



«Утверждаю»  
Президент АГИ «ПЯТЬ ЗВЕЗД»  
Процентов Е.Н.

г. Иркутск

«22» февраля 2023 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОВЕДЕНИИ РЕГИОНАЛЬНОГО КОНКУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА «ИРКУТСКОЕ ГОСТЕПРИИМСТВО – 2023»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок проведения Регионального конкурса профессионального мастерства «Иркутское гостеприимство – 2023» (далее Конкурс), определяет цели, задачи и сроки, а также условия участия в Конкурсе.

1.2. Организаторами Конкурса являются Ассоциация гостиничной индустрии «ПЯТЬ ЗВЕЗД» и Байкальская Ассоциация Рестораторов и Отельеров при поддержке Агентства по туризму Иркутской области, Администрации города Иркутска, Проектного офиса по туризму Байкальского банка Сбербанка России и Фонда поддержки и развития предпринимательства Иркутской области Центр «Мой бизнес».

1.3. Даты проведения Конкурса 19, 20 и 21 апреля 2023 года, время и место проведения будут объявлены дополнительно.

1.4. Организационный взнос для участия в Конкурсе одного сотрудника составляет 3000 (Три тысячи) рублей. Для гостиниц, членов АГИ «ПЯТЬ ЗВЕЗД», стоимость организационного взноса для одного сотрудника 1900 (Одна тысяча девятьсот) рублей.

1.5. Для всех конкурсантов 17, 18 апреля 2023 года проводится консультация по правилам и регламентам Конкурса. Место и время проведения консультации будут объявлены дополнительно.

1.6. В Конкурсе имеют право принять участие все виды гостиниц, в том числе санатории.

### **2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КОНКУРСА**

2.1. Основная цель Конкурса – повышение качества гостиничных услуг.

2.2. Задачи Конкурса:

- повышение качества регионального гостиничного продукта;
- повышение престижа работы в сфере гостеприимства;
- мотивация работников гостиничной отрасли региона к достижению наилучших результатов в своей деятельности;
- повышение квалификации сотрудников гостиничных предприятий;
- обмен опытом в профессиональной среде;
- развитие профессиональных компетенций, а также творческой инициативы сотрудников гостиничных предприятий;
- формирование позитивного общественного мнения в отношении профессий гостиничной отрасли.

### **3. УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ**

3.1. К участию в Конкурсе приглашаются сотрудники гостиничных предприятий г. Иркутска и Иркутского области, имеющие стаж работы в гостиничной отрасли не менее одного года.

3.2. Гостиница имеет право представить в каждой номинации для участия только одного сотрудника.

3.3. Руководитель гостиницы регистрирует каждого участника от своего предприятия на сайте <https://agi5zvezd.ru/> в закладке «Конкурс», вносит всю необходимую информацию о сотрудниках и прикрепляет необходимые документы в срок до 7 апреля 2023 года включительно.

3.4. Заявки на участие в конкурсе «Завтрак в отеле – отличное начало дня!» на звание «Лучшая команда службы питания» принимаются до 31 марта 2023 г.

#### **4. НОМИНАЦИИ КОНКУРСА**

4.1. Конкурс проводится по следующим номинациям:

Индивидуальные номинации:

- Лучший сотрудник службы приема и размещения (администратор);
- «Лучшая специалист службы эксплуатации номерного фонда (горничная);
- «Лучший официант»;
- «Лучший наставник»;
- «Лучший руководитель»;

Командное первенство:

- «Лучшая гостиничная команда»;
- «Лучшая команда службы питания».

4.2. Жюри Конкурса оставляет за собой право учреждения дополнительных номинаций.

#### **5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА ПО НОМИНАЦИЯМ**

5.1. Соревнование в каждой номинации индивидуального первенства Конкурса состоит из трех модулей:

1 модуль – Теория. Технология проведения данного модуля и критерии оценки представлены в Приложении 1.

2 модуль – Практика. Технология проведения данного модуля и критерии оценки представлены в Приложении 2.

3 модуль – Творчество. Технология проведения соревнований данного модуля и критерии оценки представлены в Приложении 3.

5.2. Соревнование в номинации «Лучший руководитель» состоится при наличии не менее 3 участников.

