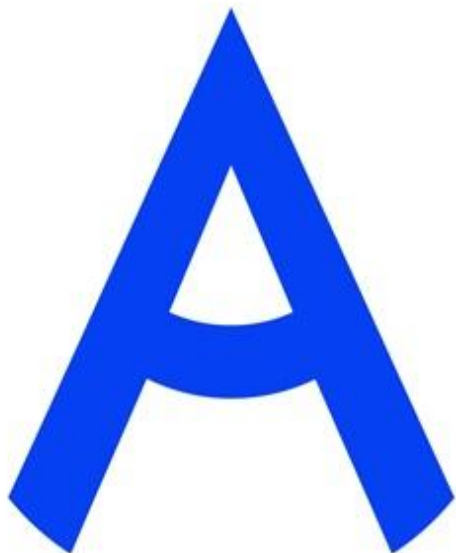


РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЧЕМПИОНАТ «АБИЛИМПИКС» 2026



**Утверждено
советом по компетенции:
«Администрирование отеля»**

Протокол от 12.01.2026 №01

Председатель совета:

Д.К. Хасянова

Главный эксперт Московской области:

Е. Б. Савич

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

по компетенции

«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»



Москва
2026

1. Описание компетенции

1.1. Актуальность компетенции

Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта являются решающими факторами для быстрого роста индустрии туризма и командировок. Путешествие и туризм играют важную роль в социальном и экономическом росте в Европе. Неотъемлемой частью в этой отрасли являются гостиницы разных типов и размеров, обеспечивающие проживание, а также связанные с ним услуги для гостей со всего мира. Отели могут быть частью международных гостиничных сетей, которые продают свои услуги для частых или постоянных гостей. В качестве альтернативы они могут отличаться по характеристикам в зависимости от местности, истории, архитектуры и целевой аудитории. Качество и цена обычно сопоставимы, при бронировании отеля гость опирается на международную систему звезд, которая отображает соответствие цены и местоположения.

Ключевой ролью при создании любого отеля является роль администратора. Находясь в зоне стойки приема и размещения, гость отеля получает первое впечатление о гостинице, а также свой первый опыт пребывания в гостинице. В этом месте устанавливается первоначальный контакт с персоналом отеля. Качество, этикет и быстрота обслуживания могут сильно повлиять на то, какое отношение сложится у гостя к гостинице во время его пребывания: положительное или отрицательное. В свою очередь, это влияет на репутацию отеля и продолжение его работы.

Наименование потенциального работодателя, работодателя-партнера.	Контакты
АО «УК «Отель Менеджмент»	Телефон: +7 (926) 785-38-85 E-mail: anna.khashimova@holidayinnsokolniki.ru Контактное лицо: Хашимова Анна Михайловна, Кластер менеджер по обучению персонала

1.2. Профессии, по которым участники смогут трудоустроиться после получения данной компетенции:

После освоения компетенции «Администрирование отеля» участники смогут трудоустроиться на должность администратор гостиницы.

1.3. Ссылка на образовательный и/или профессиональный стандарт (конкретные стандарты):

Школьники	Студенты	Специалисты
Федеральный государственный образовательный стандарт (далее – ФГОС)		
ФГОС ООО и СОО	ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (бакалавриат)	ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело (бакалавриат); 43.03.03 Гостиничное дело (магистратура)
Профессиональный стандарта (далее – ПС)		
ПС «Горничная» 33.021	ПС «Горничная» 33.021; ПС «Работник по приему и размещению гостей» 33.022; ПС «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц» 33.007	ПС «Горничная» 33.021; ПС «Работник по приему и размещению гостей» 33.022; ПС «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц» 33.007

1.4. Требования к квалификации:

Основным требованием к квалификации участника для выполнения заданий – владение профессиональными компетенции в соответствии с п.1.2., и также знание и владение иностранными языками, в частности английским языком.

Школьники	Студенты	Специалисты
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – базовый понятийный аппарат индустрии гостеприимства; – перечень услуг гостиничных предприятий; – основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельности предприятий индустрии гостеприимства; – цели и задачи профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства; – профессиональные качества; – основы профессиональной этики; – основы здорового образа жизни; – правила оказания первой помощи до оказания медицинской помощи. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать базовые знания и понятийный аппарат профессиональной сферы индустрии гостеприимства; – анализировать практические ситуации контактной зоны индустрии гостеприимства; – использовать в своей деятельности информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-ресурсы; – использовать навыки решения конфликтных ситуаций; – оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – базовый понятийный аппарат индустрии гостеприимства; – перечень услуг гостиничных предприятий; – порядки предоставления социальных услуг; – конъюнктуру рынка гостиничных услуг своего региона, РФ; – методов анализа рынка; – способов и методов продвижения услуг; – основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельности предприятий индустрии гостеприимства; – стандартов обслуживания на гостиничных предприятиях; – цели и задачи профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства; – основы профессиональной этики; – основы здорового образа жизни; – правила оказания первой помощи до оказания медицинской помощи; – профессиональное владение английским языком согласно профессиональным стандартам п. 1.2.; – особенности социальной работы с разными лицами и группами населения. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать базовые знания и понятийный аппарат профессиональной сферы индустрии гостеприимства; – анализировать практические ситуации контактной зоны индустрии 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – базовый понятийный аппарат индустрии гостеприимства; – перечень услуг гостиничных предприятий; – порядки предоставления социальных услуг; – конъюнктуру рынка гостиничных услуг своего региона, РФ, а также мировой конъюнктуры; – методов анализа рынка; – способов и методов продвижения услуг; – методов анализа рынка, анализа данных – основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельности предприятий индустрии гостеприимства; – стандартов обслуживания на гостиничных предприятиях; – мировых стандартов обслуживания на гостиничных предприятиях; – цели и задачи профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства; – профессиональные качества; – основы профессиональной этики; – основы здорового образа жизни; – правила оказания первой помощи до оказания медицинской помощи; – профессиональное владение английским языком согласно профессиональным стандартам п. 1.2.; – Профессиональное владение английским языком, согласно международным стандартам гостиничного дела; – особенности социальной работы с разными лицами и группами населения. <p>Умения:</p>

