



## АДМИНИСТРАЦИЯ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

УПРАВЛЕНИЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ ПО ТУРИЗМУ, КУРОРТНОМУ ДЕЛУ,  
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫМ И МЕЖДУНАРОДНЫМ ОТНОШЕНИЯМ

### ПРИКАЗ

30.03.2016

г. Барнаул

№ Пр-32

Об утверждении Правил испытания  
по номинации «Лучший работник  
службы приема и размещения  
гостиницы/иного средства  
размещения» ежегодного краевого  
конкурса профессионального  
мастерства «Лучший по профессии»

С целью проведения ежегодного краевого конкурса профессионального мастерства «Лучший по профессии» по номинации «Лучший работник службы приема и размещения гостиницы/иного средства размещения» приказываю:

1. Утвердить прилагаемые Правила испытания по номинации «Лучший работник службы приема и размещения гостиницы/иного средства размещения».
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления



Ю.В. Захаров

## УТВЕРЖДЕН

приказом управления Алтайского края по туризму, курортному делу, межрегиональным и международным отношениям

от «30» марта 2016 года № Пр-32

Правила испытания по номинации «Лучший работник службы приема и размещения гостиницы/иногo средства размещения»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок и условия проведения ежегодного краевого конкурса профессионального мастерства «Лучший по профессии» в 2016 году по номинации «Лучший работник службы приема и размещения гостиницы/иногo средства размещения» (далее – «конкурс») и подготовлено в соответствии с указом Губернатора Алтайского края от 05.03.2015 № 18 «О проведении ежегодного краевого конкурса профессионального мастерства «Лучший по профессии».

1.2. Целью проведения конкурса является повышение эффективности и качества обслуживания гостей Алтайского края, формирование статуса и привлекательности профессий в индустрии гостеприимства.

Конкурс направлен на демонстрацию профессионализма, компетентности, знаний и умений обслуживающего персонала гостиниц.

Основные задачи конкурса:

повышение престижа профессий линейного персонала предприятий сферы гостеприимства;

повышение уровня профессионального мастерства и компетентности участников на примере конкурсантов – победителей;

создание дополнительной мотивации у линейного персонала, предоставление возможности участия в соревновании среди профессионалов своего дела;

обмен профессиональным опытом в технологиях обслуживания;

привлечение внимания работодателей к необходимости повышения квалификации персонала для роста качества обслуживания;

пропаганда профессий линейного персонала среди студентов и выпускников профессиональных учебных заведений с целью дальнейшего привлечения их к работе на этих предприятиях;

укрепление деловых и связей между профессионалами отрасли края.

### 2. Условия участия в конкурсе

2.1. В конкурсе могут принимать участие работники организаций, зарегистрированных в Российской Федерации, независимо от формы собственности, организационно-правовой формы, отраслевой принадлежности, их филиалов по согласованию с создавшими их юридическими лицами.

2.2. К участию в конкурсе допускаются сотрудники гостиниц/иного средства размещения без предъявления требований к стажу работы, являющиеся гражданами Российской Федерации.

2.3. В конкурсе могут принимать участие не более 2-х кандидатур от организации (работодателя).

2.4. Организация при направлении работника для участия в конкурсе обеспечивает его спецодеждой с фирменной символикой или специально подготовленной формой.

2.5. Для участия в конкурсе организация, выдвигающая конкурсантов, направляет в орган исполнительной власти Алтайского края, уполномоченный в сфере труда и занятости населения, заявку на участие в конкурсе по каждой номинации отдельно. К заявке прилагаются следующие документы: представление на участника конкурса (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения, паспортные данные, профессия, квалификация, общий стаж работы и стаж работы на данном предприятии, информация о наличии званий, наград, поощрений, наименование номинации конкурса); личное заявление конкурсанта о согласии на участие в конкурсе (форма произвольная). К заявке могут прилагаться также дополнительные материалы (фото и видео материалы проведения внутрипроизводственных, муниципальных, краевых конкурсов и др.).

Датой начала приема заявок считается дата опубликования Приказа управления Алтайского края по туризму, курортному делу, межрегиональным и международным отношениям «Об утверждении Правил испытания по номинации «Лучший работник службы приема и размещения гостиницы/иного средства размещения» ежегодного краевого конкурса профессионального мастерства «Лучший по профессии» на сайте управления.

