

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о проведении регионального этапа всероссийского конкурса**  
**профессионального мастерства работников сферы туризма**  
**«Лучший по профессии в индустрии туризма» в Красноярском крае**  
**в 2020 году**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок и условия организации и проведения в Красноярском крае регионального этапа Всероссийского конкурса профессионального мастерства работников сферы туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма» (далее - Конкурс).

1.2. Организатором Конкурса выступает подведомственное учреждение агентства по туризму Красноярского края – Краевое государственное казенное учреждение «Туристский информационный центр Красноярского края» с привлечением отраслевых объединений в сфере туризма, государственных органов, осуществляющих контрольно-надзорные функции, учебных и научных организаций.

## **2. Цели и задачи Конкурса**

2.1. Цели Конкурса:

2.1.1. Повышение качества обслуживания в туристской индустрии;

2.1.2. Повышение престижности туристских профессий;

2.1.3. Привлечение квалифицированных специалистов в индустрию туризма;

2.1.4. Повышение востребованности выпускников образовательных организаций на рынке труда;

2.1.5. Пропаганда достижений и обмен передовым опытом в индустрии туризма.

2.2. Задачи Конкурса:

2.2.1. Повышение уровня профессионального мастерства и компетентности участников Конкурса.

2.2.2. Формирование позитивного общественного мнения в отношении труда специалистов индустрии туризма, пропаганда трудовых достижений и распространение передового опыта.

2.2.3. Обмен профессиональным опытом в технологиях обслуживания

2.2.4. Выявление, распространение и внедрение в рабочий процесс рациональных приемов и методов, направленных на повышение производительности труда, экономию материальных и энергетических ресурсов.

2.2.5. Привлечение внимания работодателей к необходимости повышения квалификации персонала для роста качества обслуживания.

## **3. Участники Конкурса**

3.1. В Конкурсе принимают участие граждане: работники организаций туристской индустрии, индивидуальные предприниматели и физические лица, получившие статус самозанятых в установленном действующим

законодательством порядке, стаж которых составляет не менее трех лет по соответствующей профессии.

3.2. К участию в Конкурсе не допускаются работники, имеющие нарушения трудовой дисциплины и требований охраны труда, а также победители и призёры Конкурса прошлых лет.

3.3. Участие в Конкурсе бесплатное.

3.4. Организации вправе подать неограниченное количество заявок сотрудников на участие в конкурсе. Один участник может быть заявлен только в одну номинацию/подноминацию.

3.5. Конкурс проводится в следующих номинациях и подноминациях:

- номинация «Лучший работник службы приема и размещения гостиницы/иного средства размещения»;
- номинация «Лучший менеджер по въездному и внутреннему туризму»;
- подноминация «Менеджер по детско-юношескому туризму»;
- подноминация «Специалист в сфере доступного туризма»;
- номинация «Лучший экскурсовод (гид)»;
- подноминация «Гид-переводчик»;
- номинация «Лучший специалист службы эксплуатации номерного фонда (горничная)».

#### **4. Сроки и этапы проведения регионального этапа Конкурса**

4.1. Сроки проведения регионального этапа Всероссийского конкурса профессионального мастерства работников сферы туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма» – 19.06.2020 по 05.08.2020;

4.2. Прием заявок – до 03.07.2020;

4.3. Проведение теоретического этапа конкурсных соревнований – 06.07.2020 по 12.07.2020;

4.4. Проведение практического этапа конкурсных соревнований и подведение итогов Конкурса – 5.08.2020.

4.5. Информационные сообщения о месте, сроках и этапах Конкурса, порядке организации и проведения, победителях Конкурса публикуются на сайте КГКУ «Туристский информационный центр Красноярского края» [www.visitsiberia.info](http://www.visitsiberia.info).

#### **5. Условия и порядок проведения Конкурса**

5.1. Для отбора участников на первом (теоретическом), втором (практическом) этапах и подведении итогов формируется Конкурсная комиссия (далее – Конкурсная комиссия) из числа специалистов в индустрии туризма: представителей организаций, осуществляющих услуги в туристской отрасли, органов власти, учебных и научных организаций, отраслевых объединений в сфере туризма. Состав Конкурсной комиссии утверждается приказом КГКУ «Туристический информационный центр Красноярского края».

5.1.1. Конкурсная комиссия осуществляет оценку выполнения теоретических и практических конкурсных заданий участниками Конкурса,

контролирует правильность выполнения конкурсных заданий, обобщает и оценивает в баллах результаты работы каждого участника Конкурса согласно установленным критериям, определяет перечень претендентов на призовые места Конкурса по каждой номинации/подноминации, рассматривает и разрешает возможные спорные ситуации при выполнении конкурсных заданий.

5.2. Организации туристской индустрии, выдвигающие для участия в Конкурсе участников (далее – организации) или самозанятые граждане независимо от формы собственности должны быть зарегистрированы либо осуществлять хозяйственную деятельность на территории Красноярского края.