	<p>гостеприимства;</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать в своей деятельности информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-ресурсы; – проводить сравнительный анализ гостиничных услуг; – работать с документацией гостиничного предприятия; – вести необходимую документацию, необходимую для предоставления услуг и сопровождения деятельности /оказания услуг в соответствии с требованиями к отчетности; – использовать навыки решения конфликтных ситуаций; – оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи; – использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных сетях 	<ul style="list-style-type: none"> – использовать базовые знания и понятийный аппарат профессиональной сферы индустрии гостеприимства; – анализировать практические ситуации контактной зоны индустрии гостеприимства; – использовать в своей деятельности информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-ресурсы; – проводить сравнительный анализ гостиничных услуг; – работать с документацией гостиничного предприятия; – вести необходимую документацию, необходимую для предоставления услуг и сопровождения деятельности /оказания услуг в соответствии с требованиями к отчетности; – использовать навыки решения конфликтных ситуаций; – оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи; – использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных сетях; – проводить анализ данных; – формировать отчетность/ заключения, строить прогнозы, сценарии развития предприятия/ситуации/системы в индустрии гостеприимства
--	---	--

2. Конкурсное задание

2.1. Краткое описание задания

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники получают задания, кроме того, для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания. Каждый модуль обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований, были прояснены заранее.

Последовательность выполнения конкурсного задания по компетенции «Администрирование отеля» для всех категорий участников одинакова.

2.1.1. Категория участников «ШКОЛЬНИКИ»:

Категория «Школьник» - задания выполняются на русском языке.

2.1.2. Категория участников «СТУДЕНТЫ»:

Категория «Студент» - задания выполняются на русском (50%) и английском языке (50%). Задания на английском языке определяется экспертным сообществом.

2.1.3. Категория участников «СПЕЦИАЛИСТЫ»:

Категория «Специалист» - задания выполняются только на английском языке, согласно международным профессиональным требованиям.

2.2. Структура и подробное описание конкурсного задания

Категория участников	Наименование и описание модуля	Время	Результат
Школьники	Модуль А. Процедура заселения гостя	15 минут	Осуществить заселение гостя
	Модуль Б. Помощь гостям в процессе проживания	10 минут	Помощь гостям в процессе проживания
	Модуль В. Экстраординарные ситуации	10 минут	Решение конфликтной ситуации
	Модуль Г. Процедурные выселения	15 минут	Осуществить выселение гостя
Время выполнение всех модулей: 50 минут			
Студенты	Модуль А. Процедура заселения гостя	15 минут	Осуществить заселение гостя
	Модуль Б. Помощь гостям в процессе проживания	10 минут	Помощь гостям в процессе проживания
	Модуль В. Экстраординарные ситуации	10 минут	Решение конфликтной ситуации
	Модуль Г. Процедурные выселения	15 минут	Осуществить выселение гостя
Время выполнение всех модулей: 50 минут			
Специалисты	Модуль А. Процедура заселения гостя	15 минут	Осуществить заселение гостя
	Модуль Б. Помощь гостям в процессе проживания	10 минут	Помощь гостям в процессе проживания
	Модуль В. Экстраординарные ситуации	10 минут	Решение конфликтной ситуации
	Модуль Г. Процедурные выселения	15 минут	Осуществить выселение гостя
Время выполнение всех модулей: 50 минут			

2.3. Последовательность выполнения задания.

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники получают задания, кроме того, для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания. Каждый модуль обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований, были прояснены заранее.

Последовательность выполнения конкурсного задания по компетенции «Администрирование отеля» для всех категорий участников одинакова.

2.3.1. Категория участников «ШКОЛЬНИКИ»:

Категория «Школьник» – задания выполняются на русском языке.

Модуль А. Процедура заселения

Участник должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуру выдачи ключей, различные виды традиционных и электронных ключей от номеров, функции и обновление истории гостей, уметь ответить на обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров.

Модуль Б. Процедура оказания помощи гостям в процессе проживания.

Участник должен быть готов дать необходимую информацию гостю по месторасположению отеля, об услугах отеля, ответить на запросы гостей, информировать о времени работы всех услуг, предоставляемых отелем.

Модуль В. Экстраординарные ситуации

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание.

Модуль Г. Процедура выселения гостя

Участник должен знать и понимать: время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета. Участник должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.

2.3.2. Категория участников «СТУДЕНТЫ»:

Категория «Студент» – задания выполняются на русском (50%) и английском языке (50%). Задания на английском языке определяются экспертным сообществом.

Модуль А. Процедура заселения

Участник должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуру выдачи ключей, различные виды традиционных и электронных ключей от номеров, функции и обновление истории гостей, уметь ответить на обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров.

Модуль Б. Процедура оказания помощи гостям в процессе проживания.

Участник должен быть готов дать необходимую информацию гостю по месторасположению отеля, об услугах отеля, ответить на запросы гостей, информировать о времени работы всех услуг, предоставляемых отелем

Модуль В. Экстраординарные ситуации

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание.

Модуль Г. Процедура выселения гостя

Участник должен знать и понимать: время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета. Участник должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.

