

УТВЕРЖДЕНО
приказом
Министерства туризма
Республики Бурятия
от 01.04.2019 № 37

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении регионального этапа Всероссийского конкурса профессионального мастерства работников сферы туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма» на территории Республики Бурятия

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет порядок проведения регионального этапа Всероссийского конкурса профессионального мастерства работников сферы туризма «Лучший по профессии в индустрии 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.

1.2 Организатором Конкурса является Министерство туризма Республики Бурятия (далее - Организатор).

1.3 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 также экспертную оценку профессиональных компетенций участников.

2. Цели и задачи конкурса:

2.1 Основной целью Конкурса является повышение качества предоставляемых туристских услуг и конкурентоспособности туристского продукта Республики Бурятия.

2.2 Задачами конкурса являются:

- повышение качества обслуживания туристов;
- повышение престижности туристских профессий;
- привлечение квалифицированных специалистов в индустрию туризма;
- повышение востребованности выпускников образовательных организаций на рынке труда;
- пропаганда достижений и обмен передовым опытом в индустрии туризма.

3. Номинации конкурса:

3.1 Конкурс проводится по следующим номинациям:

- лучший работник службы приема и размещения гостиницы/иного средства размещения;
- лучший менеджер по въездному и внутреннему туризму;
- лучший экскурсовод (гид);

- лучший специалист службы эксплуатации номерного фонда (горничная).

4. Условия участия в Конкурсе

4.1. В Конкурсе могут принять участие граждане — работники организаций туристской индустрии Республики Бурятия, стаж которых составляет не менее трех лет по соответствующей профессии, надлежащим образом исполняющие свои трудовые функции.

К участию в конкурсе не допускаются работники, имеющие нарушения трудовой дисциплины и требований охраны труда за последний год.

4.2. В конкурсе могут принять участие самозанятые граждане при условии соответствия требованиям, указанным в п. 4.1 настоящего Положения.

4.3. Участники Конкурса должны предоставить заявление (приложение 1.2.) и анкету (приложение 1.3.) за подписью руководителя своей организации и пакет документов с описью, согласно Приложения 1.1 настоящего Положения.

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

5. Порядок приема заявок на участие в Конкурсе

5.1 Для участия в Конкурсе необходимо направить заявление и анкету согласно прилагаемой форме (приложение 1.2 – 1.3. к настоящему Положению) с 01 апреля 2019 года по 30 апреля 2019 (16:00) года по адресу: 670000, г. Улан-Удэ, ул. Ербанова, 7, Министерство туризма РБ, отдел поддержки субъектов туристской индустрии, каб.103, тел.: 8 (3012) 21-27-14, e-mail: mtrb03@mail.ru

5.2. К заявлению и анкете прилагаются документы по списку с описью, представленные в Приложении 1.1 настоящего Положения.

5.3 Основание для отказа в приеме заявки на участие в конкурсе может быть несоответствие участника (п. 4.1., 4.2 настоящего Положения), а также несоответствие представленного пакета документов участника (Приложение 1.1 настоящего Положения).

6. Порядок оценки участников

6.1. Для организации и проведения Конкурса создается конкурсная комиссия (далее – Комиссия), которая 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.

6.2. Для оценки теоретических знаний и практических навыков участников Конкурса создаются соответствующие экспертные группы (далее – Экспертные группы).

При проведении работ по оценке результатов выполнения конкурсных заданий и номинированию победителей Экспертной группы используются Рекомендации по организации и проведению регионального этапа Всероссийского конкурса профессионального мастерства работников сферы

туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма», разработанные Федеральным агентством по туризму.

6.3. Победители и призеры конкурса по номинациям определяются конкурсной Комиссией на основании оценочных листов экспертной группы.

7. Порядок проведения конкурса и критерии оценки

7.1. По каждой номинации конкурс проводится в 2 этапа:

1 этап (13-17 мая 2019 года) – теоретический. Проводится в форме тестирования на знание профессиональных стандартов. Тест содержит 40 вопросов, допустимое время на ответы тестового задания 60 минут. Ко 2 этапу допускаются Участники Конкурса, которые ответили на 35 и более вопросов.

2 этап (16-24 мая) – практический. Проверка уровня профессионального мастерства участников Конкурса. Этот этап Конкурса проводится в следующем порядке по номинациям:

- «лучший работник службы приема и размещения гостиницы / иного средства размещения» - собеседование (проводится в форме вопрос - ответ, конкурсант проходит собеседование в униформе организации);

- «лучший менеджер по въездному и внутреннему туризму» - собеседование (проводится в форме вопрос – ответ) и представление авторского тура по Республики Бурятия на 3-5 минут.

