****

**ПРОГРАММА ПРОВЕДЕНИЯ**

**Отборочного этапа чемпионата «Профессионалы»**

**по компетенции Сервис на объектах гостеприимства**

|  |
| --- |
| **Общая информация** |
| **Период проведения** | 05.07.23 – 09.07.23 |
| **Место проведения и адрес площадки** | Кемеровская область, г.Новокузнецк, ул.Климасенко, д.20/3 |
| **ФИО Главного эксперта** | Кабриль Татьяна Борисовна |
| **Контакты Главного эксперта** | 89505715277, duet505@mail.ru |

|  |
| --- |
| **Д-2 / «05» июля 2023 г.** |
| 08:30-9:00 | Регистрация экспертов-компатриотов и участников  |
| 9:00-10:00 | Завтрак |
| 10:00-12:00 | Знакомство с программой проведения и регламентом чемпионата, кодексом этики. Вводный инструктаж по технике безопасности для экспертов. Ознакомление экспертов-наставников с актуальным конкурсным заданием. . |
| 12:00-13:00 | Обед |
| 13:00-17:00 | Внесение 30% изменения в конкурсное задание. Обсуждение с экспертами критериев оценок. Распределение полномочий (ролей) между экспертами. Блокировка критериев. Проверка конкурсной площадки. Подписание протоколов |
| 17:30-18:30 | Ужин |
| **Д-1 / «06» июля 2023 г.** |
| 08.00 - 09.00 | Завтрак |
| 10.00 – 10.30 | Регистрация конкурсантов. |
| 10.30-11.00 | Прибытие на площадку |
| 11.00 – 12. 00 | Вводный инструктаж по технике безопасности для участников. Ознакомление участников с актуальным конкурсным заданием.Жеребьёвка конкурсантов.    |
| 12:00-13:00 | Обед |
| 13:00-17:00 | Ознакомление участников с оборудованием и рабочими местами на конкурсной площадке, тестирование оборудования, получение и изучение инструкций по использованию инвентаря, расходных материалов, химических средств Ответы на вопросы участников |
| 17.30 – 18.30 | Ужин  |
| **Д1 / «07» июля 2023 г.** |
| **1 группа** |  |
| 08.00-08.30 | Завтрак |
| 08.30-09.00 | Прибытие на площадку |
| 09.00-09.20 | Приветствие. Проведение инструктажа по ТБ. Подписание протоколов. Жеребьевка. |
| 09.20-10.20 | Модуль А. Управление персоналом службы номерного фонда А1. Разработать корпоративный стандарт для службы номерного фонда в соответствии с обязательными требованиями национальных стандартов Российской Федерации. |
| 10:20-10:35 | Экспертная оценка |
| 10:05-10:50 | А2. Провести инструктаж для бригады горничных на заданную тему. Подготовка к проведению инструктажа. |
| 10.50-11.05 | Проведение инструктажа |
| 11.05-11.20 | Экспертная оценка |
| 11.20-12.20 | А3. Сформировать задание для горничных на рабочую смену |
| 12.20-12.45 | Экспертная оценка |
| 12.45 – 13.30 | Обед |
| 13.30-14.00 | Модуль Б. Организация рабочего процесса и текущая уборка номера во время проживания гостей. Б1. Ситуационное задание по планированию рабочего времени. |
| 14.00-14.15 | Экспертная оценка |
| 14.15-14.35 | Б2. Комплектация тележки горничной |
| 14.35-15.00 | Экспертная оценка |
| 15.00-16.40 | Б3. Провести текущую уборку жилого номера. |
| 16.40-17.00 | Экспертная оценка |
| 17.30-18.30 | Ужин |
|  |  |
| **2 группа** |  |
| 08.00-08.30 | Завтрак |
| 08.30-09.00 | Прибытие на площадку |
| 09.00-09.20 | Приветствие. Проведение инструктажа по ТБ. Подписание протоколов. Жеребьевка. |
| 09.20-09.50 | Модуль Б. Организация рабочего процесса и текущая уборка номера во время проживания гостей. Б1. Ситуационное задание по планированию рабочего времени. |
| 09.50-10.15 | Экспертная оценка |
| 10.15-10.35 | Б2. Комплектация тележки горничной |
| 10.35-11.00 | Экспертная оценка |
| 11.00-12.40 | Б3. Провести текущую уборку жилого номера. |
| 12.40-13.00 | Экспертная оценка |
| 13.00-13.30 | Обед |
| 13.30-14.30 | Модуль А. Управление персоналом службы номерного фонда А1. Разработать корпоративный стандарт для службы номерного фонда в соответствии с обязательными требованиями национальных стандартов Российской Федерации. |
| 14.30-14.45 | Экспертная оценка |
| 14.45-15.30 | А2. Провести инструктаж для бригады горничных на заданную тему. Подготовка к проведению инструктажа. |
| 15.30-15.45 | Проведение инструктажа |
| 15.45-16.00 | Экспертная оценка |
| 16.00-17.00 | А3. Сформировать задание для горничных на рабочую смену |
| 17.00-17.15 | Экспертная оценка |
| 17.30-18.30 | Ужин |
| **Д2/ «08» июля 2023г.** |