2.3.3. Категория участников «СПЕЦИАЛИСТЫ»:

Категория «Специалист» – задания выполняются только на английском языке, согласно международным профессиональным требованиям.

Модуль А. Процедура заселения

Участник должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуру выдачи ключей, различные виды традиционных и электронных ключей от номеров, функции и обновление истории гостей, уметь ответить на обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров.

Модуль Б. Процедура оказания помощи гостям в процессе проживания.

Участник должен быть готов дать необходимую информацию гостю по месторасположению отеля, об услугах отеля, ответить на запросы гостей, информировать о времени работы всех услуг, предоставляемых отелем.

Модуль В. Экстраординарные ситуации.

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание.

Модуль Г. Процедура выселения гостя.

Участник должен знать и понимать: время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета. Участник должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.

Особые указания по компетенции:

Каждому участнику компетенции «Администрирование отеля» запрещено брать с собой на соревновательную площадку любые средства связи (наушники, сотовый телефон и т.д.)

Каждый участник должен быть правильно одет для работы на стойке СПиР:

Мужчины: темный пиджак, брюки классические со стрелкой, белая рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень без декоративного орнамента и классической пряжкой без изображений и логотипов на ней, носки темные, начищенные темные туфли без ярких выделяющихся элементов декора, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа. Короткие и чистые ногти, короткие волосы либо классическая мужская стрижка, гладко выбритый. Не допускается ношения украшений, кроме обручального кольца. Допускается ношение классических часов. Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно.

Женщины: темный пиджак, брюки классические со стрелкой/юбка, рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа. Юбка не должна быть выше колен. Разрез на юбке разрешен, поскольку облегчает движения, но должен быть не выше колен. Избегайте ярких цветов в одежде и аксессуарах, придерживаясь коричневых, черных или темно-серых оттенков. Ношение белых туфель недопустимо. Предпочтительным материалом для туфель является кожа, темный текстиль или микрофибра. Высокие каблуки неприемлемы, высота каблука должна варьироваться от 3 до 5 см. Неприемлемо ношение балеток на плоской подошве, сандалий и туфель на шпильке. Не допускается ношение туфель с открытым носком, массивным каблуком и туфель на платформе.

Ногти короткие и ухоженные, маникюр – нейтральные цвета или френч, короткие волосы (до подбородка) или собранные в пучок, серьги маленькие без висящих деталей и ярких камней, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий. Макияж нейтральный, легкий. Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно.

Все необходимые материалы и оборудование будут выданы организацией на конкурсе. Информация по моделируемому отелю проведения соревнований будет предоставлена за 14 дней до начала соревнований.

Участникам не нужно приносить ничего, кроме униформы.

2.4. Региональный (вариативный):

Примеры изменений для регионального (вариативного) модуля:

30% изменение конкурсного задания.

30 % изменения в Конкурсные задания вносятся обязательно и в обязательном порядке согласуются с Председателем Совета компетенции, к 30 % изменениям Конкурсного задания относятся: тайные задания - ситуации в соответствии с Модулем Конкурсного задания которые участники получают в конвертах и должны решить. Ситуации являются тайными,

разрабатываются экспертами по компетенции с участием работодателей и практиков индустрии гостеприимства, утверждаются Председателем Совета по компетенции.

В 30% изменений входит: изменение деталей бронирования (прямая бронь или бронь через турагентство); изменение экстраординарной ситуации (модуль В), а также меняются модули на английском языке (модуль А, Б, В, Г) будут представлены в день соревнований.

Например:

– экстраординарной ситуации: «Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники отеля не вернули его паспорт ни при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорту. Вылет через полтора часа.» будет заменена на ситуацию «Гость подходит возмущенно к стойке приема и размещения и громко возмущается, что в номере в ванной комнате с потолка капает горячая вода», в данных ситуациях участникам необходимо найти правильное решения ситуации согласно алгоритму действий в экстраординарных ситуациях;

– модуль заселение на английском языке меняется на модуль выселение на английском языке, в таком случае заселение будет на русском языке, а выселение на английском языке).

При внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию (разработке заданий - ситуация) разработчики должны руководствоваться принципами объективности и беспристрастности. Изменения не должны влиять на сложность задания, не должны относиться к иным профессиональным областям, не описанным в техническом описании компетенции. Также внесённые изменения должны быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.

2.5. Критерии оценки выполнения задания

Категория участников	Наименование и описание модуля	Тип критерия (оценочный/измеримый)	Макс. балл
Школьники	Модуль А. Процедура заселения гостя	И или О	31
	Администратор приветствует гостей	И	1
	Уточняет детали бронирования	И	1
	Спрашивает документ, удостоверяющий личность	И	1
	Находит имя в списке гостей	И	1
	Подтверждает детали бронирования	И	1
	Просит гостя подписать регистрационную форму	И	1
	Спрашивает разрешения у гостя сделать копию паспорта	И	1
	Делает копию необходимых данных паспорта	И	1
	Возвращает паспорт	И	1
	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	И	1
	Программирует ключи и отдает гостю	И	1
	Информирует о месторасположении комнаты (этаж)	И	1
	Информирует о дополнительных услугах гостиницы	И	1
	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы	И	1
	Информирует о расписании работы и расположения ресторана	И	1
	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки	И	1
	Понадобится ли помощь с багажом	И	1
	Могу ли еще чем-то вам помочь	И	1
	Желает хорошего дня	И	1
	Информирует соответствующие службы	И	1
	Обращается к гостю по имени минимум 3 раза	И	1
	Вежливость	О	2
	Сосредоточенность	О	2
	Жесты и мимика	О	2
	Доброжелательность	О	2
	Общение с гостем в процессе выполнения задания	О	2
Модуль Б. Помощь гостям в процессе проживания	И или О	19	

