**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

ДЛЯ X ОТКРЫТОГО РЕГИОНАЛЬНОГО ЧЕМПИОНАТА ПО СТАНДАРТАМ WORLDSKILLS RUSSIA 2021- 2022 Г.

ПО КОМПЕТЕНЦИИ «СЕРВИС НА ОБЪЕКТАХ ГОСТЕПРИИМСТВА (ГОРНИЧНАЯ)»

ДЛЯ ОСНОВНОЙ ВОЗРАСТНОЙ КАТЕГОРИИ

16–22 ГОДА

*Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:*

1. Формы участия в конкурсе.
2. Общее время на выполнение задания.
3. Задание для конкурса.
4. Модули задания и необходимое время.
5. Критерии оценки.
6. Приложения к заданию.
7. **ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ:**

Индивидуальный конкурс.

1. **ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ:** 15 ч.
2. **ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА.**

Содержанием конкурсного задания является работа горничной. Конкурсанты получают инструкции по выполнению задания. Конкурсное задание имеет шесть модулей, выполняемых последовательно.

Конкурс включает в себя работу в гостиничных номерах, в холлах гостиницы. Окончательные аспекты критериев оценки уточняются членами жюри. Оценка производится как в отношении работы модулей, так и в отношении процесса выполнения конкурсной работы. Если конкурсант не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других конкурсантов, то он может быть отстранен от конкурса.

Время и детали конкурсного задания в зависимости от конкурсных условий могут быть изменены членами жюри.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается экспертами каждый день.

Последовательность выполнения модулей конкурсного задания конкурсантами устанавливается Главным экспертом.

Распределение рабочих мест производится путём жеребьёвки в С-1.

**4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ**

Таблица 1.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование модуля** | | **Соревновательный день (С1, С2, С3)** | **Время на задание, час** | |
| **Модуль A** | Организация рабочего места и текущая уборка номера во время проживания гостей | C1 | 09.00 – 12.00 | 3 |
| **Модуль B** | Участие в организации комфортного и безопасного проживания гостей | C1 | 13.00 – 15.00 | 2 |
| **Модуль C** | Организация рабочего места и уборка номера после выезда гостей | C2 | 09.00 – 12.00 | 3 |
| **Модуль D** | Оформление номера по особому случаю | C2 | 13.00 – 15.00 | 2 |
| **Модуль E** | Выполнение механизированной уборки номерного фонда | C3 | 09.00 – 12.00 | 3 |
| **Модуль F** | Выполнение работ горничной частного домовладения | C3 | 13.00 – 15.00 | 2 |

**Модуль A Организация рабочего места и текущая уборка номера во время проживания гостей.**

Задание: Время выполнения 3 часа.

1. Для выполнения конкурсного задания необходимо укомплектовать тележку горничной, подобрав соответствующее оборудование, инвентарь, чистящие и моющие средства для уборки номера. Проверить ТБ и работоспособность оборудования – время выполнения задания 20 минут.

2. Провести текущую уборку номера согласно производственной задаче. Время выполнения задания 90 минут.

**Модуль B Участие в организации комфортного и безопасного проживания гостей.**

Задание: Время выполнения 2 часа.

В ходе проведения модуля оцениваются деловая активность конкурсанта в экстраординарных и обычных производственных ситуациях в гостинице.

**В1 Деловая активность**

Конкурсанту необходимо проявить себя в экстраординарной ситуации, которая произошла в гостинице. Провести эвакуацию гостей из задымленного номера - время выполнения задания 30 минут.

**В2 Запрос гостя на иностранном языке**

Следующим этапом выполнения конкурсного задания, является выполнение запроса гостя на иностранном языке. Конкурсант должен знать иностранный язык, уметь объясниться с гостем и решить просьбу гостя.

Гость просит отдать испачканную рубашку в прачечную – химчистку. Конкурсанту необходимо уточнить у гостя детали запроса на иностранном языке, оформить соответствующую документацию при приеме и передачи вещей в прачечную-химчистку. Время выполнения задания 30 минут.