5.3. Соревнование в номинации «Лучшая гостиничная команда» проводится путем суммирования баллов участников в каждой индивидуальной номинации. Победителем в данной номинации становится команда, участники которой соревновались во всех индивидуальных номинациях и в сумме набрали большее количество баллов.

5.4. Технология проведения и критерии оценивания конкурса «Завтрак в отеле – отличное начало дня!» для номинации «Лучшая команда службы питания» представлены в Приложение 4.

#### **6. СОСТАВ И ФУНКЦИИ ЖЮРИ КОНКУРСА**

6.1. В целях оценки профессионального мастерства участников Конкурса и подведения итогов создаётся конкурсная комиссия (далее Жюри Конкурса) из представителей органов исполнительной власти, турбизнеса, партнерских предприятий и руководителей гостиничных предприятий.

6.2. Функции Жюри Конкурса:

- оценка выступления участников в Модулях по утвержденным критериям;

–подведение итогов Конкурса и принятие решения об определении победителей и призеров.

6.3. Победители и призеры Конкурса по номинациям определяются членами Жюри по сумме баллов, набранных участниками в трех Модулях.

6.4. Заседание Жюри Конкурса считается правомочным при наличии не менее двух третей состава Жюри.

6.5. Решение Жюри Конкурса оформляется протоколом, который подписывается всеми членами Жюри Конкурса.

## **7. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОБЕДИТЕЛЕЙ И ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ КОНКУРСА**

7.1. Максимальная сумма баллов, которую может набрать участник в трех Модулях – 100 баллов (1 модуль «Теория» – 20 баллов, 2 модуль «Практика» – 40 баллов, 3 модуль «Творчество» – 40 баллов).

7.2. Победителями будут признаны участники Конкурса в каждой номинации, набравшие наибольшее количество по сумме баллов 1, 2,3 модулей.

7.3. По итогам Конкурса:

– в каждой номинации участникам-победителям присуждается I, II, III место, вручаются дипломы и призы.

– участники, занявшие I, II, III места в Модулях, но не ставшие победителями в номинациях, награждаются грамотами.

– остальным участникам вручаются сертификаты об участии в Конкурсе.

7.4. Победителем в командном первенстве «Лучшая гостиничная команда» становится команда, участники которой соревновались во всех индивидуальных номинациях и в сумме набрали большее количество баллов.

7.5. Победителем в командном первенстве «Лучшая команда службы питания», становится команда, участники которой получили наибольшее количество баллов в конкурсе «Завтрак в отеле – отличное начало дня!».

7.6. Церемония награждения победителей Конкурса в номинациях состоится 27 апреля 2023 года. Место и время церемонии награждения будут объявлены дополнительно.

7.7. Организаторы в течение 2-х дней после завершения работы Жюри Конкурса публикуют итоги Конкурса на сайте АГИ «ПЯТЬ ЗВЕЗД» <https://agi5zvezd.ru/>.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Технология проведения и критерии оценки Модуля 1 «Теория»

Модуль «ТЕОРИЯ» для всех индивидуальных номинаций («ЛУЧШИЙ АДМИНИСТРАТОР», «ЛУЧШАЯ ГОРНИЧНАЯ», «ЛУЧШИЙ ОФИЦИАНТ», «ЛУЧШИЙ НАСТАВНИК», «ЛУЧШИЙ РУКОВОДИТЕЛЬ») заключается в выполнении теста, который состоит из 20 вопросов, за 40 минут. Каждый вопрос имеет 3 - 4 варианта ответа, необходимо выбрать один верный. Тестирование проводится в он-лайн формате. Ссылка на тест будет размещена на сайте <https://agi5zvezd.ru> в закладке «Конкурс» и будет доступна 21 апреля 2023 г.

У каждого участника есть только одна попытка для выполнения теста.

За каждый правильный ответ присуждается 1 балл. Максимальная оценка модуля «Теория» – 20 баллов.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Технология проведения и критерии оценки Модуля 2 «Практика»

#### 1.НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ АДМИНИСТРАТОР»

Очерёдность выступления конкурсантов определяет жеребьёвка, которая проводится непосредственно перед началом Модуля.

