,20
		И	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь				2	0,20
		И	Корректно реагирует на запрос гостя				5	0,20
		И	Желает хорошего дня / приятного проживания				2	0,20
		И	Время общения с гостем оптимально				9	0,20
		И	Обращался к гостю по имени не менее 3-х раз				2	0,20
		И	Рабочее место приведено в порядок				8	0,40
		C	Общение с гостем (small talk)				2	0,30
				0	общения нет или неподобающий тон			
				1	почти не общается или невежливо			
				2	останавливались ли вы у нас раньше\ с возвращением и т.п.			
				3	превосходит ожидания гостя			
		C	Уверенность в диалоге				2	0,30
				0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса			
				1	не уверен в диалоге			
				2	уверен, есть зрительный контакт			
				3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма			
		C	Продвижение услуг отеля (платных)				6	0,50
				0	не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги			

				1	дает крайне мало информации об услугах			
				2	информирует об услугах в нужном объеме, уместно			
				3	информирует гостя, продвигая услуги отеля			
	C	Выполнение задания согласно условиям ситуации					1	0,50
			0	не справляется				
			1	плохо справляется				
			2	справляется хорошо				
			3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации				
	C	Грамматика					2	0,50
			0	совершенно не знает правил грамматики				
			1	большое количество ошибок				
			2	допускает незначительные ошибки				
			3	говорит без ошибок				
	C	Свобода общения на ин. языке					2	0,50
			0	не может говорить, не понят				
			1	общается с трудом				
			2	общается без затруднений				
			3	общается абсолютно свободно				
	C	Произношение					2	0,50
			0	множество артикуляционных ошибок				
			1	артикуляция с ошибками				
			2	артикуляция без ошибок				
			3	артикуляция без ошибок, корректное интонирование				

В Помощь гостю: предоставление информации об отеле Помощь гостю во время проживания

14,80

1	Информация об отеле и бронирование							
		И	Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии				1	0,50
		И	Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?				2	0,20
		И	Уточняет имя				2	0,20
		И	Уточняет детали запроса гостя				2	0,20
		И	Корректно отвечает на вопросы гостя				2	0,20
		И	Предлагает забронировать номер				3	0,20
		И	Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда				3	0,30
		И	Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания				3	0,30
		И	Корректно отвечает на вопросы гостя о дополнительных услугах отеля				1	0,30
		И	Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров				2	0,20
		И	Предлагает корректные варианты на интересующие даты				3	0,20
		И	Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (BB,HB,FB)				3	0,30
		И	Корректно регистрирует включенные в проживание пакеты питания (BB,HB,FB) в АСУ				3	0,30

		И	Верно называет общую стоимость проживания с учетом пакетов питания				3	0,30
		И	Корректно записывает ФИ гостя, контактный телефон и адрес электронной почты				3	0,30
		И	Корректно информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования				3	0,30
		И	Уточняет, желает ли гость гарантировать бронирование				3	0,30
		И	Сверяет полученные детали бронирования (тип номера, тип кровати, на чье имя, даты, кол-во гостей, пакеты питания, общая стоимость, с учетом пакетов питания, время заезда)				3	0,30
		И	Спрашивает, может ли он чем-то помочь				2	0,10
		И	Передает полученную информацию коллегам из соответствующих служб				2	0,30
		И	Благодарит за звонок/выбор отеля и заканчивает разговор				2	0,10
		И	Время общения с гостем оптимально				9	0,20
		И	Администратор обращался к гостю по имени не менее 3-х раз				2	0,20
	C	Ориентирование в услугах отеля, уверенность в диалоге					2	0,50
			0	не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги				
			1	дает крайне мало информации об услугах				
			2	информирует об услугах в нужном объеме, уместно				
			3	информирует гостя, продвигая услуги отеля				
	C	Продвижение услуг отеля (платные)					6	0,50
			0	не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги				
			1	дает крайне мало информации об услугах				
			2	информирует об услугах в нужном объеме, уместно				
			3	информирует гостя, продвигая услуги отеля				
	C	Выполнение задания согласно условиям ситуации					1	0,50
			0	не справляется				
			1	плохо справляется				
			2	справляется хорошо				
			3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации				
	C	Грамотность русской речи					2	0,50
			0	непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок				
			1	допускает незначительные ошибки				
			2	говорит без ошибок				