5.3. Организации и самозанятые граждане направляют следующие документы (далее – заявка):

5.3.1. Заявка на участие в Конкурсе, составленная по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Положению, по каждой номинации/подноминации Конкурса (самозанятыми гражданами предоставляется только анкета);

5.3.2. Выписка из Единого государственного реестра юридических лиц;

5.3.3. Анкета участника Конкурса, составленная по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Положению;

5.3.4. Копия первой страницы паспорта;

5.3.5. Копия личного листка по учету кадров с указанием паспортных данных и личного контактного телефона, заверенная работодателем, цветная или черно-белая фотография 4 x 6 см участника Конкурса (самозанятыми гражданами предоставляется фотография и ИНН физического лица или индивидуального предпринимателя).

5.3.6. Копии аттестатов (свидетельств) об основном, среднем общем образовании, копии дипломов о среднем профессиональном и высшем образовании.

5.3.7. Копии дипломов, свидетельств, сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, переподготовке (при наличии).

5.4. Приём и регистрация заявок осуществляется по адресу: 660017, г. Красноярск, ул. Ленина, д. 120, тел. (391) 211-00-30, 211-00-51, с понедельника по пятницу с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут, перерыв с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут или скан-копии указанных документов на электронную почту [konkurs.turizm.2020@mail.ru](mailto:konkurs.turizm.2020@mail.ru) в указанные сроки.

Заявка на участие в конкурсе, а также вся корреспонденция и документация, связанная с участием в Конкурсе, должны быть написаны на русском языке.

5.5. Регистрация полученных заявок осуществляется по мере их поступления в журнале регистрации. Полученные после окончания установленного срока материалы с заявками на участие в Конкурсе не принимаются, заявки отклоняются, материалы с заявками не подлежат возврату. Принятые по электронной почте документы регистрируются, и участнику направляется электронное письмо с подтверждением регистрации.

5.6. После рассмотрения заявок на участие в Конкурсе по номинациям/подноминациям Конкурса формируются перечни участников

Конкурса. Перечень участников Конкурса не формируется и Конкурс по номинации/подноминации считается несостоявшимся, если в отдельной номинации/подноминации подано менее трёх заявок.

5.7. Конкурс включает выполнение участниками Конкурса теоретического и практического заданий по каждой номинации/подноминации Конкурса.

5.7.1. Теоретическое задание предлагается в виде заочного компьютерного тестирования и включает проверку теоретических знаний участников Конкурса в области конкурсной профессии и законодательства Российской Федерации в сфере туризма.

Ссылка на тестовое задание направляется каждому участнику на электронный адрес, указанный в заявке. Участники могут пройти тестирование в любой день с 06.07.2020 по 12.07.2020, при этом время на выполнение тестового задания ограничено;

5.7.2. По окончании теоретического этапа Конкурсная комиссия осуществляет ранжирование результатов тестовых работ по сумме баллов посредством заполнения ведомостей (Приложение № 4 к настоящему Положению).

5.7.3. В каждой номинации/подноминации отдельно определяются не более семи претендентов с наибольшим количеством набранных баллов. При равном количестве баллов, набранных несколькими участниками конкурсного отбора, приоритет определяется по более ранней дате подачи заявки.

5.7.4. Результаты конкурсного отбора на теоретическом этапе оформляются протоколом заседания Конкурсной комиссии (согласно Приложению №5 ) и решением (согласно Приложению №6), опубликуются на сайте КГКУ «Туристский информационный центр Красноярского края» [www.visitsiberia.info](http://www.visitsiberia.info) не позднее 3-х дней после отбора.

5.7.5. Практическое задание проводится отдельно с каждым конкурсантом в виде очного собеседования и моделирования ситуации из профессиональной практики, позволяющих оценить навыки конкурсанта, его квалификацию, соблюдение технологии работы, норм и правил по охране труда, умение квалифицированно оказывать услуги, соблюдать правила и придерживаться профессиональной этики.

5.7.6. Оценка результатов практического этапа участников Конкурса осуществляется членами Конкурсной комиссии по каждой номинации/подноминации в баллах в соответствии с критериями оценки участников Конкурса, установленными в разделе 6 настоящего положения. Члены Конкурсной комиссии заполняют оценочные листы участника Конкурса (Приложение № 5), на основании которых заполняются ведомости (Приложение № 6).

5.7.7. Решение Конкурсной комиссии об итогах выполнения конкурсных заданий практического этапа оформляется протоколом (Приложение № 7 к настоящему Положению), публикуется на сайте КГКУ «Туристский информационный центр Красноярского края» по адресу: [www.visitsiberia.info](http://www.visitsiberia.info) в день проведения практического этапа.

5.8. Конкурсная комиссия принимает решение о победителях и призерах

Конкурса и о номинировании победителей Конкурса на федеральный этап Всероссийского конкурса профессионального мастерства работников сферы туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма» в соответствии с разделом 7 настоящего Положения.

5.9. В случае форс-мажорных обстоятельств в виде запрета проведения массовых мероприятий организаторы в праве изменить формат практического этапа на дистанционный, заблаговременно известив об этом участников практического этапа.

После объявления победителей результаты Конкурса не пересматриваются.