Соревнование проводится в форме полилога администратора с гостями отеля. Роли Гостей исполняют волонтеры. Полилог длится не более 7 минут. Участник находится за стойкой рецепции, решает ситуации, возникшие у Гостей во время проживания, отвечает на их вопросы. Задача участника – решить максимальное количество ситуаций и ответить на наибольшее количество вопросов Гостей. Выступившие участники остаются в зале, на площадку приглашаются следующие участники согласно жеребьёвке. Своей очереди выступления участники ожидают в отдельном помещении и не имеют возможности заранее узнать конкурсное задание Модуля.

Критерии оценки:

–знания (основы гостеприимства, краеведение, нормативные основы производства гостиничных услуг, ЧС, оказание первой помощи);

–культура и грамотность речи;

–навыки профессионального общения, сервиса;

–стрессоустойчивость;

–умение держаться;

–находчивость, умение предложить альтернативу;

–время (максимум решенных проблем и отвеченных вопросов в отведённое время);

–удовлетворённость гостя ответом, решением проблемы;

–предвосхищение ожидания гостя;

–внешний вид администратора;

–улыбка;

и другие.

Максимальная оценка модуля «Практика» – 40 баллов.

#### 2.НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШАЯ ГОРНИЧНАЯ»

Очерёдность выступления конкурсантов определяет жеребьёвка, которая проводится непосредственно перед началом Модуля. Одновременно выступают несколько горничных.

Модуль «Практика» для горничных заключается в демонстрации навыков работы с текстилем. Каждый участник получает конкурсный набор из текстиля и предметов комплектации номера. Задача участника – выполнить определенные манипуляции с конкурсным набором текстиля. Перечень манипуляций объявляется перед началом Модуля. Участники одновременно по команде жюри приступают к выполнению задания. Выступившие участники остаются в зале, на площадку приглашаются следующие участники согласно жеребьёвке. Своей очереди выступления участники ожидают в отдельном помещении и не имеют возможности заранее узнать конкурсное задание Модуля.

Критерии оценки:

- скорость;
  - качество;
  - технологичность;
  - умение читать стандарт и выполнять его требования;
  - креативность (использование оригинальных авторских технологий (методик);
  - стрессоустойчивость, умение держаться;
- и другие.

Максимальная оценка Модуля «Практика» – 40 баллов.

### **3. НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ ОФИЦИАНТ»**

Официанту предстоит продемонстрировать навыки коммуникации общения с гостями во время приема заказа у гостей ресторана в полилоге с актерами, исполняющими роли гостей.

Участники в порядке очередности, определенной жеребьевкой, проходят этап обслуживания гостей за столом ресторана: выявление потребностей гостей и предложение блюд по меню ресторана. Роль гостей выполняют волонтеры. В зале ресторана одновременно может находиться несколько гостей. Задача участника – решить максимальное количество проблем и о сделать предложение блюда или напитка.

Время выступления не более 7 минут.

Критерии оценки:

- знания (основы сервиса, правила подачи блюд и напитков);
  - культура и грамотность речи;
  - знание технологий и психологических основ профессионального общения;
  - стрессоустойчивость;
  - умение держаться;
  - находчивость; умение предложить (найти) альтернативу;
  - время (максимум решенных проблем и ответенных вопросов в отведённое время);
  - удовлетворённость гостя ответом (получил ли гость ответ на свой вопрос или решение проблемы);
  - предвосхищение ожидания гостя;
  - внешний вид;
  - улыбка;
- и другие.

Максимальная оценка Модуля «Практика» – 40 баллов.

### **4. НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ НАСТАВНИК»**

Очередность выступления конкурсантов определяет жеребьёвка, которая проводится непосредственно перед началом Модуля.

Соревнование заключается в проведении наставником обучающего занятия с сотрудниками на тему «Развиваем эмоциональный интеллект».

Роль сотрудников исполняют актеры (4 человека). Участник должен объяснить и/или показать на примерах, что эмоциональный интеллект может превратить отличную команду в превосходную, и провести упражнение с сотрудниками для тренировки эмоционального интеллекта.

Участник имеет право использовать в конкурсе заранее подготовленные материалы для проведения обучения: инвентарь, материалы в печатной или электронной форме, презентацию. Участник при подготовке определяет, из каких служб сотрудники присутствуют на занятии (возможно из одной или из нескольких). Время проведения занятия не более 10 минут.

