Приложение №1

УТВЕРЖДЕНО

приказом Министерства экономики

Республики Бурятия

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_

ПОЛОЖЕНИЕ

О проведении Конкурса профессионального мастерства

среди работников предприятий туристской индустрии

«Лучший по профессии в сфере туризма»

1. **Общие положения**
   1. Настоящее положение регулирует порядок проведения Конкурса профессионального мастерства среди работников предприятий туристской индустрии «Лучший по профессии в сфере туризма» (далее - Конкурс), определяет цели и задачи, сроки организации и проведения, условия участия в Конкурсе, порядок подачи заявок на участие, порядок конкурсного отбора и награждения победителей Конкурса.
   2. Организатором Конкурса является Министерство экономики РБ.
   3. Конкурс представляет собой соревнования, предусматривающие выполнение конкурсных заданий на всех этапах его проведения, включая проверку теоретических знаний участников конкурса и выполнение ими практических заданий, а так же экспертную оценку профессиональных компетенций участников.
2. **Цели и задачи конкурса**
   1. Основной целью Конкурса является повышение качества предоставляемых туристских услуг и конкурентоспособности туристского продукта Республики Бурятия на российском и международном туристских рынках, повышение престижа труда и мотивация работников туриндустрии Республики Бурятия к достижению наилучших результатов в своей деятельности и распространение их опыта работы.
   2. Задачи Конкурса:

* повышение качества обслуживания туристов;
* содействие повышению квалификации и конкурентоспособности работников;
* привлечение квалифицированных специалистов в индустрию туризма;
* повышение престижности туристских профессий;
* повышение востребованности выпускников образовательных организаций на рынке труда;
* повышение профессиональных знаний, умений и навыков, а также творческой инициативы работников;
* формирование позитивного общественного мнения в отношении профессий индустрии туризма;
* пропаганда достижений и передового опыта в индустрии туризма Республики Бурятия.

1. **Номинации Конкурса**

3.1. Конкурс проводится по следующим номинациям:

* «Лучший работник службы приема и размещения гостиницы/иного средства размещения (администратор/ менеджер службы приема и размещения гостей);
* «Лучший менеджер по въездному и внутреннему туризму» (подноминации: «Менеджер по детско-юношескому туризму», «Специалист в сфере доступного туризма»);
* «Лучший экскурсовод (гид)» (подноминация «Гид-переводчик»);
* «Лучшая горничная».

1. **Условия участия в Конкурсе**

4.1. К участию в Конкурсе приглашаются работники организаций гостинично-туристской индустрии Республики Бурятия, представившие заявку-анкету за подписью руководителя своей организации и пакет документов, согласно п.5.2. Положения.

4.2. Участники Конкурса должны иметь стаж работы не менее трех лет в сфере туризма.

4.3. С одной организации гостинично-туристской индустрии может быть подана заявка на не более двух участников по каждой номинации.

1. **Порядок приема заявок на участие в Конкурсе**
   1. Для участия в Конкурсе необходимо направить заявку-анкету согласно прилагаемой форме (приложение 1 к Положению). Заявки-анкеты на участие в Конкурсе с документами указанными в п.5.2. Положения принимаются до 20 августа 2016 г. по адресу: 670000, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 54, Министерство экономики Республики Бурятия, Комитет по туризму, Отдел маркетинга и продвижения туристского продукта, каб. №115, тел.: (3012) 21-27-14, e-mail: [kom-tur@mecn.govrb.ru](mailto:kom-tur@mecn.govrb.ru).
   2. К заявке прилагаются следующие документы:

* краткая характеристика с места работы (с печатью и подписью руководства);
* копия диплома об образовании;
* копии документов о дополнительном образовании, повышении квалификации, курсах, стажировках и т.д.;
* копии грамот, дипломов, благодарственных писем, удостоверений о наградах, отзывов (при наличии);
* презентация участника в программе PowerPoint (не более 10 слайдов);
* копия трудовой книжки, заверенная печатью организации.

1. **Функции конкурсной комиссии**
   1. Конкурсная комиссия:

* рассматривает конкурсные заявки;
* проводит конкурсные мероприятия, связанные с оценкой профессионального мастерства участников Конкурса;
* подводит итоги конкурса и принимает решение об определении победителей и призеров Конкурса.
  1. Победители и призеры Конкурса по номинациям определяются конкурсной комиссией большинством голосов.