- «лучший экскурсовод (гид)» – собеседование и проведение интерактивной экскурсии на 5-8 мин.

- «лучший специалист службы эксплуатации номерного фонда (горничная)» – собеседование и предоставление 2 минутного ролика уборки номера на рабочем месте.

7.2 Работы, представленные конкурсантами, могут использоваться для освещения мероприятия и быть опубликованы Организатором на сайте www.baikaltravel.ru и других интернет-порталах, а также в службах массовой информации.

7.3 Критерии оценки в номинациях:

7.3.1 Номинация «Лучший администратор гостиницы (менеджер приема и размещения гостей)»:

- знание нормативных документов;

- знание основ этикета, эстетики и психологии обслуживания туристов;

- знание внутренних стандартов обслуживания клиентов;

- знание номерного фонда гостиницы, его характеристику по категориям, стоимость номеров; дополнительных услуг, оказываемых гостиницей и их стоимость;

- знание туристских ресурсов Республики Бурятии;

- владение иностранными языками в пределах необходимого разговорного минимума;

- владение полной информацией о специальных предложениях, действующих в данный момент на территории отеля;

- опрятный внешний вид, форменная одежда участников конкурса;

- умение пользоваться офисным оборудованием и компьютерными

системами, находящимися в распоряжении службы;

- умение работать с документами

7.3.2. Номинация - лучший менеджер по въездному и внутреннему туризму:

- наличие высшего образования, опыт практической работы в сфере туристической индустрии;
- творческий подход к работе;
- знание терминологии и аббревиатуры, принятой в сфере туризма;
- знание Закона о защите прав потребителей;
- знание правила оформления туристской документации (туристических путевок, ваучеров, страховых полисов и др.) договоров;
- знание Федерального закона от 24 ноября 1996 г. №132 «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- предоставление информации о турпродуктах туристам или иным заказчикам;
- знание оформления отчетной и рабочей документации;
- умение производить расчет стоимости туров, бронирование мест в гостинице и составление программы туров;
- знание миграционных требований.

7.3.3 Номинация - лучший экскурсовод (гид):

- 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, оказание 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

7.3.4 Номинация - лучший специалист службы эксплуатации номерного фонда (горничная):

- знание технологии использования моющих средств, инвентаря и оборудования;
- знание правил и временных нормативов уборки номеров;
- нахождение на рабочем месте только в форменной одежде

установленного образца;

- знание правил дезинфекции и дезинсекции;
- проверка технического состояния оборудования номерного фонда, работу ТВ, настольных ламп, настенных светильников и др.;
- умение пользоваться рабочим инвентарем, пылесосом, моющими и чистящими средствами, соблюдая при этом технику безопасности, санитарные правила и нормы;
- проявление бдительности в вопросах безопасности гостей и их имущества;
- соблюдение санитарных правил и норм, правил личной гигиены.

8. Порядок определения победителей Конкурса и награждение.

8.1. Участники конкурса, соответствующие требованиям и условиям Конкурса, оцениваются по каждому этапу Конкурса. Результаты работ по оценке результатов выполнения конкурсных заданий и номинированию победителей фиксируются в оценочных листах, ведомостях и протоколах по формам, рекомендованным Федеральным агентством по туризму.

8.2. Заседание Комиссии считается правомочным при наличии не менее двух третей членов.

8.3. Решение о победителях принимается путем подсчета суммарного балла по итогам оценки экспертной группы.

8.4. Организатор в течение 3 дней после завершения работы конкурсной комиссии и вынесения решения об определении победителей Конкурса публикует итоги Конкурса в СМИ и на официальном сайте.

8.5. Победители и призеры регионального этапа Конкурса награждаются дипломами, денежными и ценными призами в каждой из номинаций:

- 1 место - денежный приз в сумме 20000 (двадцать тысяч) рублей;
- 2 место – ценный приз на сумму 5000 (пять тысяч) рублей;
- 3 место – ценный приз на сумму 3000 (три тысячи) рублей.

8.6. Победители регионального этапа Конкурса обязуются представить Республику Бурятия в федеральном этапе Всероссийского конкурса профессионального мастерства работников сферы туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма».

Информация о победителях Конкурса на региональном этапе направляется Организаторами в Федеральное агентство по туризму для участия в федеральном этапе Конкурса в срок до дня окончания регионального Конкурса включительно (19 августа 2019 года).

8.7. По итогам Конкурса все участники Конкурса получают сертификаты участника.

8.8. Награждение победителей и призеров Конкурса состоится в рамках форума «Неделя туризма на Великом шелковом пути» (11-15 июня 2019 года).