Критерии оценки:

- содержание информации, представленной на занятии (соответствие теме);
- умение удержать внимание участников занятия;
- культура и грамотность речи;
- умение держаться, стрессоустойчивость;
- ответы на вопросы участников занятия;
- использование инвентаря, инструкций, других материалов и/или пособий на занятии;
- удовлетворённость участников занятия;
- время;
- внешний вид, улыбка;
- и другие.

Максимальная оценка Модуля «Практика» – 40 баллов.

## **5. НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ РУКОВОДИТЕЛЬ»**

Очередность выступления конкурсантов определяет жеребьёвка, которая проводится непосредственно перед началом модуля. Соревнование называется «**Рабочее утро руководителя**». Участник на сцене решает три кейса. Условия кейсов разыгрывают актеры, исполняющие роли сотрудников гостиницы. Условия двух кейсов заранее не сообщаются. При решении кейсов участник использует потенциальные возможности своей гостиницы.

Один из кейсов – собеседование с кандидатом на должность администратора. С кандидатом руководитель знаком заочно по резюме, по его выступлению на конкурсе профмастерства и по отзывам о нем коллег. Руководитель очень хочет, чтобы этот человек работал в его гостинице. Необходимо замотивировать кандидата, представить ему гостиницу наилучшим образом и получить его согласие на работу.

Выступление каждого участника длится не более 7 минут.

Критерии оценки:

- способность стратегически мыслить;
- способность принимать взвешенные решения;
- навыки принятия управленческих решений;
- организаторские способности;
- навыки проведения собеседования;
- применение инструментов мотивации;
- и другие. Максимальная оценка Модуля «Практика» – 40 баллов.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 3**

### **Технология проведения и критерии оценки Модуля 3 «Творчество»**

#### **1. НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШАЯ ГОРНИЧНАЯ»**

В соревновании участвуют все горничные одновременно. Участники изготавливают фигуру из полотенец. Тема конкурса фигур из гостиничных полотенец: **«Сохраним природу вместе!»**.

В настоящее время почти в каждой гостинице есть предложение для гостей об участии в той или иной экологической акции. Участники конкурса заранее при помощи коллег готовят печатное сообщение гостю о необходимости смены постельного белья по его желанию (если на предприятии есть такое сообщение, можно его использовать в соревновании). В процессе соревнования участники изготавливают фигуру из полотенец, которая олицетворяет этот эко-стандарт гостиницы и/или отношение в гостинице к этой теме.

Для изготовления текстильной фигуры используются полотенца, принесённые с собой участником (не более 8 полотенец любых размеров и не более 5 безопасных аксессуаров). Участники одновременно по команде Жюри приступают к выполнению задания и одновременно заканчивают изготовление фигуры из полотенец через 10 мин. Затем каждая участница озвучивает идею, даёт необходимые на её взгляд комментарии (не более 2 минут).

Критерии оценки:

- соответствие текстильной фигуры конкурсному заданию;
- технологичность (фигура аккуратна, сохраняет форму, устойчива);
- креативность (оригинальность идеи, сложность конструкции, и другие составляющие креативности по мнению жюри);
- соблюдение санитарно-гигиенических норм в процессе изготовления фигуры;
- время;
- комментарий участника;
- общее впечатление;
- контроль чистоты территории при выполнении задания;
- и другие.

Максимальная оценка модуля «Творчество» – 40 баллов.

## **2. НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ АДМИНИСТРАТОР»**

**«Люблю свое место работы!» – конкурс художественной самодеятельности.** Это соревнование проводится только в очном формате. Видеоролики допускаются только в качестве фона для выступления участников.

Участник в любой творческой форме (песенной, танцевальной, поэтической, театральной, музыкальной и др.) представляет на сцене свое отношение к работе в рамках заданной темы. Допускается привлечение к выступлению на сцене помощников, но не более 5 человек. Время выступления не более 5 минут.

Критерии оценки:

- соответствие содержания выступления теме задания;
- креативность, артистичность;
- время;
- общее впечатление;
- и другие.

Максимальная оценка Модуля «Творчество» – 40 баллов.

## **3. НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ ОФИЦИАНТ»**

В соревновании участвуют все официанты одновременно. Участникам необходимо создать тематическую сервировку стола на 2 гостей для подачи одного (горячего) блюда.