Прием заявок завершается за 10 календарных дней до даты проведения конкурсных мероприятий.

2.6. Участники конкурса должны иметь при себе паспорт гражданина Российской Федерации и удостоверение, подтверждающее квалификацию (при наличии).

2.7. Рассмотрение поступивших заявок для участия в конкурсе осуществляется оргкомитетом, результаты рассмотрения оформляются протоколом. При выявлении недостоверных сведений, указанных в заявке или прилагаемых документах и материалах, заявка отклоняется.

### **3. Подготовка к проведению конкурса**

3.1. В целях проведения конкурса, определения победителей и призеров на основании протокола № 2 от 28.03.2016 заседания организационного комитета по проведению ежегодного краевого конкурса профессионального мастерства «Лучший по профессии» утвержден состав экспертной рабочей группы (жюри) ежегодного краевого конкурса профессионального мастерства «Лучший по профессии» в 2016 году по номинации «Лучший работник службы приема и размещения

гостиницы/иногo средства размещения» (далее – «экспертная рабочая группа»).

3.2. Экспертная рабочая группа осуществляет следующие функции:

- разработка теоретического и практического задания для участников конкурса;
- оценка выполнения конкурсных заданий участниками конкурса;
- соблюдение участниками конкурса условий выполнения конкурсных заданий, норм и правил охраны труда;
- обеспечение проведения работы по подготовке рабочих мест для выполнения конкурсных заданий согласно требованиям охраны труда;
- ознакомление конкурсантов с условиями проведения конкурсных испытаний и критериями оценки их выполнения;
- осуществление оценки результатов выполнения теоретических и практических заданий;
- представление в организационный комитет по проведению ежегодного краевого конкурса профессионального мастерства «Лучший по профессии» итоговых материалов конкурса по номинации «Лучший работник службы приема и размещения гостиницы/иногo средства размещения» - протокола голосования экспертных рабочих групп, оценочных ведомостей с результатами выполнения конкурсных заданий и предварительного перечня претендентов на призовые места в каждой номинации;
- осуществление иных мероприятий, связанных с организацией и проведением конкурса.

3.3. Конкурс проводится на базе ОАО «Гостиница «Барнаул» по адресу: Алтайский край, г. Барнаул, пл. Победы, 3.

#### **4. Порядок проведения конкурсных испытаний**

Испытания включают два этапа:

I этап - теоретическое испытание;

II этап – практическое испытание.

4.1. Порядок проведения теоретических испытаний.

4.1.1. Теоретические испытания работников службы приема и размещения гостиницы/иногo средства размещения установлены с целью проверки знаний по общепрофессиональной, специальной подготовке и требований охраны труда в сфере гостеприимства.

4.1.2. Проверка теоретических знаний осуществляется в виде письменного тестирования. Вопросы теста затрагивают специфику профессиональной деятельности, техники безопасности и охраны труда (вопросы выдаются в день конкурса). Количество вопросов в тесте – 30. Вопросы теста закрытые с несколькими вариантами ответов, один из которых правильный.

При оценке теоретических знаний учитывается количество правильных ответов на вопросы. За каждый правильный ответ на вопрос билета конкурсант получает 1 балл. За неправильный ответ – 0 баллов. Максимальное количество баллов – 30. Время выполнения задания 30 минут.

#### 4.2. Порядок проведения практических испытаний.

4.2.1. Для проведения практических испытаний по номинации для участников предварительно проводится ознакомительная экскурсия по отелю, где будут проводиться практические задания. Условие проведения практических заданий - соблюдение безопасных условий труда и правил техники безопасности.

4.2.2. Практическая часть конкурса заключается в проверке уровня профессионального мастерства участников на импровизированных рабочих местах.

Участникам конкурса будет предложено к рассмотрению несколько конфликтных ситуаций на рабочем месте и будет оценена правильность путей их разрешения. Также будет оцениваться качество предоставления участниками конкурса информации по вопросам гостиничного обслуживания, а также о расположении достопримечательностей, зрелищных и спортивных сооружений на примере того населенного пункта, где осуществляет трудовую деятельность тестируемый участник конкурса. Будет проводиться оценка качества оказания услуги бронирования номера по телефону; соблюдение стандартов фирменного/делового стиля в одежде; знание иностранного(ых) языка(ов).