Администратор приветствует гостей	И	1
Спрашивает имя гостя и номер комнаты	И	1
Проверяет список гостей	И	1
Принимает правильные решения в ситуации	И	3
Спрашивает, как проходит проживание	И	1
Информирует о дополнительных услугах в гостинице	И	1
Могу ли я Вам еще чем- то помочь	И	1
Благодарит и прощается с гостем	И	1
Информирует соответствующие службы	И	1
Общение с гостем	О	2
Внимание к деталям	О	2
Жесты и мимика	О	2
Уверенность в диалоге	О	2
Модуль В. Экстраординарные ситуации	И или О	22
Администратор приветствует гостей	И	1
Спрашивает имя гостя	И	1
Спрашивает номер комнаты гостя	И	1
Приносит извинения за сложившуюся ситуацию	И	2
Принимает правильные решения в ситуации	И	3
Предлагает компенсацию	И	1
Могу ли я Вам еще чем- то помочь	И	1
Благодарит и прощается с гостем	И	1
Информирует соответствующие службы	И	1
Общение с гостем	О	2
Внимание к деталям	О	2
Жесты и мимика	О	2
Уверенность в диалоге	О	2
Стрессоустойчивость	О	2
Модуль Г. Процедура выселения	И или О	28
Администратор приветствует гостя	И	1
Спрашивает имя гостя	И	1
Просит ключи от номера	И	1

	Спрашивает, как прошло проживание	И	1
	Проверяет список на выезд	И	1
	Спрашивает, пользовался ли гость дополнительными услугами	И	1
	Спрашивает, нужно ли разделить счет гостю на услуги	И	1
	Распечатывает список доп. расходов (информационный счет)	И	1
	Узнает, каким способом будет оплачивать гость	И	1
	Получает денежные средства от гостя	И	1
	Формирует основной счет (корректно)	И	2
	Выдача отчетных документов гостю	И	2
	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом и вызвать ли гостю такси	И	1
	Узнает, может ли еще чем-нибудь помочь	И	1
	Благодарит и прощается с гостем	И	1
	Администратор обращался к гостю по имени минимум 3 раза	И	1
	Общение с гостем	О	2
	Внимание к деталям	О	2
	Жесты и мимика	О	2
	Доброжелательность	О	2
	Общение с гостем в процессе выполнения задания	О	2
ОБЩЕЕ:			100
Студенты	Модуль А. Процедура заселения гостя	И или О	31
	Администратор приветствует гостей	И	1
	Уточняет детали бронирования	И	1
	Спрашивает документ, удостоверяющий личность	И	1
	Находит имя в списке гостей	И	1
	Подтверждает детали бронирования	И	1
	Верно изменяет детали бронирования в соответствии с запросом	И	1
	Просит гостя подписать регистрационную форму. Форма оформлена верно	И	1
	Спрашивает разрешения у гостя сделать копию паспорта	И	1
	Делает копию необходимых данных паспорта и возвращает	И	1
	Заселяет гостя	И	1
	Отдает гостю ключ, оформленный верно	И	1

Информирует о месторасположении комнаты (этаж)	И	1
Информирует о дополнительных услугах гостиницы	И	1
Уточняет у гостя будет ли гарантировать проживание	И	1
Информирует о расписании работы и расположения ресторана	И	1
Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки	И	1
Понадобится ли помощь с багажом	И	1
Могу ли еще чем-то вам помочь	И	1
Желает хорошего дня	И	1
Информирует гостя в соответствии с запросом	И	1
Обращается к гостю по имени минимум 3 раза	И	1
Выполнение задания	О	2
Сосредоточенность	О	2
Жесты и мимика	О	2
Доброжелательность, улыбка	О	2
Общение с гостем в процессе выполнения задания	О	2
Модуль Б. Помощь гостям в процессе проживания	И или О	19
Администратор приветствует гостей	И	1
Спрашивает имя гостя и номер комнаты	И	1
Проверяет список гостей	И	1
Принимает правильные решения в ситуации	И	3
Спрашивает, как проходит проживание	И	1
Информирует о дополнительных услугах в гостинице	И	1
Могу ли я Вам еще чем- то помочь	И	1
Благодарит и прощается с гостем	И	1
Информирует соответствующие службы	И	1
Общение с гостем	О	2
Внимание к деталям	О	2
Эмпатия	О	2
Уверенность в диалоге	О	2
Модуль В. Экстраординарные ситуации	И или О	22
Администратор приветствует гостей	И	1

Спрашивает имя гостя	И	1
Спрашивает номер комнаты гостя	И	1
Приносит извинения за сложившуюся ситуацию	И	2
Принимает правильные решения в ситуации	И	3
Предлагает компенсацию	И	1
Могу ли я Вам еще чем- то помочь	И	1
Благодарит и прощается с гостем	И	1
Информирует соответствующие службы	И	1
Общение с гостем	О	2
Внимание к деталям	О	2
Жесты и мимика	О	2
Уверенность в диалоге	О	2
Стрессоустойчивость	О	2
Модуль Г. Процедура выселения	И или О	28
Администратор приветствует гостя	И	1
Спрашивает имя гостя	И	1
Просит ключи от номера	И	1
Спрашивает, как прошло проживание	И	1
Проверяет список на выезд	И	1
Спрашивает, пользовался ли гость дополнительными услугами	И	1
Спрашивает, нужно ли разделить счет гостю на услуги	И	1
Распечатывает или проговаривает список расходов (информационный счет)	И	1
Узнает, каким способом будет оплачивать гость первый счет- называет сумму	И	1
Узнает, каким способом будет оплачивать гость второй счет- называет сумму	И	1
Формирует счета (корректно)	И	2
Выдача отчетных документов гостю по обоим счетам	И	2
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом и вызвать ли гостю такси	И	1
Узнает, может ли еще чем-нибудь помочь	И	1
Благодарит и прощается с гостем	И	1
Администратор обращался к гостю по имени минимум 3 раза	И	1
Общение с гостем	О	2

