



РЕГИОНАЛЬНЫЙ  
КООРДИНАЦИОННЫЙ ЦЕНТР  
WORLD SKILLS RUSSIA  
ПО ГОРОДУ МОСКВЕ

e-mail: mail@worldskills.moscow  
tel: 8 (499) 577-00-56



**Программа подготовки юниоров города Москвы  
к участию в чемпионатах по стандартам WorldSkills Russia  
по компетенции: «Администрирование отеля»**

направление: WorldSkills Russia Junior

возрастная категория конкурсантов: 14-16 лет

**Общая информация**

<b>Период реализации программы</b>	с 7.11.2018г. по 30.01.2019
<b>На кого рассчитана программа</b>	Обучающиеся образовательных организаций города Москвы в возрасте от 14 до 16 лет.
<b>Место проведения</b>	ГБПОУ колледж «Царицыно» (г. Москва, Шипиловский проезд, дом 37, корпус 1)
<b>Кто проводит</b>	Афанасьева П.А., ГБПОУ колледж «Царицыно», специалист по профессиональной подготовке, 8 903 619 03 74, <a href="mailto:afpelageya@yandex.ru">afpelageya@yandex.ru</a>

**Календарно – тематическое планирование**

№	Наименование задания	Всего, ак. час	В том числе		Организация, осуществляющая тренировочный процесс	Даты проведения тренировок
			лекции	практические занятия		
1.	<b>Введение в компетенцию</b>	4			ГБПОУ колледж «Царицыно»	7.11.2018
	Знакомство с регламентом, кодексом этики, конкурсной документацией VII Открытого чемпионата профессионального мастерства "Московские мастера" по стандартам WorldSkills Russia по компетенции «Администрирование отеля».		2	2		
	Ознакомление с Конкурсным заданием Характеристика модулей.					
2.	<b>МОДУЛЬ А</b> <b>Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.</b>	4			ГБПОУ колледж «Царицыно»	14.11.2018
	Предоставление информации по телефону, алгоритм построения разговора с гостем. Алгоритм заселения гостей.		2	2		
3.	<b>МОДУЛИ В, Н</b> <b>Деловая переписка, ответ на жалобы гостей.</b>	4			ГБПОУ колледж «Царицыно»	21.11.2018
	Правила ведения деловой переписки. Письменный ответ на запрос бронирования номера, жалобу		2	2		



**РЕГИОНАЛЬНЫЙ  
КООРДИНАЦИОННЫЙ ЦЕНТР  
WORLD SKILLS RUSSIA  
ПО ГОРОДУ МОСКВЕ**

e-mail: mail@worldskills.moscow  
tel: 8 (499) 577-00-56



	гостя.					
4.	<b><u>МОДУЛЬ С</u></b> <b>Помощь гостям во время их пребывания.</b>	4				
	Обслуживание за стойкой ресепшн. Алгоритм действий при оказании помощи гостям. Выполнение запросов гостей. Особенности при ведении телефонного разговора с гостем.		1	3	ГБПОУ колледж «Царицыно»	28.11.2018
5.	<b><u>МОДУЛЬ D</u></b> <b>Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.</b>	4				
	Правила решения конфликтных ситуаций. Особенности общения с различными категориями гостей.		1	1	ГБПОУ колледж «Царицыно»	5.12.2018
	Алгоритм действий при общении с сотрудниками полиции/спец. служб по телефону. Действия портье при чрезвычайных ситуациях.		1	1		
6.	<b><u>МОДУЛИ E, F</u></b> <b>Туристическая информация. Разработка VIP-тура.</b>	4				
	Предоставление информации о достопримечательностях и местах отдыха в городе, заведениях ресторанной сферы.		1	3	ГБПОУ колледж «Царицыно»	12.12.2018
7.	Алгоритм разработки тура согласно запросу гостей с учетом временных, возрастных, территориальных особенностей.	4	1	3		19.12.2018
8.	<b><u>МОДУЛЬ H</u></b> <b>Процедура выселения гостей.</b>	4				
	Алгоритм действий и особенности при выселении различных категорий гостей. Расчет с гостем при пользовании мини-баром и дополнительными услугами. Алгоритм формирования счета гостю.		2	2	ГБПОУ колледж «Царицыно»	26.12.2018
9.	<b><u>Практический мастер-класс.</u></b>	4				9.01.2019
	Представитель индустрии гостеприимства.			4		
10.	Решение ситуационных задач.	4		4		16.01.2019
11.	<b>Модуль I. Впечатление от участника.</b>	4		4		23.01.2019
	Персональная презентация. Стандарты внешнего вида. Общее впечатление.					



**РЕГИОНАЛЬНЫЙ  
КООРДИНАЦИОННЫЙ ЦЕНТР  
WORLD SKILLS RUSSIA  
ПО ГОРОДУ МОСКВЕ**

e-mail: mail@worldskills.moscow  
tel: 8 (499) 577-00-56



	Круглый стол. Консультации по возникающим вопросам.					
12.	Мастер-класс от участников VI Национального Чемпионата, Коровиной Марии и Трасковской Марии	4	1	3	ГБПОУ колледж «Царицыно»	30.01.2019
<b>ИТОГО:</b>		<b>48</b>	<b>14</b>	<b>34</b>		

**Расписание занятий юниоров**

№	Дата проведения	Время проведения	Место проведения	Ответственный
1.	7.11.2018	12:00-15:00	ГБПОУ колледж «Царицыно»	Соловьёва, Н.А., Афанасьева П.А.
2.	14.11.2018	14.30-17.30	ГБПОУ колледж «Царицыно»	Афанасьева П.А.
3.	21.11.2018	14.30-17.30	ГБПОУ колледж «Царицыно»	Афанасьева П.А.
4.	28.11.2018	14.30-17.30	ГБПОУ колледж «Царицыно»	Афанасьева П.А.
5.	5.12.2018	14.30-17.30	ГБПОУ колледж «Царицыно»	Афанасьева П.А.
6.	12.12.2018	14.30-17.30	ГБПОУ колледж «Царицыно»	Афанасьева П.А.
7.	19.12.2018	10.00-14.00	Дизайн-отель «СтандАрт»	Афанасьева П.А.
8.	26.12.2018	14.30-17.30	ГБПОУ колледж «Царицыно»	Афанасьева П.А.
9.	9.01.2019	14.30-17.30	ГБПОУ колледж «Царицыно»	Афанасьева П.А.
10.	16.01.2019	14.30-17.30	ГБПОУ колледж «Царицыно»	Афанасьева П.А.
11.	23.01.2019	14.30-17.30	ГБПОУ колледж «Царицыно»	Афанасьева П.А.
12.	30.01.2019	14.30-17.30	ГБПОУ колледж «Царицыно»	Афанасьева П.А.

\*Обращаем Ваше внимание, что расписание занятий и место проведения занятий могут быть изменены разработчиками.

\*\*По вопросам участия в программе просим обращаться к Афанасьевой П.А., по тел.: 8 903 619 03 74 и эл. почте: [afpelageya@yandex.ru](mailto:afpelageya@yandex.ru)