				3	профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок			
2	Помощь гостю во время проживания (тур.информация)							
		И	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?				2	0,20
		И	Уточняет имя				2	0,20
		И	Уточняет у гостя запрос/детали (задает наводящие вопросы)				2	0,30
		И	Рекомендует не менее 3 локаций, интересующих гостя				5	0,30
		И	Указывает на карте местоположение локаций, делает необходимые отметки				5	0,30
		И	Рассказывает каким способом можно добраться (такси\общественный транспорт и т.д.)				5	0,30
		И	Спрашивает как проходит проживание				2	0,20
		И	Корректно реагирует на ответ гостя				2	0,30
		И	Передает информацию в соответствующую службу /отмечает в системе				1	0,30
		И	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь				2	0,20
		И	Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор				2	0,10
		И	Время общения с гостем оптимально				9	0,20
		И	Администратор обращается к гостям по имени не менее 3-х раз				2	0,20
		И	Рабочее место приведено в порядок				8	0,40
		C	Уверенность в диалоге и действиях				1	0,50
				0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса			
				1	не уверен			
				2	уверен			
				3	уверен, внимателен к гостю, берет ситуацию под контроль			
		C	Выполнение задания согласно условиям ситуации				1	0,50
				0	не справляется			
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		C	Предоставление информации гостю по запросу				5	0,50
				0	не предлагает ничего или дает бесполезную информацию			
				1	дает информацию об одном интересующем гостя месте			
				2	дает необходимую информацию, вовлечен в беседу			
				3	дает полную информацию, детально рассказывает			
		C	Продвижение услуг отеля (платные)				6	0,50
				0	не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги			
				1	дает крайне мало информации об услугах			

				2	информирует об услугах в нужном объеме, уместно			
				3	информирует гостя, продвигая услуги отеля			
	C	Грамматика		0	совершенно не знает правил грамматики		2	0,50
				1	большое количество ошибок			
				2	допускает незначительные ошибки			
				3	говорит без ошибок			
	C	Свобода общения на ин. языке		0	не может говорить, не понят		2	0,50
				1	общается с трудом			
				2	общается без затруднений			
				3	общается абсолютно свободно			
	C	Произношение		0	множество артикуляционных ошибок		2	0,50
				1	артикуляция с ошибками			
				2	артикуляция без ошибок			
				3	артикуляция без ошибок, корректное интонирование			

Г Помощь гостю в экстраординарных ситуациях. Выезд гостя 14,4

1	Экстраординарная ситуация							
		И	Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии				1	0,50
		И	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь				2	0,20
		И	Уточняет имя				2	0,20
		И	Приносит извинения за предоставленные неудобства				2	0,30
		И	Предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации (техники, горничные, смена номера и др.)				5	0,50
		И	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь				2	0,10
		И	Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор				2	0,10
		И	Время общения с гостем оптимально				9	0,20
		И	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2-х раз				1	0,20
	C	Уверенность в диалоге и действиях		0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса		2	0,20
				1	не уверен			
				2	уверен			
				3	уверен, внимателен к гостю, берет ситуацию под контроль			
	C	Принятие решения		0	нет решения		5	0,50
				1	неверное решение и/или неподобающая компенсация			
				2	верное решение и подобающая компенсация			
				3	верное решение, эмпатия, подобающая компенсация			
	C	Выполнение задания согласно условиям ситуации					1	0,50

				0	не справляется			
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
	C	Грамотность русской речи					2	0,60
				0	непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок			
				1	допускает незначительные ошибки			
				2	говорит без ошибок			
				3	профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок			
2	Выезд							
	И	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?					2	0,10
	И	Уточняет имя и номер комнаты					7	0,30
	И	Просит ключи от номера					7	0,20
	И	Корректно реагирует на просьбу гостя					5	0,30
	И	Спрашивает гостя, как прошло проживание					2	0,20
	И	Спрашивает, пользовался ли гость мини-баром					7	0,30
	И	Информирует гостя о начислениях (или распечатывает заполненный корректно информационный счет), просит гостя подтвердить					7	0,30
	И	Уточняет, желает ли гость разделить счета					7	0,30
	И	Узнает, каким способом будет оплачивать гость					7	0,20
	И	Получает денежные средства (карта, пин-код)					7	0,30
	И	Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов (с корректными данными)					7	0,20
	И	Спрашивает, желает ли гость вновь остановиться в отеле					6	0,30
	И	Корректно отвечает на запрос гостя					5	0,30
	И	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом					5	0,20
	И	Предлагает вызвать гостю такси					5	0,20
	И	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь					2	0,20
	И	Уточняет у гостя запрос/детали (задает наводящие вопросы)					2	0,30
	И	Рекомендует не менее 3 локаций, интересующих гостя					5	0,30
	И	Указывает на карте местоположение локаций, делает необходимые отметки	?				5	0,30
	И	Рассказывает каким способом можно добраться (такси/общественный транспорт и т.д.)					5	0,30
	И	Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор					2	0,20
	И	Время общения с гостем оптимально					9	0,20
	И	Обращался к гостю по имени не менее 3-х раз					2	0,20
	И	Счет сформирован корректно					7	0,40
	И	Рабочее место приведено в порядок					8	0,20
	C	Общение с гостем (small talk)					2	0,50
			0	общения нет или неподобающий тон				
			1	почти не общается или невежливо				
			2	общается с гостем				
			3	превосходит ожидания гостя				