	Внимание к деталям	О	2
	Выполнение задания	О	2
	Доброжелательность	О	2
	Общение с гостем в процессе выполнения задания	О	2
ОБЩЕЕ:			100
Специалисты	Модуль А. Процедура заселения гостя	И или О	31
	Администратор приветствует гостей	И	1
	Уточняет детали бронирования	И	1
	Спрашивает документ, удостоверяющий личность	И	1
	Находит имя в списке гостей	И	1
	Подтверждает детали бронирования	И	1
	Верно изменяет детали бронирования в соответствии с запросом	И	1
	Просит гостя подписать регистрационную форму. Форма оформлена верно	И	1
	Спрашивает разрешения у гостя сделать копию паспорта	И	1
	Делает копию необходимых данных паспорта и возвращает	И	1
	Заселяет гостя	И	1
	Отдает гостю ключ, оформленный верно	И	1
	Информирует о месторасположении комнаты (этаж)	И	1
	Информирует о дополнительных услугах гостиницы	И	1
	Уточняет у гостя будет ли гарантировать проживание	И	1
	Информирует о расписании работы и расположения ресторана	И	1
	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки	И	1
	Понадобится ли помощь с багажом	И	1
	Могу ли еще чем-то вам помочь	И	1
	Желает хорошего дня	И	1
	Информирует гостя в соответствии с запросом	И	1
	Обращается к гостю по имени минимум 3 раза	И	1
	Ввыполнение задания	О	2
Сосредоточенность	О	2	
Жесты и мимика	О	2	

Доброжелательность, улыбка	О	2
Общение с гостем в процессе выполнения задания	О	2
Модуль Б. Помощь гостям в процессе проживания	И или О	19
Администратор приветствует гостей	И	1
Спрашивает имя гостя и номер комнаты	И	1
Проверяет список гостей	И	1
Принимает правильные решения в ситуации	И	3
Спрашивает, как проходит проживание	И	1
Информирует о дополнительных услугах в гостинице	И	1
Могу ли я Вам еще чем- то помочь	И	1
Благодарит и прощается с гостем	И	1
Информирует соответствующие службы	И	1
Общение с гостем	О	2
Внимание к деталям	О	2
Эмпатия	О	2
Уверенность в диалоге	О	2
Модуль В. Экстраординарные ситуации	И или О	22
Администратор приветствует гостей	И	1
Спрашивает имя гостя	И	1
Спрашивает номер комнаты гостя	И	1
Приносит извинения за сложившуюся ситуацию	И	2
Принимает правильные решения в ситуации	И	3
Предлагает компенсацию	И	1
Могу ли я Вам еще чем- то помочь	И	1
Благодарит и прощается с гостем	И	1
Информирует соответствующие службы	И	1
Общение с гостем	О	2
Внимание к деталям	О	2
Жесты и мимика	О	2
Уверенность в диалоге	О	2
Стрессоустойчивость	О	2
Модуль Г. Процедура выселения	И или О	28

Администратор приветствует гостя	И	1
Спрашивает имя гостя	И	1
Просит ключи от номера	И	1
Спрашивает, как прошло проживание	И	1
Проверяет список на выезд	И	1
Спрашивает, пользовался ли гость дополнительными услугами	И	1
Спрашивает, нужно ли разделить счет гостю на услуги	И	1
Распечатывает или проговаривает список расходов (информационный счет)	И	1
Узнает, каким способом будет оплачивать гость первый счет- называет сумму	И	1
Узнает, каким способом будет оплачивать гость второй счет- называет сумму	И	1
Формирует счета (корректно)	И	2
Выдача отчетных документов гостю по обоим счетам	И	2
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом и вызвать ли гостю такси	И	1
Узнает, может ли еще чем-нибудь помочь	И	1
Благодарит и прощается с гостем	И	1
Администратор обращался к гостю по имени минимум 3 раза	И	1
Общение с гостем	О	2
Внимание к деталям	О	2
Выполнение задания	О	2
Доброжелательность	О	2
Общения с гостем в процессе выполнения задания	О	2
ОБЩЕЕ:		100

Школьниками /Студентами/Специалистами

Для каждого модуля указываются критерии оценок и их максимальный балл.

Наименование модуля	Задание	Максимальный балл
Модуль А Процедура заселения гостя	Согласно сценарию задания необходимо заселить гостя согласно процедуре заселения	31
Модуль Б Помощь гостям в процессе проживания	Согласно сценарию задания необходимо помочь гостю в процессе проживания	19
Модуль В Экстраординарные ситуации	Согласно сценарию задания необходимо решить конфликтную ситуацию с гостем и	22

	принять правильные решения	
Модуль Г Процедура выселения	Согласно сценарию задания необходимо выселить гостя согласно процедуре выселения	28
Общее:		100

3. Перечень специальной одежды, оборудования, инструментов и расходных материалов, которые участник может привезти с собой на площадку проведения чемпионата.

3.1. Требуемая специальная одежда участникам по компетенции в соответствии с требованиями охраны труда и техники безопасности: школьники/студенты/специалисты (при необходимости оформляется отдельно по категориям):

Каждый участник должен быть правильно одет для работы на стойке СПиР:

Мужчины: темный пиджак, брюки классические со стрелкой, белая рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень без декоративного орнамента и классической пряжкой без изображений и логотипов на ней, носки темные, начищенные темные туфли без ярких выделяющихся элементов декора, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа. Короткие и чистые ногти, короткие волосы либо классическая мужская стрижка, гладко выбритый. Не допускается ношения украшений, кроме обручального кольца. Допускается ношение классических часов. Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно.