1. **Порядок проведения конкурса и критерии оценки**
   1. По каждой номинации конкурс проводится в два этапа:

1 этап – теоретический (проводится тестирование на знание профессиональных стандартов);

2 этап – практический (проверка уровня профессионального мастерства участников Конкурса проводится на рабочих местах по технологиям «Тайный гость» и «Искусство телефонных коммуникаций»).

* 1. Критерии оценки в номинациях:
     1. Номинация **«Лучший администратор гостиницы (менеджер службы приема и размещения гостей)» -** специалист, отвечающий за прием и размещение туристов (встречу, регистрацию, расселение, расчет за проживание и дополнительные услуги), а также за связь внутренних служб средства размещения:
* знать нормативные документы;
* знать основы этикета, эстетики и психологии обслуживания туристов;
* знать внутренние стандарты обслуживания клиентов;
* знать номерной фонд гостиницы, его характеристику по категориям, стоимость номеров;  дополнительные услуги, оказываемые гостиницей и их стоимость;
* знать туристские ресурсы Республики Бурятия;
* владеть иностранными языками в пределах необходимого разговорного минимума;
* владеть полной информацией о специальных предложениях, действующих в данный момент на территории отеля;
* **опрятный внешний вид, форменная одежда участника конкурса;**
* уметь пользоваться офисным оборудованием и компьютерными системами, находящимися в распоряжении службы;
* умение работать с документами.
  + 1. Номинация **«Лучшая горничная» -** работник, основной обязанностью которого является уборка номеров (комнат) средства размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии:
* содержать в чистоте номерной фонд, холлы, лестничные клетки, служебные помещения, коридоры согласно стандартам уборки;
* знать технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования;
* знать технологию уборки номерного фонда, последовательность и виды уборки;
* знание правил и временные нормативы уборки номеров;
* находится на рабочем месте только в форменной одежде установленного образца (значок, обувь);
* правила проведения дезинфекции и дезинсекции;
* проверять техническое состояние оборудования номерного фонда работу телевизионных приемников, настольных ламп, настенных светильников и др.;
* уметь пользоваться рабочим инвентарем, пылесосом, моющими и чистящими средствами, соблюдая при этом технику безопасности, санитарные правила и нормы;
* проявлять бдительность в вопросах безопасности гостей и их имущества;
* соблюдать санитарные правила и нормы, правила личной гигиены.
  + 1. Номинация **«Лучший менеджер по внутреннему и въездному туризму»:**
* наличие высшего образования, опыт практической работы в сфере туриндустрии;
* творческий подход к работе;
* опыт разработки и реализации различных проектов в туризме;
* знать терминологию и аббревиатуру, принятую в туристской индустрии;
* знать закон о защите прав потребителей;
* знать правила оформления туристской документации (туристических путевок, ваучеров, страховых полисов и др.) договоров;
* знать Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132 «Об основах туристской деятельности в РФ»;
* предоставление информации о турпродуктах туристам или иным заказчикам;
* аккуратность, своевременность и точность оформления отчетной и рабочей документации;
* производить расчет стоимости туров, бронирование мест в гостинице и составление программы туров;
* знать миграционные требования.
  + 1. Номинация **«Лучший гид-экскурсовод» -** профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания:
* знание географии, истории, культуры, этнографии, экономики, политики Республики Бурятия;
* владение навыками общения с туристами (экскурсантами) по тематике своих профессиональных обязанностей;
* владение навыками управления экскурсионной группой и ее сопровождения;
* продуманность и обоснованность выбора маршрута, учет транспортных условий, возможность пешеходных перемещений;
* знание мер безопасности и наличие навыков действий в чрезвычайных ситуациях, оказания первой помощи медицинского характера при жалобах, поступивших от туристов;
* умение вести рассказ и показ;
* наличие портфеля экскурсовода;
* культура речи экскурсовода (грамотность, точность, логичность, доходчивость, образность, эмоциональность);
* умение распределять время экскурсии (включая посещение объектов);
* освоение новых тем и вариантов экскурсий для различных групп населения.

