

Olimpiada Umiejętności Hotelarskich

Instrukcja dla uczestnika

Zadanie praktyczne: zadanie w języku angielskim

Temat zadania: Obsługa gościa w pokoju hotelowym i w restauracji hotelowej

Czas wykonania cz. I i cz. II: ok. 20 min (łącznie z wytłumaczeniem zadania przez przedstawiciela jury)

INSTRUKCJA DLA UCZESTNIKA cz. I – POKÓJ HOTELOWY

Role:

- A. **Gość hotelowy:** przedstawiciel organizatora
- B. **Pracownik housekeepingu:** uczestnik OUH

Polecenie dla ucznia:

Jest godzina 18:30.

Zostałeś/aś wezwany/a do pokoju w celu rozwiązania problemu gościa – plamy na marynarce. Gość zażyczy sobie również dotatkową usługę w pokoju.

Twoim zadaniem w pokoju będzie:

- obsłużenie gościa,
- udzielenie mu profesjonalnej informacji o usłudze pralniczej,
- odebranie marynarki i przekazanie jej do pralni (*przekazanie członkom jury*),
- wykonanie dodatkowej usługi w pokoju, o którą poprosi gość.

Informacja dodatkowa:

W przypadku pytań dotyczących możliwości rezerwacji usług dodatkowych załóż, że wszystkie usługi są dostępne i udziel o nich informacji.

Do Twojej dyspozycji będą:

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------|
| 1. woda mineralna, | 6. świece, |
| 2. zamówienie klamkowe śniadania, | 7. talerz deserowy, |
| 3. czekoladki lub ciasteczka, | 8. goblet, |
| 4. kaptcie jednorazowe dla gościa, | 9. cennik prania odzieży gości |
| 5. biała serweta, | hotelowych. |

Czas na przygotowanie: 2 minuty.

Po zapoznaniu się z instrukcją poinformuj przedstawiciela jury o gotowości do realizacji zadania.

Czas na odegranie scenki i wykonanie zadania: 8 minut.

Olimpiada Umiejętności Hotelarskich

Instrukcja dla uczestnika

Zadanie praktyczne: zadanie w języku angielskim

Temat zadania: Obsługa gościa w pokoju hotelowym i w restauracji hotelowej

INSTRUKCJA DLA UCZESTNIKA cz. II – RESTAURACJA HOTELOWA

Role:

- A. Gość hotelowy:** przedstawiciel organizatora
- B. Concierge:** uczestnik OUH

Polecenie dla ucznia:

Pracujesz na stanowisku concierge.

Twoim zadaniem w restauracji będzie:

- rozmowa z gościem i rozpoznanie oczekiwań gościa,
- udzielenie mu profesjonalnej informacji dotyczącej zorganizowania lunchu,
- wypełnienie karty zlecenia organizacji spotkania/lunchu.

Do Twojej dyspozycji będą:

1. karta menu,
2. notatnik i długopis,
3. karta zlecenia organizacji spotkania,
4. oferta sal konferencyjnych.

Czas na przygotowanie: 2 minuty.

Po zapoznaniu się z instrukcją poinformuj przedstawiciela jury o gotowości do realizacji zadania.

Czas na odegranie scenki i wykonanie zadania: 8 minut.

Olimpiada Umiejętności Hotelarskich

Instrukcja dla aktora odgrywającego rolę gościa hotelowego

Zadanie praktyczne: zadanie w języku angielskim

Temat zadania: Obsługa gościa w pokoju hotelowym i w restauracji hotelowej

INSTRUKCJA DLA AKTORA cz. I – POKÓJ HOTELOWY

Nazywasz się Francesca Fiorucci. Rozpoczęłaś swój pobyt w hotelu Villa Port*****.

Jutro spotkasz się z przedstawicielami lokalnych organizacji turystycznych i gospodarczych, aby świętować podpisanie w dniu dzisiejszym memorandum o współpracy regionów. W związku z tym potrzebujesz pomocy concierge'a, bo będziesz miała różne życzenia.

Twoje zadania:

1. Poinformuj, że przed chwilą wylałaś kawę na swoją ulubioną marynarkę i że potrzebujesz ekspresowego prania, bo chcesz ją założyć na jutrzejsze spotkanie biznesowe.
2. Zapytaj o możliwość wykonania usługi serwisu wieczornego/turn down service, bo wrócisz o 23:00 → poinformuj, że szczególnie zależy Ci na wywietrzeniu pokoju, przygotowaniu pokoju do snu oraz przygotowaniu wody mineralnej i zawieszki klamkowej na śniadanie.
3. Następnie poinformuj, że (uczestnik olimpiady) po serwisie w pokoju ma za zadanie w restauracji hotelu spotkać się z Twoją partnerką biznesową Alexandą van der Bosch w celu ustalenia szczegółów biznes lunchu.

Olimpiada Umiejętności Hotelarskich

Instrukcja dla aktora odgrywającego rolę gościa hotelowego

Zadanie praktyczne: zadanie w języku angielskim

Temat zadania: Obsługa gościa w pokoju hotelowym i w restauracji hotelowej

INSTRUKCJA DLA AKTORA cz. II – RESTAURACJA HOTELOWA

Jesteś partnerką biznesową Francesci Fiorucci, nazywasz się Alexandra van der Bosch (twój numer telefonu 777 777 888) . Masz ustalić szczegóły biznes lunchu z polskimi partnerami jutro o godzinie 12.30.

Zadania:

1. Bądź gościem oczekującym i niezdecydowanym, co do potraw i napojów.
2. Jesteś tylko pewna, że:
 - na biznes lunchu będzie łącznie z Tobą 8 osób i że 7 osób nie ma specjalnych wymagań żywieniowych, a jedna z osób jest wegetarianinem,
 - chcesz, aby wszystkie potrawy były wyserwowane talerzowo, od przystawki zimnej,
 - pod koniec spotkania prosisz o lampkę szampana i tort, aby uczcić podpisanie memorandum,
 - na danie główne prosisz o jakąś typowo regionalną potrawę,
 - dopytaj, czy jest możliwość zorganizowania lunchu przy okrągłym stole,
 - chcesz również po lunchu przejść do sali konferencyjnej, aby zaprezentować program wizyty delegacji z Polski w Twoim kraju. Dopytaj, czy będzie to możliwe.

Materiały niezbędne do wykonania zadania (pokój hotelowy):

1. instrukcja dla uczestnika,
2. instrukcja dla aktora,
3. woda mineralna,
4. zamówienie klamkowe śniadania,
5. czekoladki lub ciasteczka,
6. kapcie jednorazowe dla gościa,
7. biała serweta,
8. świece,
9. talerz deserowy,
10. goblet,
11. cennik prania odzieży gości hotelowych,
12. kryteria oceny i karty oceny dla jurorów.

Materiały niezbędne do wykonania zadania (restauracja hotelowa):

1. instrukcja dla uczestnika,
2. instrukcja dla aktora,
3. karta menu,
4. notatnik i długopis,
5. karta zlecenia organizacji spotkania,
6. informacja o salach konferencyjnych.
7. kryteria oceny i karty oceny dla jurorów.