Женщины: темный пиджак, брюки классические со стрелкой/юбка, рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа. Юбка не должна быть выше колен. Разрез на юбке разрешен, поскольку облегчает движения, но должен быть не выше колен. Избегайте ярких цветов в одежде и аксессуарах, придерживаясь коричневых, черных или темно-серых оттенков. Ношение белых туфель недопустимо. Предпочтительным материалом для туфель является кожа, темный текстиль или микрофибра. Высокие каблуки неприемлемы, высота каблука должна варьироваться от 3 до 5 см. Неприемлемо ношение балеток на плоской подошве, сандалий и туфель на шпильке. Не допускается ношение туфель с открытым носком, массивным каблуком и туфель на платформе.

Ногти короткие и ухоженные, маникюр – нейтральные цвета или френч, короткие волосы (до подбородка) или собранные в пучок, серьги маленькие без висящих деталей и ярких камней, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий. Макияж нейтральный, легкий. Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно.

Все необходимые материалы и оборудование будут выданы организацией на конкурсе. Информация о отеле, на примере которого будут проводиться соревнования предоставляются за 14 дней до начала соревнований

Участникам не нужно приносить ничего, кроме униформы.

3.2. Рекомендуемый набор оборудования/инструментов (участник может привезти с собой).

Школьники/Студенты/Специалисты (при необходимости оформляется отдельно по категориям).

Рекомендуемый набор оборудования/инструментов (участник может привезти с собой) (Школьники/Студенты/Специалисты (при необходимости оформляется отдельно по категориям)) *на площадке могут быть аналоги с аналогичными характеристиками, предоставляемые в качестве замены					
№ п/п	Наименование	Технические характеристики	Ссылка на образец (при необходимости)	Ед. измерения	Необходимое кол-во
1	Не требуется			шт	

3.3. Инфраструктурный лист застройки площадки предоставляется в виде отдельного документа (приложения) в формате Excel (.xlsx)

4. Минимальные требования к оснащению рабочих мест с учетом всех основных нозологий.

* минимальные требования к оснащению рабочих мест согласованы с общероссийскими общественными организациями инвалидов

Вид нозологии	Площадь, м.кв.	Ширина прохода между рабочими местами, м.	Специализированное оборудование, количество*
Рабочее место участника с нарушением слуха	3000x1900	1,5 м	Для участников с нарушением слуха необходимо предусмотреть: а) наличие звукоусиливающей аппаратуры, акустической системы, информационной индукционной системы, наличие индивидуальных наушников; б) наличие на площадке переводчика русского жестового языка (сурдопереводчика); в) оформление конкурсного задания в доступной текстовой информации.
Рабочее место участника с нарушением зрения	3000x1900	1,5 м	Для участников с нарушением зрения необходимо: а) текстовое описание конкурсного задания в плоскочечатном виде с крупным размером шрифта, учитывающим состояние зрительного анализатора участника с остаточным зрением (в формате Microsoft Word не менее 16-18 пт), дублированного рельефно точечным шрифтом Брайля (при необходимости); б) лупа с подсветкой для слабовидящих; электронная лупа; в) для рабочего места, предполагающего работу на компьютере - оснащение специальным компьютерным оборудованием и оргтехникой: - видеоувеличитель; - программы экранного доступа NVDA и JAWS18 (при необходимости); - брайлевский дисплей (при необходимости); в) для рабочего места участника с нарушением зрения, имеющего собаку-проводника, необходимо предусмотреть место для собаки-проводника. г) оснащение (оборудование) специального рабочего места тифлотехническими ориентирами и устройствами, с возможностью использования крупного рельефно-контрастного шрифта и шрифта Брайля, акустическими навигационными средствами, обеспечивающими

			<p>беспрепятственное нахождение инвалидом по зрению - слепого своего рабочего места и выполнение трудовых функций;</p> <p>д) индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс.</p>
Рабочее место участника с нарушением ОДА	3000x1900	1,5 м	<p>Оснащение (оборудование) специального рабочего места оборудованием, обеспечивающим реализацию эргономических принципов:</p> <p>а) увеличение размера зоны на одно место с учетом подъезда и разворота кресла-коляски, увеличения ширины прохода между рядами верстаков;</p> <p>б) для участников, передвигающихся в кресле-коляске, необходимо выделить 1 - 2 первых рабочих места в ряду у дверного проема;</p> <p>в) оснащение (оборудование) специального рабочего места специальными механизмами и устройствами, позволяющими изменять высоту и наклон рабочей поверхности, положение сиденья рабочего стула по высоте и наклону, угол наклона спинки рабочего стула, оснащение специальным сиденьем, обеспечивающим компенсацию усилия при вставании.</p>
Рабочее место участника с соматически ми заболеваниями и	3000x1900	1,5 м	<p>Специальные требования к условиям труда инвалидов вследствие заболеваний сердечно-сосудистой системы, а также инвалидов вследствие других соматических заболеваний, предусматривают отсутствие:</p> <p>а) вредных химических веществ, включая аллергены, канцерогены, оксиды металлов, аэрозоли преимущественно фиброгенного действия;</p> <p>б) тепловых излучений; локальной вибрации, электромагнитных излучений, ультрафиолетовой радиации на площадке;</p> <p>в) превышения уровня шума на рабочих местах; г) нарушений уровня освещенности, соответствующей действующим нормативам.</p> <p>Необходимо обеспечить наличие столов с регулируемой высотой и углом наклона поверхности; стульев (кресел) с регулируемой высотой сиденья и положением спинки (в соответствии со спецификой заболевания).</p>
Рабочее место участника с	3000x1900	1,5 м	<p>Специальные требования к условиям труда инвалидов, имеющих нервно-</p>