Практическое испытание предполагает демонстрацию наличия профессиональных знаний, умений и навыков.

4.2.3. Нормативное время на проведение практических испытаний - 30 минут.

4.2.4. Оценка участников практических испытаний номинации осуществляется в соответствии с критериями:

№ п/п	Критерии оценки	Максимальное количество баллов
1.	Осуществление бронирования номера по телефону с предоставлением (непредоставлением) информации по вопросам гостиничного обслуживания.	3(-3)
2.	Решение типовой конфликтной ситуации.	3
3.	Предоставление (непредоставление) информации о дополнительных платных услугах, предоставляемых в гостинице/ином средстве размещения, а также о расположении достопримечательностей, зрелищных и спортивных сооружений.	3 (-3)
4.	Соблюдение этических норм общения с гостями, внешний вид, соблюдение стандартов фирменного/делового стиля в одежде участников конкурса.	3
5.	Знание (незнание) иностранного(ых) языков	3(-3)

Максимальное количество баллов за каждый этап практического испытания – 3 балла.

Максимальное количество баллов за практическое испытание – 15 баллов.

4.3. При несоблюдении условий конкурса, грубых нарушениях технологии выполнения работы, правил безопасности труда участник конкурса по решению экспертной рабочей группы может быть отстранен от дальнейшего выполнения задания.

## **5. Подведение итогов и награждение победителей конкурса**

5.1. Предварительные итоги профессиональных состязаний подводит экспертная рабочая группа, которая определяет список претендентов на победу в день проведения конкурса - 25.04.2016 .

5.2. Общая оценка определяется по сумме баллов всех этапов испытаний конкурса.

5.3. Для победителя конкурса по номинации «Лучший работник службы приема и размещения гостиницы/иного средства размещения» предусматривается одно первое место, для призеров – одно второе место и одно третье место.

5.4. Победителем конкурса признается участник, набравший максимальное количество баллов по результатам практической и теоретической частей конкурса, и занявший первое место. К призерам конкурса относятся участники, занявшие вторые и третьи призовые места.

5.5. В случае, если два и более претендента на призовые места по номинации набрали одинаковое количество баллов, то победители и (или) призеры конкурса по номинации определяются по результатам выполнения практического конкурсного задания или с помощью дополнительных критериев оценки выполнения конкурсных заданий, которые вводятся экспертной рабочей группой.

5.6. Решения экспертной рабочей группы принимаются открытым голосованием, результаты голосования оформляются протоколом. Протокол экспертной рабочей группы по подведению итогов конкурса по номинации «Лучший работник службы приема и размещения гостиницы/иного средства размещения» направляется в организационный комитет по проведению ежегодного краевого конкурса профессионального мастерства «Лучший по профессии».

5.7. Итоги конкурса утверждаются указом Губернатора Алтайского края.

5.8. Награждение победителя и призеров конкурса проводится в соответствии с Положением о ежегодном краевом конкурсе профессионального мастерства «Лучший по профессии», утвержденным указом Губернатора Алтайского края от 05.03.2015 № 18.

**Заявка**  
на участие в ежегодном краевом конкурсе профессионального мастерства  
«Лучший по профессии» в 2016 г.

Наименование направляющей организации \_\_\_\_\_  
(полное наименование представителя) \_\_\_\_\_

Реквизиты \_\_\_\_\_

Юридический адрес учреждения \_\_\_\_\_

Контактные адреса и телефоны учреждения (в т.ч. электронные) \_\_\_\_\_

Контактное лицо \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью, должность)

**Анкета участника ежегодного краевого конкурса профессионального  
мастерства «Лучший по профессии» в 2016 г.:**

Наименование номинации конкурса \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество участника (полностью) \_\_\_\_\_

профессия \_\_\_\_\_,

квалификация \_\_\_\_\_,

число, месяц, год рождения \_\_\_\_\_,

Общий стаж работы \_\_\_\_\_,

Стаж работы на данном предприятии \_\_\_\_\_,

Звания, награды, поощрения \_\_\_\_\_

Адрес места регистрации жительства, мобильный телефон \_\_\_\_\_

Паспортные данные \_\_\_\_\_

ИНН \_\_\_\_\_

Номер страхового свидетельства пенсионного страхования \_\_\_\_\_

Руководитель организации,  
(филиала)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Председатель профсоюзной  
организации

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)