1. **Порядок определения победителей Конкурса**
   1. Участники конкурса, соответствующие требованиям и условиям Конкурса, оцениваются по 100-балльной шкале по каждому этапу конкурса, согласно оценочных листов, разработанных конкурсной комиссией и тестирования. Рейтинг участника конкурса равняется сумме баллов по каждому этапу конкурса.
   2. Заседание Конкурсной комиссии считается правомочным при наличии не менее двух третей членов конкурсной комиссии.
   3. Решение о победителях Конкурса принимается открытым голосованием простым большинством голосов от общего числа членов Конкурсной комиссии, присутствующих на заседании.

Решение Конкурсной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем, а в его отсутствии заместителем председателя, и членами комиссии.

* 1. Организатор в течение 3 дней после завершения работы Конкурсной комиссии и вынесения решения об определении победителей Конкурса публикует итоги Конкурса в средствах массовой информации и на официальных сайтах.

1. **Подведение итогов Конкурса. Награждение победителей.**
   1. По итогам Конкурса решением Конкурсной комиссии определяется победитель по каждой номинации.

Победителям вручается диплом «Лучший по профессии в сфере туризма» по каждой номинации. Победители рекомендуются для участия в федеральном этапе Всероссийского конкурса профессионального мастерства работников сферы туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма».

* 1. Все остальные участники награждаются дипломами участника.

Приложение

к Положению о проведении Конкурса

профессионального мастерства среди

работников предприятий туристской

индустрии Республики Бурятия

«Лучший по профессии в

сфере туризма»

**Заявка – анкета**

**участника конкурса «Лучший по профессии в сфере туризма»**

(*на бланке организации*)

*Фото 3\*4*

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Ф.И.О.)*

Прошу рассмотреть представленную мною анкету для участия

в конкурсе профессионального мастерства среди работников

предприятий туристской индустрии Республики Бурятия

«Лучший по профессии в сфере туризма» (далее - Конкурс)

по номинации

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указать наименование номинации)*

Личные сведения:

1. Дата и место рождения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(число, месяц, год, место)*

1. Паспортные данные \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(серия, номер, кем и когда выдан)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Место работы, занимаемая должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(полное наименование учреждения, организации)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Образование \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(полное наименование учебного заведения, год окончания, специальность)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Участие в профессиональных Конкурсах \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Наличие профессиональных наград, даты награждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Знание иностранных языков (указать) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Стаж работы: общий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в отрасли \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ http: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. Дополнительные сведения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(повышение квалификации, наград, благодарственных писем, отзывы клиентов и партнера, участие в проектах и т.д)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

К настоящей заявке прилагается (перечислить) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(ФИО) (подпись)*

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г. М.П.

Приложение №2

УТВЕРЖДЕНО

приказом Министерства экономики

Республики Бурятия

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_

**Состав Комиссии конкурса профессионального мастерства**

**среди работников предприятий туристской индустрии**

**«Лучший по профессии в сфере туризма»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Будаев Т.Б.  Цыдыпова Б.Б.  Соломина Д.Е.  по согласованию:  Дугарова Т.Б.  Бадмацыренова М.Б.  Жалсараева Б.Д.  Измайлов А.В.  Будаева С.Б.  Иванова Е.А.  Хамнаева Н.И.  Пластинина Л.Ф. | -  -  -  -  -  -  -  -  -  -  - | первый заместитель министра – Председатель Комитета инвестиций, председатель Комиссии;  Председатель Комитета по туризму Министерства экономики РБ, заместитель председателя Комиссии;  Ведущий специалист отдела маркетинга и продвижения туристского продукта Комитета по туризму Министерства экономики РБ, секретарь комиссии.  Председатель Комитета экономического развития и туризма Администрации г. Улан-Удэ;  Заместитель Председателя Комитета экономического развития и туризма Администрации г. Улан-Удэ, начальник отдела развития туризма;  Директор ООО «Солонго», стажер-эксперт системы классификации средств размещения, эксперт в сфере туризма;  Председатель Правления Бурятского Республиканского Союза туриндустрии;  Заведующая кафедрой сервиса, туризма и рекреации ВСГАКИ, доцент, кандидат фармацевтических наук;  Заведующая отделением по туризму ГБПОУ «Байкальский колледж туризма и сервиса»;  Заведующая кафедрой «Социальный и технологический сервис» ВСГУТУ, д.т.н., профессор;  директор ООО «Центр старообрядцев». |