	C	Уверенность в диалоге				2	0,50
			0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса			
			1	не уверен в диалоге			
			2	уверен, есть зрительный контакт			
			3	уверен, есть зрительный контакт, харизма			
	C	Выполнение задания согласно условиям ситуации				2	0,50
			0	не справляется			
			1	плохо справляется			
			2	справляется хорошо			
			3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
	C	Предоставление информации гостю				5	0,50
			0	не предлагает ничего или дает бесполезную информацию			
			1	дает информацию об одном интересующем гостя месте			
			2	дает необходимую информацию, вовлечен в беседу			
			3	дает полную информацию, детально рассказывает			
	C	Продвижение услуг отеля (платных)				6	0,50
			0	не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги			
			1	дает крайне мало информации об услугах			
			2	информирует об услугах в нужном объеме, уместно			
			3	информирует гостя, продвигая услуги отеля			
	C	Грамматика				2	0,50
			0	совершенно не знает правил грамматики			
			1	большое количество ошибок			
			2	допускает незначительные ошибки			
			3	говорит без ошибок			
	C	Свобода общения на ин. языке				2	0,50
			0	не может говорить, не понят			
			1	общается с трудом			
			2	общается без затруднений			
			3	общается абсолютно свободно			
	C	Произношение				2	0,50
			0	множество артикуляционных ошибок			
			1	артикуляция с ошибками			
			2	артикуляция без ошибок			
			3	артикуляция без ошибок, корректное интонирование			

Выезд гостя с бронированием.

Д Помощь гостю в экстраординарных ситуациях

14,60

1	Выезд и бронирование						
		И	Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии			1	0,50

		И	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?				2	0,20
		И	Уточняет имя и номер комнаты				7	0,20
		И	Просит ключи от номера				7	0,20
		И	Спрашивает гостя, как прошло проживание				7	0,20
		И	Корректно реагирует на запрос гостя				2	0,30
		И	Спрашивает, пользовался ли гость мини-баром				7	0,20
		И	Информирует гостя о начислениях (или распечатывает заполненный корректно информационный счет), просит гостя подтвердить, используя бумажные копии чеков.				7	0,40
		И	Уточняет о необходимости разделить счет гостю на услуги				7	0,20
		И	Узнает, каким способом будет оплачивать гость				7	0,20
		И	Корректно получает денежные средства по счету/счетам				7	0,30
		И	Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов (с корректными данными)				7	0,20
		И	Спрашивает, желает ли гость вновь остановиться в отеле				6	0,30
		И	Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда				3	0,30
		И	Предлагает варианты на интересующие даты в соответствии с запросом				3	0,20
		И	Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (BB,HB,FB)				3	0,30
		И	Верно называет общую стоимость проживания с учетом пакетов питания				3	0,30
		И	Корректно записывает ФИ гостя, контактный телефон и адрес электронной почты				3	0,20
		И	Уточняет, будут ли у гостей особые пожелания				3	0,20
		И	Корректно информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования				3	0,30
		И	Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование, проводит необходимую процедуру				3	0,30
		И	Сверяет полученные детали бронирования (тип номера, тип кровати, на чье имя, даты, кол-во гостей, пакеты питания, общая стоимость, с учетом пакетов питания, время заезда)				3	0,40
		И	Благодарит за выбор отеля				2	0,10
		И	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом				5	0,10
		И	Предлагает вызвать гостю такси				5	0,10
		И	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь				7	0,20
		И	Уточняет у гостя запрос / детали (задает наводящие вопросы)				7	0,30
		И	Корректно регистрирует запрос				7	0,30
		И	Вежливо прощается с гостем				7	0,10
		И	Время общения с гостем оптимально				9	0,20
		И	Обращался к гостям по имени не менее 3-х раз				2	0,20
		И	Финальные счета сформированы корректно				7	0,20
		С	Общение с гостем (smalltalk)				2	0,30
			0	общения нет или неподобающий тон				
			1	почти не общается или невежливо				
			2	общается с гостем				
			3	превосходит ожидания гостя				