<p>ментальными нарушениями</p>			<p>психические заболевания:</p> <p>а) создание оптимальных и допустимых санитарно-гигиенических условий производственной среды, в том числе: температура воздуха в холодный период года при легкой работе - 21 - 24 °С; при средней тяжести работ - 17 - 20 °С; влажность воздуха в холодный и теплый периоды года 40 – 60 %;</p> <p>отсутствие вредных веществ: аллергенов, канцерогенов, аэрозолей, металлов, оксидов металлов;</p> <p>б) электромагнитное излучение - не выше ПДУ; шум - не выше ПДУ (до 81 дБА); отсутствие локальной и общей вибрации; отсутствие продуктов и препаратов, содержащих живые клетки и споры микроорганизмов, белковые препараты;</p> <p>в) оборудование (технические устройства) должны быть безопасны и комфортны в использовании (устойчивые конструкции, прочная установка и фиксация, простой способ пользования без сложных систем включения и выключения, с автоматическим выключением при неполадках; расстановка и расположение, не создающие помех для подхода, пользования и передвижения; расширенные расстояния между столами, мебелью; не должна затрудняющая доступность устройств; исключение острых выступов, углов, ранимых поверхностей, выступающих крепежных деталей)</p>
---------------------------------------	--	--	--

<p align="center">ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ НА 1-ГО УЧАСТНИКА (вне зависимости от категории) (застраивается образовательной организацией участника)</p>					
<p align="center">Программное обеспечение</p>					
№	Наименование	Особенности	Ссылка на сайт с тех. Характеристиками либо тех. Характеристики оборудования, инструментов	Ед. измерения	Кол-во
7	Операционная система управления гостиницей	Предоставляется на месте	Файл с базой XL (школьники) OPERA V5 PMS (студенты и специалисты)	Шт.	1
8	Google Chrome		GoogleMeet (учетные записи для трансляции предоставляются главным экспертом)	-	
9	AnyDesk	Предоставляется за 7 дней до даты проведения	Программа удаленного доступа на компьютере участника.	-	

1 0	Проводное интернет-соединение	Предоставляется на месте	скорость не менее 10 м/бит	-	
--------	-------------------------------	--------------------------	----------------------------	---	--

Наличие специального оборудования и создания особых условий для работы не требуется.

Главное, чтобы обязательно на соревновательной площадке был переводчик русского жестового языка (тифлосурдопереводчик).

Любая устная информация должна быть продублирована переводом на русский жестовый язык.

Желательно, чтобы тифлосурдопереводчик владел терминологией профессии, по которой проводится соревнование.

Т.к. в разных регионах понятийный словарь профессии на русском жестовом языке может отличаться в показе. Необходимо уточнить понимание неслышащими участниками инструкции.

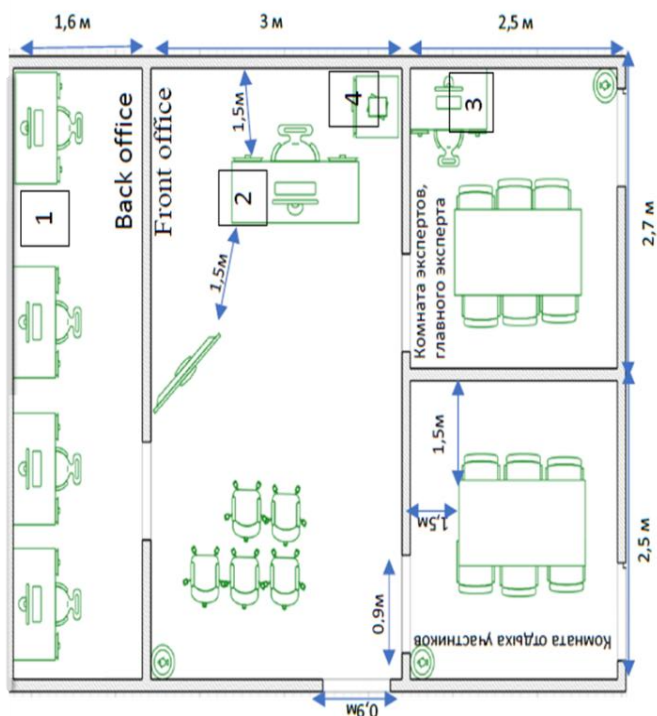
Эксперты должны уметь находить контакт с участником, имеющим нарушение слуха и со слабослышащим участником.

Со слабослышащим можно общаться речью опираясь на остатки его слуха (говорите чуть громче, медленно, при необходимости перефразировать информацию). Обязательно, чтобы неслышащий собеседник видел лицо говорящего.

5. Схема (план) застройки соревновательной площадки

Примерная схема соревновательной площадки для следующих категорий участников: школьники/студенты/специалисты.

Минимальная площадь застройки площадки по компетенции «Администрирование отеля» составляет 25 м.кв., но может быть увеличена в зависимости от возможностей организаторов. Площадка застраивается на 1 рабочее место, так как задания участники выполняют не параллельно, а по очереди (определяется жребием) друг за другом. Рабочее место администратора застраивается стойкой приема и размещения гостя, многофункциональным устройством, канцелярскими принадлежностями и всеми необходимыми документами для выполнения конкурсного задания. На площадке необходимо 4 точки электрического подключения, интернет WI-FI.