Тема **«Эко-стандарт сервировки»** должна соответствовать подаваемому блюду. Блюдо на Конкурсе не подается. Участник заранее планирует идею, технологию и набор предметов сервировки и декора стола на заданную тему, а также он должен подготовить меню в печатной форме, в котором представлено это блюдо. Для сервировки стола участник может использовать предметы и элементы декора, принесенные с собой на Конкурс, при этом элементы декора стола должны точно соответствовать тематике, не быть аллергенными, не оставлять после использования следы на текстиле или посуде.

Участники одновременно по команде приступают к декорированию стола. На выполнение этого задания дается 10 минут. Каждый участник презентует свою тематическую сервировку, дает необходимые на его взгляд комментарии (презентация сервировки – не более 2 минут).

Критерии оценки:

- соблюдение правил сервировки (соответствие сервировки подаваемому блюду);
- использование местных традиций (продвижение локальной кухни);
- соответствие идеи конкурсному заданию (стандарт эко-сервировки);
- креативность, оригинальность идеи;
- затраченное время;
- комментарий участника;
- общее впечатление;

и другие.

Максимальная оценка Модуля «Творчество» – 40 баллов.

#### **4. НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ НАСТАВНИК»**

Модуль «Творчество» проводится в форме выступления с презентацией на тему **«Экология отношений в коллективе»**.

Каждый наставник должен уметь доступно объяснить сотрудникам сложные понятия, показать примеры и/или факты необходимости каких-либо действий (операций, поведений).

Участник выступает с презентацией на заданную тему. В выступлении должны содержаться определение понятия, способы создания экологических отношений в коллективе и примеры. Время выступления не более 7 минут.

Критерии оценки:

- соответствие содержания выступления теме задания;
- культура и правильность речи;
- креативность, артистичность;
- качество презентации;
- время (соблюдение регламента);
- общее впечатление;

и другие.

Максимальная оценка модуля «Творчество» – 40 баллов

#### **5. НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ РУКОВОДИТЕЛЬ»**

Модуль «Творчество» проводится в форме демонстрации видеоролика. Участник готовит видеоролик на тему **«Экологический тимбилдинг»**. Участнику необходимо организовать, провести и сделать видеозапись мероприятия, соответствующего заявленной теме. Каждый участник по-своему может интерпретировать тему мероприятия. В видеоматериале необходимо показать, как руководитель готовит мероприятие, проводит его, как сотрудники принимают в нем участие. Продолжительность видеоролика 7 минут.

Критерии оценки:

- представил свою гостиницу;
  - продемонстрировал командную работу и корпоративный дух;
  - продемонстрировал лидерство;
  - креативность;
  - соответствие видеоматериала указанной теме;
  - продемонстрировал организационные навыки;
- и другие.

Максимальная оценка модуля «Творчество» – 40 баллов.

#### **ПРИЛОЖЕНИЕ 4**

#### **Технология проведения и критерии оценки конкурса завтраков «Завтрак в отеле – отличное начало дня!» на звание «Лучшая команда службы питания»**

К участию в Конкурсе приглашаются работники ресторанов гостиничных предприятий г. Иркутска и Иркутского района.

Гостиничное предприятие представляет в Конкурсе команда, состоящая из работников предприятия, занимающих позиции: официант и повар. Команда презентует свой вариант сервировки и подачи завтрака в своей гостинице в определенный день в период с 3 по 14 апреля 2023 года.

По итогам Конкурса будет определена Лучшая команда Службы питания.

Заявки принимаются до 31 марта 2023 года.

Оценка качества сервировки и подачи завтрака проводится по двум направлениям:

<b>Оценка качества работы повара команды</b>	<b>Оценка качества работы официанта команды</b>
Качество блюд (органолептические качества)	Техника обслуживания
Разнообразие представленных в формате блюд	Правильность сервировки стола
Визуальная привлекательность блюд	Скорость обслуживания
Оригинальность подачи (сложность блюд, новизна, следование трендам)	Коммуникативные навыки (общение с гостями во время завтрака, консультирование по блюдам, ответы на вопросы)
Вкусовые характеристики блюд	Личное обаяние

Каждый критерий по каждому направлению оценивается от 0 до 10 баллов, Максимальное количество баллов по каждому направлению – 50 баллов.

Победителями будет признана команда, набравшая, набравшая наибольшее количество баллов.