	C	Уверенность в диалоге				2	0,30
			0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса			
			1	не уверен в диалоге			
			2	уверен, есть зрительный контакт			
			3	уверен, есть зрительный контакт, харизма			
	C	Выполнение задания согласно условиям ситуации				1	0,40
			0	не справляется			
			1	плохо справляется			
			2	справляется хорошо			
			3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
	C	Продвижение услуг отеля (платных)				6	0,50
			0	не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги			
			1	дает крайне мало информации об услугах			
			2	информирует об услугах в нужном объеме, уместно			
			3	информирует гостя, продвигая услуги отеля			
	C	Грамотность устной речи. Русский язык				2	0,50
			0	непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок			
			1	допускает незначительные ошибки			
			2	говорит без ошибок			
			3	профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок			
2	Экстраординарная ситуация						
	I	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь				2	0,20
	I	Уточняет имя				2	0,20
	I	Приносит извинения за доставленные неудобства				2	0,20
	I	Предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации				5	0,50
	I	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь				2	0,20
	I	Вежливо прощается с гостем				2	0,20
	I	Корректно информирует менеджера				1	0,30
	I	Время общения с гостем оптимально				9	0,20
	I	Обращался к гостю по имени не менее 2 раз				2	0,20
	C	Уверенность в диалоге и действиях				2	0,50
			0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса			
			1	не уверен			
			2	уверен			
			3	уверен, внимателен к гостю, берет ситуацию под контроль			
	C	Принятие решения				1	0,50
			0	нет решения			
			1	неверное решение и/или неподобающая компенсация			
			2	верное решение и подобающая компенсация			
			3	верное решение, эмпатия, подобающая компенсация			

	C	Выполнение задания согласно условиям ситуации				1	0,50
			0	не справляется			
			1	плохо справляется			
			2	справляется хорошо			
			3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
	C	Грамматика				2	0,40
			0	совершенно не знает правил грамматики			
			1	большое количество ошибок			
			2	допускает незначительные ошибки			
			3	говорит без ошибок			
	C	Свобода общения на ин. языке				2	0,40
			0	не может говорить, не понят			
			1	общается с трудом			
			2	общается без затруднений			
			3	общается абсолютно свободно			
	C	Произношение				2	0,40
			0	множество артикуляционных ошибок			
			1	артикуляция с ошибками			
			2	артикуляция без ошибок			
			3	артикуляция без ошибок, корректное интонирование			

E Деловая переписка

9,20

1	Письменный ответ на запрос бронирования номера						
		И	Приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки			2	0,30
		И	Благодарит за запрос на бронирование номера			2	0,30
		И	Предлагает корректный вариант в соответствии с запросом (даты, количество гостей и т.д.)			3	1,00
		И	Предлагает корректный альтернативный вариант			3	1,00
		И	Реагирует на спец. запросы			3	0,50
		И	Информирует о тарифе и итоговой стоимости проживания			3	0,50
		И	Информирует о правилах гарантии и отмены бронирования			3	0,50
		C	Грамотность			2	0,50
				0	Более 3 орфографических и пунктуационных ошибок, неподобающий стиль		
				1	Есть ошибки, Просторечные выражения, непрофессиональный тон		
				2	Подобающий тон, хорошо структурированное письмо, незначительные ошибки		
				3	Грамотно составленное письмо, полное соответствие этикету деловой переписки		
		C	Продвижение услуг отеля			6	0,50
				0	не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги		
				1	дает крайне мало информации об услугах		
				2	информирует об услугах в нужном объеме, уместно		

				3	информирует гостя, продвигая услуги отеля			
		C	Выполнение задания согласно условиям ситуации				1	0,50
				0	не справляется			
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
2	Письменный ответ на жалобу гостя							
		I	Приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки				2	0,30
		I	Благодарит за обращение				2	0,30
		I	Приносит извинения за доставленные неудобства				2	0,50
		I	Упоминание в письме произошедшей ситуации				2	0,50
		I	Проявляет эмпатию				2	0,50
		C	Выполнение задания согласно условиям ситуации				1	0,50
				0	не справляется			
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		C	Соответствующая компенсация за причиненные неудобства\объяснение				1	0,50
				0	не предлагает компенсацию/не объясняет (в случае отсутствия вины гостиницы)			
				1	предлагает несоответствующую причиненным неудобствам компенсацию			
				2	предлагает соответствующую компенсацию			
				3	соответствующая компенсация, попытка вновь предложить услуги отеля			
		C	Грамотность				2	0,50
				0	Более 3 орфографических и пунктуационных ошибок, неподобающий стиль			
				1	есть ошибки, просторечные выражения, непрофессиональный тон			
				2	подобающий тон, хорошо структурированное письмо, незначительные ошибки			
				3	грамотно составленное письмо, полное соответствие этикету деловой переписки			