**Модуль C Организация рабочего места и уборка номера после выезда гостей.**

Задание: Время выполнения 3 часа.

1. Конкурсанту необходимо организовать рабочее место, подготовить тележку горничной для уборки номера после выезда гостей. Подобрать соответствующее оборудование, инвентарь, чистящие и моющие средства с учетом ОТ и требований ТБ. Время выполнения задания 20 минут.

2. Конкурсанту необходимо провести уборку номера, при необходимости оформить документацию и пополнить мини-бар. Жеребьевка задания проводится в С-1. Время выполнения задания 110 минут.

**Модуль D** **Оформление номера по особому случаю.**

Задание: Время выполнения 2 часа.

Конкурсанту необходимо оформить номер в соответствии с заданной тематикой, которая оглашается во время инструктажа в день С-1. Конкурсанты применяют элементы декора, материалы для оформления из ограниченного набора реквизитов, используя креативные решения.

Например, Оформление номера по случаю свадьбы (для новобрачных). Время выполнения задания 50 минут.

**Модуль E Выполнение механизированной уборки номерного фонда.**

Задание: Время выполнения 3 часа.

Конкурсанту необходимо выполнить сложную или интенсивную уборку номерного фонда. С учетом производственной ситуации подготовить рабочий раствор химического средства, оборудование и специальный инвентарь.

Экстракционная чистка текстильных покрытий мягкой мебели с использованием профессионального оборудования и химических средств. Время выполнения задания 150 минут – **Согласно изменению 30% задания в С-1.**

**Модуль F Выполнение работ горничной частного домовладения**

Задание: Время выполнения 2 часа.

1. Конкурсанту необходимо выполнить работу в роли домашней работницы, соблюдая деловое общение с волонтерами/актерами в роли хозяев дома.

Произвести влажно-тепловую обработку ВИП гардероба. Составить меню, например, для празднования Дня рождения члена семьи и презентовать его. Время выполнения 90 минут.

**5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | | **Баллы** | | |
| **Судейская оценка** | **Объективная оценка** | **Общая оценка** |
| **A** | Организация рабочего места и текущая уборка номера во время проживания гостей | 5,3 | 16,7 | **22** |
| **B** | Участие в организации комфортного и безопасного проживания гостей | 4 | 9 | **13** |
| **C** | Организация рабочего места и уборка номера после выезда гостей | 4.9 | 15,1 | **20** |
| **D** | Оформление номера по особому случаю | 3,4 | 7,6 | **11** |
| **E** | Выполнение механизированной уборки номерного фонда | 8,2 | 10,8 | **19** |
| **F** | Выполнение работ горничной частного домовладения | 6 | 9 | **15** |
| **Итого** | | **31,8** | **68,2** | **100** |

**6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ**

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

*Прачечная/Laundry*

**Уважаемый Гость! / Dear Guest!**

Пожалуйста, укажите количество сданных Вами вещей.

Вещи сложите в специальный пакет вместе с заполненным бланком и позвоните по телефону: 111

Please, list the quantity of each article. Put your clothes into the laundry bag and call to reception: 111

Обслуживание: вещи, сданные до 12-00 будут готовы к 18-00, после 12-00 на следующий день к 14-00.

Service: clothes received before 12-00. Will be ready to 18-00, after 12-00 the next day to 14-00.

Экспресс услуги выполняются в течение 3-х часов. Надбавка за срочность 50%. Вещи сдаются не позднее 16-00.

Express service is available (within 3 hours) until 16-00 hrs, 50% surcharge.

**Имя/Name**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер комнаты/Room No.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата/Date\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись/Signature\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оплата за услуги прачечной производится на стойке регистрации.

