

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	Корректно 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
		С	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			
		С	Уверенность в диалоге				2	0,50
				0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса			
				1	неуверен в диалоге			

				2	уверен, есть зрительный контакт			
				3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма			
		С	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			
		С	Выполнение задания согласно условиям ситуации				1	0,50
				0	не справляется			
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		С	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	Бронирование по телефону							
		И	Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?				2	0,10
		И	Уточняет имя гостя				5	0,10
		И	Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда				3	0,20
		И	Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания к размещению				3	0,10
		И	Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров				2	0,10
		И	Предлагает варианты на интересующие даты				3	0,20
		И	Корректно отвечает на вопрос/просьбу гостя				5	0,30
		И	Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (BB,HB,FB)				3	0,20
		И	Корректно регистрирует в АСУ включенные в проживание пакеты 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	Корректно сообщает об особенностях заезда в соответствии с запросом				3	0,30
		И	Корректно информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования				3	0,30
		И	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
		С	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			
		С	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			
		С	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			
		С	Грамматика				2	0,50
				0	совершенно не знает правил грамматики			
				1	большое количество ошибок			
				2	допускает незначительные ошибки			
				3	говорит без ошибок			
		С	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			
		С	Произношение				2	0,50
				0	множество артикуляционных ошибок			
				1	артикуляция с ошибками			
				2	артикуляция без ошибок			

				3	артикуляция без ошибок, корректное интонирование			
<div> <div>Б</div> <div>Помощь гостю во время проживания. Заселение гостя без бронирования (Walk-in)</div> <div>14,30</div> </div>								
1	Помощь гостю во время проживания							
		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				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
		С	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			
		С	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			
		С	Выполнение задания согласно условиям ситуации				1	0,50
				0	не справляется			
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		С	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 (преавторизация)				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 ресепшн)				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
		С	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			
		С	Уверенность в диалоге				2	0,30
				0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса			
				1	неуверен в диалоге			
				2	уверен, есть зрительный контакт			
				3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма			
		С	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			
		С	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			
		С	Грамматика				2	0,50
				0	совершенно не знает правил грамматики			
				1	большое количество ошибок			
				2	допускает незначительные ошибки			
				3	говорит без ошибок			
		С	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			
		С	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 (ВВ,НВ,FB)				3	0,30
		И	Корректно регистрирует включенные в проживание пакеты питания (ВВ,НВ,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 прогарантировать 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
		С	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			
		С	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			
		С	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			
		С	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 обращался к гостям по имени не менее 3-х раз				2	0,20
		И	Рабочее место приведено в порядок				8	0,40
		С	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			
		С	Выполнение задания согласно условиям ситуации				1	0,50
				0	не справляется			
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		С	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			
		С	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			
		С	Грамматика	0	совершенно не знает правил грамматики		2	0,50
				1	большое количество ошибок			
				2	допускает незначительные ошибки			
				3	говорит без ошибок			
		С	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			
		С	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
		С	Уверенность в диалоге и действиях				2	0,20
				0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса			
				1	не уверен			
				2	уверен			
				3	уверен, внимателен к гостю, берет ситуацию под контроль			
		С	Принятие решения				5	0,50
				0	нет решения			
				1	неверное решение и/или неподобающая компенсация			
				2	верное решение и подобающая компенсация			
				3	верное решение, эмпатия, подобающая компенсация			
		С	Выполнение задания согласно условиям ситуации				1	0,50

				0	не справляется			
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		С	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
		С	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			

		С	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			
		С	Выполнение задания согласно условиям ситуации				2	0,50
				0	не справляется			
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		С	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			
		С	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			
		С	Грамматика				2	0,50
				0	совершенно не знает правил грамматики			
				1	большое количество ошибок			
				2	допускает незначительные ошибки			
				3	говорит без ошибок			
		С	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			
		С	Произношение				2	0,50
				0	множество артикуляционных ошибок			
				1	артикуляция с ошибками			
				2	артикуляция без ошибок			
				3	артикуляция без ошибок, корректное интонирование			
Д	Выезд гостя с бронированием. 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		

		С	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			
		С	Выполнение задания согласно условиям ситуации				1	0,40
				0	не справляется			
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		С	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			
		С	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							
		И	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь				2	0,20
		И	Уточняет имя				2	0,20
		И	Приносит извинения за доставленные неудобства				2	0,20
		И	Предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации				5	0,50
		И	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь				2	0,20
		И	Вежливо прощается с гостем				2	0,20
		И	Корректно информирует менеджера				1	0,30
		И	Время общения с гостем оптимально				9	0,20
		И	Обращался к гостю по имени не менее 2 раз				2	0,20
		С	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			
		С	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			

		С	Выполнение задания согласно условиям ситуации				1	0,50
				0	не справляется			
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		С	Грамматика				2	0,40
				0	совершенно не знает правил грамматики			
				1	большое количество ошибок			
				2	допускает незначительные ошибки			
				3	говорит без ошибок			
		С	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			
		С	Произношение				2	0,40
				0	множество артикуляционных ошибок			
				1	артикуляция с ошибками			
				2	артикуляция без ошибок			
				3	артикуляция без ошибок, корректное интонирование			
Е Деловая переписка								9,20
1	Письменный ответ на запрос бронирование 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
		С	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			
		С	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			
		С	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							
		И	Приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки				2	0,30
		И	Благодарит за обращение				2	0,30
		И	Приносит извинения за доставленные неудобства				2	0,50
		И	Упоминание в письме произошедшей ситуации				2	0,50
		И	Проявляет эмпатию				2	0,50
		С	Выполнение задания согласно условиям ситуации				1	0,50
				0	не справляется			
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		С	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			
		С	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							
		И	Правильно рассчитано необходимое количество администраторов				9	0,50
		И	Отдых между сменами - не меньше 2 смен				8	0,50
		И	2 выходных дня в неделю у каждого администратора (необязательно вместе)				8	0,50
		И	Администраторы выходят в смены строго согласно требованиям задания				1	0,50
		И	В определенный день (в соответствии с заданием) смена усилена 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
		С	Объяснение в случае необходимости сделать повышение категории номера или переселения				2	0,50
				0	Нет объяснения			
				1	Объяснение слабое			
				2	Корректное, исчерпывающее объяснение			
				3	Тщательное объяснение и корректный альтернативный вариант			
		С	Выполнение задания согласно условиям ситуации				1	0,50
				0	не справляется			
				1	плохо справляется			
				2	справляется хорошо			
				3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
3	КРІ							11,70
1	Доклад по отчету ночного аудитора							
		И	Поприветствовал коллег				2	0,20
		И	Представился				2	0,20
		И	Озвучил тему доклада				2	0,30
		И	Озвучил ключевые показатели: Осс%, 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
		С	Понимание предмета				1	1,00
				0	не понимает			
				1	частично понимает			
				2	хорошо разбирается в предмете			
				3	свободно ориентируется в предмете, знает терминологию, профессионально интерпретирует цифры			
		С	Аналитическая работа				1	1,00
				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			
		С	Выполнение задания согласно условиям ситуации				1	0,50
				0	Не справляется			
				1	Плохо справляется			
				2	Справляется хорошо			
				3	Справляется профессионально, превосходит ожидания			
2	Расчет KPI							
		И	Осцирапу за каждый день подсчет верный				6	0,50
		И	Осцирапу 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	REVpaг за каждый день без НДС подсчет верный				6	0,50
		И	REVpaг за месяц без НДС подсчет верный				6	0,50
		И	Дан корректный ответ на поставленный в задании вопрос				6	1,00
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