Ж Бэк-офис

5,50

1	Составление расписания							
		I	Правильно рассчитано необходимое количество администраторов				9	0,50
		I	Отдых между сменами - не меньше 2 смен				8	0,50
		I	2 выходных дня в неделю у каждого администратора (необязательно вместе)				8	0,50
		I	Администраторы выходят в смены строго согласно требованиям задания				1	0,50
		I	В определенный день (в соответствии с заданием) смена усиlena корректно				1	0,50

		И	Кол-во утренних смен соответствует заданию Кол-во дневных смен соответствует заданию Кол-во ночных смен соответствует заданию				1	0,50
2	Распределение номерного фонда							
		И	Предлагает правильный вариант размещения группы согласно запросу (даты, количество гостей и т.д.)				3	1,00
		И	Предлагает верный альтернативный вариант размещения группы по запросу				3	0,50
		C	Объяснение в случае необходимости сделать повышение категории номера или переселения	0	Нет объяснения			
				1	Объяснение слабое			
				2	Корректное, исчерпывающее объяснение			
				3	Тщательное объяснение и корректный альтернативный вариант			
		C	Выполнение задания согласно условиям ситуации	0	не справляется			
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
3	KPI							11,70
1	Доклад по отчету ночной аудитора							
		И	Поприветствовал коллег				2	0,20
		И	Представился				2	0,20
		И	Озвучил тему доклада				2	0,30
		И	Озвучил ключевые показатели: Osc%, ADR, RevPAR				1	0,50
		И	Произвел сравнительный анализ по годам				1	0,50
		И	Произвел сравнительный анализ по месяцам				1	0,50
		И	Произвел сравнительный анализ по дням				1	0,50
		И	Правильно ответил на первый вопрос				1	1,00
		И	Правильно ответил на второй вопрос				1	1,00
		И	Резюмировал доклад				1	0,50
		C	Понимание предмета	0	не понимает			
				1	частично понимает			
				2	хорошо разбирается в предмете			
				3	свободно ориентируется в предмете, знает терминологию, профессионально интерпретирует цифры			
		C	Аналитическая работа	0	нет анализа, нет аналитических умозаключений			
				1	анализ на уровне сравнения без аналитических умозаключений / неправильные умозаключения			
				2	правильно сформулированные аналитические умозаключения, базирующиеся на анализе данных			

				3	правильно сформулированные аналитические умозаключения, базирующиеся на анализе данных + прогноз			
	C	Выполнение задания согласно условиям ситуации		0	Не справляется		1	0,50
				1	Плохо справляется			
				2	Справляется хорошо			
				3	Справляется профессионально, превосходит ожидания			
2	Расчет KPI							
	И	Occupancy за каждый день подсчет верный					6	0,50
	И	Occupancy за месяц подсчет верный					6	0,50
	И	ARR (ADR) за каждый день без НДС подсчет верный					6	0,50
	И	ARR (ADR) за месяц без НДС подсчет верный					6	0,50
	И	REVpar за каждый день без НДС подсчет верный					6	0,50
	И	REVpar за месяц без НДС подсчет верный					6	0,50
	И	Дан корректный ответ на поставленный в задании вопрос					6	1,00
						Итого:		100,00

Итого:

100,00

1	1,70
2	4,10
3	2,90
4	2,10
5	2,80
6	1,30
7	0,00
8	0,20
9	0,40

1	1,5
2	5
3	0,3
4	3
5	3,2
6	0,5
7	0
8	0,4
9	0,4

1	2,6
2	5,9
3	3,1
4	0
5	1,4
6	1
7	0
8	0,4
9	0,4

1	1,2
2	5,9
3	0
4	0
5	3,4
6	0,8
7	2,5
8	0,2
9	0,4

1	2,2
---	-----

2	4,8
3	2,5
4	0
5	0,7
6	0,8
7	3,2
8	0
9	0,4

1	1,5
2	3,7
3	3,5
4	0
5	0
6	0,5
7	0
8	0
9	0

1	2
2	0,5
3	1,5
4	0
5	0

6	0
7	0
8	1
9	0,5

1	7
2	0,7
3	0
4	0
5	0
6	4
7	0
8	0
9	0