The laundry service is paid at the reception.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кол-во/ Quantity | Наименование/ Item | Стирка Глажение/ Laundry Ironing | Кол-во/ Quantity | Глажение (принимаются только чистые вещи) Ironing (only clean clothes are accepted) | Сумма (заполняется сотрудником отеля)/ Total (fill by the hotel staff) |
|  | Сорочка, блузка/Shirt, blouse | 250 |  | 150 |  |
|  | Футболка/T-shirt | 200 |  | 100 |  |
|  | Брюки, Джинсы/Trousers, Jeans | 300 |  | 150 |  |
|  | Пуловер/Sweater | 300 |  | 150 |  |
|  | Нижнее бельё/Underwear | 130 |  | - |  |
|  | Носки (пара)/Socks (pair) | 100 |  | - |  |
|  | Носовой платок/ Handkerchief | 50 |  | - |  |
|  | Шорты/Shorts | 150 |  | 100 |  |
|  | Юбка/Skirt | 250 |  | 150 |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Спортивный костюм/Sport suit | 350 |  | 200 |  |
|  | Платье, сарафан/ Dress | 350 |  | 200 |  |
|  | Пиджак/Suit Jacket | - |  | 280 |  |
|  | Прочее/Other things\* | (спец расчёт) Special price |  | (спец расчёт) Special price |  |
| Итого:(Total) | |  | Итого:(Total) |  |  |
| Экспресс услуги 50% / Express service 50% surcharge | | | | |  |
| Сумма к оплате/ Grand total | | | | |  |

Гостиница не несёт ответственности за изменение структуры вещи, её цвета или формы, за усадку или растяжку. А также за имевшиеся ранее дефекты, оторванные пуговицы, сломанные молнии и вещи, оставленные в карманах. Количество вещей проверяется при поступлении в прачечную.

The hotel can not take responsibility for changes in texture, shape or color or for pre-existing damage, lost buttons, broken zippers, any things left in pockets. Clothes are counted on arrival at the laundry.

\*Отель оставляет за собой право не принимать отдельные вещи в обработку. The hotel has the right not to accept certain items to the laundry.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

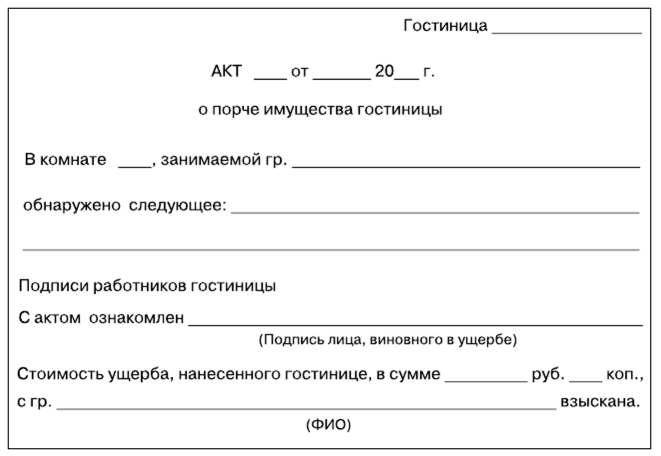
Образец журнала регистрации оставленных и забытых гостями вещей.

Lost and found register

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Order №**  **Регистрац.**  **номер** | **Date**  **Дата** | **Guest name**  **Имя гостя** | **Place of loss or room**  **Место утери или номер комнаты** | **Nature of the object**  **Наименование вещи** | **Depositor’s name**  **Имя нашедшего** | **Observation**  **Примечание,**  **Описание вещи** | **Signature**  **Подпись** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Акт о порче имущества



**Конкурсное задание**

**Модуль A Организация рабочего места и текущая уборка номера во время проживания гостей.**

Проживают гости с детьми.

**Модуль C Организация рабочего места и уборка номера после выезда гостей.**

Конкурсанту необходимо провести уборку номера после выезда гостя согласно производственной задаче.

Гость, выезжая из номера забыл книгу, в номере имеются поломки, гость пользовался услугами мини-бара.

**Модуль D Оформление номера по особому случаю.**

Конкурсанту необходимо оформить номер в соответствии с заданной тематикой. День рождения гостьи.