## **6. Критерии и методика оценки участников Конкурса**

6.1. Для оценки участников Конкурса по каждой номинации используются следующие критерии:

6.1.1. Номинация **«Лучший работник службы приема и размещения гостиницы/иного средства размещения»**: знать нормативные документы; знать туристские ресурсы Красноярского края; 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; владеть полной информацией о специальных предложениях, действующих в данный момент на территории отеля; иметь опрятный внешний вид, форменную одежду; уметь пользоваться офисным оборудованием и компьютерными системами, находящимися в распоряжении службы; уметь работать с документами.

6.1.2. Номинация **«Лучший менеджер по въездному и внутреннему туризму»**: знать туристские ресурсы Красноярского края; знать Федеральный закон от 24 ноября 1996 года N 132 "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"; знать Закон от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей"; знать правила оформления туристской документации (туристических путевок, ваучеров, страховых полисов и др.) договоров; предоставление информации о турпродуктах туристам или иным заказчикам; уметь оформлять отчетную и рабочую документацию; уметь производить расчет стоимости туров, бронировать места в гостинице и составлять программы туров; знать миграционные требования; знать и уметь проводить все туристские мероприятия в строгом соответствии с нормативными документами

6.1.2.1. Дополнительно для подноминации **«Менеджер по детско-юношескому туризму»**: знать Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 25.05.2020) "Об образовании в Российской Федерации", знать основы безопасности в детско-юношеском спортивном туризме; уметь организовывать, планировать и оценивать эффективность спортивно-туристских мероприятий; организовывать и проводить спортивно-туристские походы, путешествия, экспедиции и экскурсии; уметь организовать работу детского, подросткового, молодежного коллектива, разрабатывать мотивационные программы для детей и подростков; знать систему оценки категорий сложности спортивно-туристских

маршрутов; знать технологии воспитания детей, подростков и молодежи - владеть коммуникативными технологиями;

6.1.2.2. Дополнительно для подноминации **«Специалист в сфере доступного туризма»**: знать Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 24.04.2020) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"; знать особенности проведения экскурсий для лиц с ограниченными возможностями; знать особенности использования специального транспорта, питания и размещения.

6.1.3. Номинация **«Лучший экскурсовод (гид)»**: знать Федеральный закон от 24 ноября 1996 года N 132 "Об основах туристской деятельности в РФ"; знать географию, историю, культуру, этнографию, экономику, политику Красноярского края; владеть навыками общения с туристами (экскурсантами) по тематике своих профессиональных обязанностей; владеть навыками управления экскурсионной группой и ее сопровождения; продуманность и обоснованность выбора маршрута, учет транспортных условий, возможность пешеходных перемещений; знать меры безопасности и иметь навыки действий в чрезвычайных ситуациях, оказания первой помощи медицинского характера при жалобах, поступивших от туристов; уметь вести рассказ и показ; иметь портфеля экскурсовода; культура речи экскурсовода (грамотность, точность, логичность, доходчивость, образность, эмоциональность); уметь распределять время экскурсии (включая посещение объектов); уметь разрабатывать новые темы и варианты экскурсий для различных групп населения.

6.1.3.1. Дополнительно для подноминации **«Гид-переводчик»**: знать иностранный язык; знать Федеральный закон от 25 июля 2002 года N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации".

6.1.4. Номинация **«Лучший специалист службы эксплуатации номерного фонда (горничная)»**: уметь содержать в чистоте номерной фонд, холлы, лестничные клетки, служебные помещения, коридоры согласно стандартам уборки; знать технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования; знать правила и временные нормативы уборки номеров; знать требования к внешнему виду установленного образца при нахождении на рабочем месте; знать правила дезинфекции и дезинсекции; уметь проверять техническое состояние оборудования номерного фонда, работу ТВ, настольных ламп, настенных светильников и др.; уметь пользоваться рабочем 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.

6.1. Оценка осуществляется по 10-балльной шкале по каждому из критериев, указанным в пункте 6.1 настоящего Положения.

6.2. Общая итоговая оценка каждого участника Конкурса рассчитывается как среднее арифметическое суммы баллов по всем критериям.

## 7. Подведение итогов Конкурса. Награждение победителей

7.1. В каждой номинации/подноминации определяется победитель

и призы Конкурса.

Для победителя Конкурса предусматривается одно место (первое), для призеров – два места (второе и третье).

7.2. Победителем Конкурса считается участник, набравший наибольшее количество баллов в практическом задании в своей номинации.

7.3. Победители, призеры и участники Конкурса в каждой номинации награждаются дипломами.

Победителям и призёрам практического этапа предусмотрены денежные вознаграждения:

1-е место – 50 000 рублей;

2-е место – 20 000 рублей;

3-е место – 10 000 рублей.

Победители Конкурса номинируются для участия в федеральном этапе Всероссийского конкурса профессионального мастерства работников сферы туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма».

7.4. Награждение победителей и призеров Конкурса производится в торжественной обстановке в день проведения практического этапа Конкурса.

7.5. Информация о Конкурсе, его результатах, формы заявления и анкеты размещены на сайте КГКУ «Туристский информационный центр Красноярского края» [visitsiberia.info](http://visitsiberia.info).

Директор КГКУ «Туристский информационный центр Красноярского края»

А.С. Кочанова