| **1 группа**  |   |
| 08:00-08:30 |  Завтрак. |
| 08:30-09:00 | Прибытие на площадку |
| 09:00-09:15 | Приветствие. Проведение инструктажа по ТБ. Подписание протоколов.  |
| 09:15-09.45 | **Модуль В**. Организация рабочего места и уборка номера после выезда гостей. В1. Организация рабочего места. |
| 09:45-10:00 | Экспертная оценка |
| 10:00-12:30 | В2. Уборка номера после выезда гостя в соответствии со стандартами качества и технологией уборки |
| 12:30-13:00 | Экспертная оценка |
| 13:00-14:00 | Обед |
| 14.00-15.00 | **Модуль Г.** Комплектация номерного фонда. Г1. Составить чек-лист для проверки готовности номера к заселению после уборки горничной |
| 15.00-15.15 | Экспертная оценка |
| 15.15-16.15 | Г2. Составить бланк для оценки соответствия номера требованиям Положения о классификации гостиниц |
| 16.15-16.30 | Экспертная оценка |
| 16.30-16.40 | Жеребьевка |
| 16.40-17.10 | Г3. Проверить соответствие номера требованиям Положения о классификации гостиниц. |
| 17.10-17.40 | Г3. Проверить готовность номера к заселению после уборки горничной. |
| 17.40-18.00 | Экспертная оценка |
| 18.30-19.30 | Ужин |
| **2 группа** |  |
| 08:00-08:30 |  Завтрак. |
| 08:30-09:00 | Прибытие на площадку |
| 09:00-09:15 | Приветствие. Проведение инструктажа по ТБ. Подписание протоколов.  |
| 09.15-10.15 | **Модуль Г.** Комплектация номерного фонда. Г1. Составить чек-лист для проверки готовности номера к заселению после уборки горничной |
| 10.15-10.30 | Экспертная оценка |
| 10.30-11.30 | Г2. Составить бланк для оценки соответствия номера требованиям Положения о классификации гостиниц |
| 11.30-11.45 | Экспертная оценка |
| 11.45-11.55 | Жеребьевка |
| 11.55-12.25 | Г3. Проверить соответствие номера требованиям Положения о классификации гостиниц. |
| 12.25-12.55 | Г3. Проверить готовность номера к заселению после уборки горничной. |
| 12.55-13.10 | Экспертная оценка |
| 13.10-14.00 | Обед |
| 14.00-14.30 | Модуль В. Организация рабочего места и уборка номера после выезда гостей. В1. Организация рабочего места. |
| 14.30-15.00 | Экспертная оценка |
| 15.00-17.30 | В2. Уборка номера после выезда гостя в соответствии со стандартами качества и технологией уборки |
| 17.30-18.00 | Экспертная оценка |
| 18.30-19.30 | Ужин |
| **Д3/ «09» июля 2023г.** |
|  **1 группа** |   |
| 08:00-08:30 |  Завтрак. |
| 08:30-09:00 | Прибытие на площадку |
| 09:00-09:15 | Приветствие. Проведение инструктажа по ТБ. Подписание протоколов.  |
| 09.15-10.15 | **Модуль Д**. Сервис гостиничных услуг. Д1. Оказание услуги «Вечерний сервис» |
| 10.15-10.30 | Экспертная оценка |
| 10.30-10.50 | Д2. Ситуационное задание по оказанию сервиса гостиничных услуг. Первое ситуационное задание. |
| 10.50-11.00 | Экспертная оценка |
| 11.00-11.20 | Д2. Ситуационное задание по оказанию сервиса гостиничных услуг. Второе ситуационное задание. |
| 11.20-11.30 | Экспертная оценка |
| 11.30-11.50 | Д2. Ситуационное задание по оказанию сервиса гостиничных услуг. Третье ситуационное задание. |
| 11.50-12.00 | Экспертная оценка |
| 12.00-13.30 | Обед |
| 13.00-15.00 | **Модуль Е.** Тематическое оформление номера |
| 15.00-15.30 | Экспертная оценка |
| 17.00-18.00 |  Ужин |
| **2 группа** |  |
| 08:00-08:30 |  Завтрак. |
| 08:30-09:00 | Прибытие на площадку |
| 09:00-09:15 | Приветствие. Проведение инструктажа по ТБ. Подписание протоколов.  |
| 09.15-11.15 | **Модуль Е.** Тематическое оформление номера |
| 11.15-11.30 | Экспертная оценка |
| 11.30-11.50 | Д2. Ситуационное задание по оказанию сервиса гостиничных услуг. Первое ситуационное задание. |
| 11.50-12.00 | Экспертная оценка |
| 12.00-12.20 | Д2. Ситуационное задание по оказанию сервиса гостиничных услуг. Второе ситуационное задание. |
| 12.20-12.30 | Экспертная оценка |
| 12.30-12.50 | Д2. Ситуационное задание по оказанию сервиса гостиничных услуг. Третье ситуационное задание. |
| 12.50-13.00 | Экспертная оценка |
| 13.00-13.30 | Обед |
| 13.30-14.30 | **Модуль Д**. Сервис гостиничных услуг. Д1. Оказание услуги «Вечерний сервис» |
| 14.30-15.00 | Экспертная оценка |
| 17.00-18.00 | Ужин |
| **Д+1/ «10» июля 2023г.** |
|  | Выезд конкурсантов и экспертов |
|  | Демонтаж площадки |