Условные обозначения:

Front office (обязательная зона)

1. Компьютерные столы и стулья для участников
2. Стойка регистрации, включая ПК, офисная техника (МФУ), комплект оборудования для намагничивания ключ-карт и иная атрибутика
3. Кресла, стулья (для экспертов, сопровождающих и иных лиц)
4. Доска для ключей, тумбочка с канцелярскими принадлежностями и бланками

Back office (обязательная зона)

Стол, стулья, ПК, кулер

Комната отдыха участников (набор элементов на усмотрение застройщика):

Стол, стулья, кулер

Комната отдыха экспертов и комната главного эксперта:

Стол, стулья, ПК, офисная техника (МФУ), кулер

6. Требования охраны труда и техники безопасности

6.1. Общие требования охраны труда.

6.1.1. К выполнению конкурсного задания под руководством Экспертов Компетенции «Администрирование отеля» Национального чемпионата «Абилимпикс – 2026», прошедшие инструктаж по охране труда и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.

6.1.2. Участник должен:

- выполнять только ту работу, которая определена ему экспертами;
- поддерживать порядок на своем рабочем месте;
- быть внимательным во время работы, не отвлекаться и не отвлекать других;
- не допускать нарушений требований безопасности труда и правил пожарной безопасности;
- извещать непосредственно главного эксперта о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей.

6.1.3. **Участник обязан** соблюдать правила охраны труда для обеспечения защиты от воздействия опасных и вредных факторов, связанных с характером работы, включая:

- статические перегрузки;
- повышенные зрительные нагрузки при длительной работе на компьютере;
- биологические факторы (пониженная ионизация воздуха, плохое проветривание, пониженная влажность, повышенная температура).

6.1.4. В соответствии с действующим законодательством Участники должны соблюдать правила поведения, расписание и график проведения конкурсного задания, установленные режимы труда и отдыха.

6.1.5. При выполнении конкурсного задания по администрированию отеля на рабочем месте должна применяться следующая одежда:

- для мужчин: темный костюм, рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень, носки темные, начищенные темные туфли, идентификационная информация участника на груди, короткие и чистые ногти, короткие волосы;
- для женщин: темный костюм с брюками или юбкой, рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди. Ногти короткие, волосы (до подбородка) или собранные в пучок, светлый макияж, серьги маленькие, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий.

6.1.6. В процессе работы Участники должны соблюдать правила ношения спецодежды, соблюдать правила личной гигиены, мыть руки после пользования туалета, содержать рабочее место в чистоте.

6.1.7. В помещении для выполнения заданий по администрированию отеля должна быть медицинская аптечка с набором необходимых медикаментов. В аптечке должны быть опись медикаментов и инструкция по оказанию первой помощи пострадавшим.

6.1.8. Участники обязаны соблюдать правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения. Помещение для проведения конкурсных заданий снабжается порошковыми или углекислотными огнетушителями.

6.1.9. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся экспертам. При неисправности оборудования или инструмента - прекратить работу и сообщить об этом экспертам.

6.1.10. Ответственность за несчастные случаи, происшедшие в помещении для проведения конкурсного задания, несут лица, как непосредственно нарушившие правила безопасной работы на рабочем месте, так и лица административно-технического персонала, которые не обеспечили:

- выполнение организационно-технических мероприятий, предотвращающих возможность возникновения несчастных случаев;
- соответствие рабочего места требованиям охраны труда.

6.2. Действия до начала работ:

6.2.1. Надеть форменную одежду.

6.2.2. Принять смену, убедившись в сохранности и исправности оборудования на рабочем месте.

6.2.3. Перед началом работы проверить внешним осмотром:

- достаточность освещения рабочей поверхности, отсутствие слепящего действия света;

- отсутствие свисающих и оголенных концов электропроводки;
- надежность закрытия всех токовыводящих и пусковых устройств оборудования;
- отсутствие посторонних предметов на рабочем месте.

6.3. Действия во время выполнения работ:

6.3.1. Во время работы участник обязан:

- оформлять и принимать необходимые документы;
- регистрировать и поселять в номера клиентов, взимать оплату за проживание, телефонные разговоры, информировать об основных услугах, предоставляемых в гостинице;
- контролировать своевременную и правильную оплату за проживание;
- пользоваться и следить за исправностью техники, имеющейся в распоряжении служб размещения;
- обеспечивать достоверность вводимой в компьютер информации в соответствии с заданной программой;
- вести учет заявок на бронирование номеров и контролировать их исполнение.

6.4. Действия после окончания работ:

6.4.1 Привести в порядок рабочее место.

6.4.2 Обо всех обнаруженных во время работы недостатках и о принятых мерах по их устранению сообщить главному эксперту.

6.5. Действия в случае аварийной ситуации:

6.5.1. В аварийной обстановке следует оповестить об опасности окружающих людей. Доложить об этом главному эксперту.

6.5.2. При обнаружении возгорания или в случае пожара:

- немедленно отключить электрооборудование от сети;
- сообщить в пожарную часть по телефону 101 и администрации;
- приступить к тушению пожара имеющимися первичными средствами пожаротушения в соответствии с инструкцией по пожарной безопасности.

6.5.3. При угрозе жизни покинуть помещение.

6.5.4. При возникновении поломок электроприборов, угрожающих аварией на рабочем месте, необходимо прекратить эксплуатацию, а также подачу к нему электроэнергии.

6.5.5. При несчастном случае немедленно оказать (организовать) первую помощь пострадавшему, принять меры к сохранению обстановки происшествия (состояние оборудования и рабочего места), если это не создает опасности для окружающих, доложить главному эксперту и при необходимости вызвать бригаду скорой помощи по телефону 103.