



HOTEL MANAGEMENT

MAIN GOALS

Evaluate the participants' theoretical knowledge and technical skill in Hotel Management, measuring their problem-solving skills and creativity, when facing the proposed challenges.

TASKS

Before beginning the challenges, the jury will brief the participants and answer any questions about the challenge.

1st Stage – Individual

Hotel Management Quiz

A Quiz will be conducted, in which participants will be tested for their knowledge about Reception (Front-Office) tasks, F&B tasks, and Housekeeping tasks, namely:

- Customer Service
- Customer Cycle
- Specific language and technical terminology
- Marketing and Sales applied to Hospitality/Hotels
- Billing

Competitors must bring a pen and some sort of electronic device (Smartphone, Tablet, or Laptop).

2nd Stage – Team Challenge

The teams are randomly formed by the jury of the competition according to the number of competitors.



Role Play/Simulation

The contestants should demonstrate their own soft and hard skills within simulated scenarios that depict typical situations related to Hotel Management operations:

- Hard Skills in operational situations
- Skills required to coordinate the development of tasks within a specific timeline
- Skills required to solve problems under pressure

These simulations may represent any moment of the Client's cycle (from reservations until the check-out), and complaints, special treatment requests, or similar. This task must be done in English.

Teams evaluated on:

- Personal and professional presentation
- Speech organization (fluency/veracity)
- Technical language used
- Teamwork
- Communication techniques, appropriate technical language, organization
- Relevance of the topics
- Time of execution

Note: There will be several envelopes with different situations and will be selected randomly. Someone will serve as an actor for each team.

DURATION

1st Stage – Individual Quiz

30 minutes - Hotel Management Quiz

2nd stage – Team Challenge

50 minutes preparation + 10 minutes Role play/Simulation



CRITERIA FOR THE EVALUATION

1st Stage – Individual Quiz | Hotel Management Quiz - 30%

2nd stage – Team Challenge - | Role play/Simulation 70%

NORMS

- All Students in competition must wear their school uniform during the competition.
- Competitors must bring a personal laptop.
- Competitors are responsible for having any additional materials they might need to execute the tasks.
- Competitors that surpass the time limit will be penalized.

JURY

Trainer of the competition area.

MATERIAL MADE AVAILABLE BY THE ORGANISATION

- Desks | Video Projector

Omitted exceptions and other questions regarding this regulation may be further discussed and solved by the jury of the competition and by the organization.



GESTION HÔTELIÈRE

OBJECTIFS PRINCIPAUX

Évaluer les connaissances théoriques et les compétences techniques des participants au sein de la direction de l'hôtel, en mesurant leurs compétences en résolution de problèmes et leur créativité, face aux défis proposés.

TÂCHES

Avant le début des défis, le jury informera les participants, et répondra à toutes les questions sur le défi.

1^{ère} étape – Individuel

Quiz sur la gestion hôtelière

Un quiz sera organisé, dans lequel les participants seront testés pour leurs connaissances sur les tâches de réception (*Front-Office*), les tâches de F&B, les tâches d'entretien ménager, à savoir:

- Service Clients
- Cycle Client
- Langage spécifique et terminologie technique
- Marketing et Ventes appliqués à l'Hôtellerie
- Facturation

Les concurrents doivent apporter un stylo et un d'appareil électronique (smartphone, tablette ou ordinateur portable).

2^{ème} étape – Défi d'équipe

Les équipes sont constituées au hasard par le jury du concours en fonction du nombre de concurrents.



Jeu de rôle/Simulation

Les candidats doivent démontrer leurs propres compétences générales et techniques dans des scénarios simulés illustrant des situations typiques liées aux opérations de gestion hôtelière:

- *Hard Skills* en situations opérationnelles.
- Compétences requises pour coordonner le développement des tâches dans un délai précis.
- Compétences requises pour résoudre des problèmes sous pression.

Ces simulations peuvent représenter n'importe quel moment du cycle du Client (des réservations jusqu'au départ), et les plaintes, demandes de traitement spécial ou similaires. Cette tâche doit être effectuée en anglais.

Equipes évaluées sur:

- Présentation personnelle et professionnelle
- Organisation du discours (fluidité/véracité)
- Langage technique utilisé
- Travail en équipe
- Techniques de communication, langage technique approprié, organisation
- Pertinence des sujets
- Temps d'exécution

Remarque: Il y aura plusieurs enveloppes avec des situations différentes et elles seront sélectionnées au hasard. Quelqu'un servira d'acteur pour chaque équipe.

DURÉE

1^{ère} étape – Individuel

30 minutes - Quiz sur la gestion hôtelière

2^{ème} étape – Défi d'équipe

50 minutes préparation + 10 minutes Jeu de rôle/Simulation



CRITÈRES D'ÉVALUATION

1^{ère} étape - Individuel | Quiz sur la gestion hôtelière - 30%

2^{ème} étape - Défi d'équipe | Jeu de rôle/Simulation - 70%

NORMES

- Tous les élèves en compétition doivent porter leur uniforme scolaire pendant la compétition.
- Les concurrents doivent apporter un ordinateur portable personnel.
- Les concurrents sont responsables de détenir le matériel supplémentaire qu'ils jugent nécessaire pour exécuter les tâches
- Les concurrents qui dépassent le temps limite seront pénalisés.

JURY

Enseignant du métier de concours.

MATÉRIEL MIS À DISPOSITION PAR L'ORGANISATION

- Bureaux | Projecteur de vidéo.

Les exceptions omises et d'autres questions concernant ce règlement peuvent être discutées et résolues par le jury du concours et par l'organisation.