

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации и проведении регионального этапа Всероссийского конкурса**  
**профессионального мастерства работников сферы туризма**  
**«Лучший по профессии в индустрии туризма»**

**I. Общие положения**

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

1.2. Конкурс проводится на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – автономный округ) государственным бюджетным учреждением автономного округа «Ямалтур» (далее – ГБУ ЯНАО «Ямалтур») при поддержке департамента молодежной политики и туризма автономного округа (далее – департамент).

1.3. Основными целями Конкурса являются:

- повышение престижности туристских профессий;
- повышение качества обслуживания в индустрии туризма;
- пропаганда достижений и передового опыта в индустрии туризма;
- привлечение квалифицированных специалистов в индустрию туризма;
- определение кандидатов для участия в федеральном этапе конкурса;
- формирование позитивного общественного мнения в отношении труда специалистов индустрии туризма.

1.4. Конкурс проводится в соответствии с перечнем номинаций и подноминаций Конкурса согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

1.5. Конкурс представляет собой соревнования, предусматривающие выполнение конкурсных заданий, включая проверку теоретических знаний участников Конкурса и выполнение ими практических заданий, а также экспертную оценку профессиональных компетенций участников.

1.6. Информация об условиях, порядке проведения и итогах Конкурса размещается на официальной странице Конкурса, расположенной на сайте: <http://konkurs.visit Yamal.ru> (далее – официальная страница Конкурса).

**II. Сроки проведения Конкурса**

2.1. Приём заявок, регистрация конкурсных материалов участников Конкурса, выполнение конкурсантами теоретических и практических заданий осуществляется с **15 апреля по 19 июля 2019 года**.

2.2. Оценка профессиональных качеств конкурсантов, рассмотрение итогов выполнения конкурсных заданий, определение победителей и призёров Конкурса осуществляется с **20 июля по 09 августа 2019 года**.

2.3. Объявление результатов Конкурса состоится не позднее **14 августа 2019 года**.

### **III. Участие в Конкурсе**

3.1. В Конкурсе могут принять участие граждане Российской Федерации, работающие в организациях туристской индустрии, а также самозанятые граждане при соответствии следующим требованиям:

- стаж работы участника составляет не менее трёх лет по соответствующей профессии;
- участник постоянно проживает и осуществляет трудовую деятельность на территории автономного округа.

3.2. Для участия в Конкурсе заявителю необходимо пройти электронную регистрацию на официальной странице Конкурса и разместить в личном кабинете сканированные копии документов в формате PDF и материалы:

3.2.1. Обязательно предоставляются:

- заявка на участие в Конкурсе согласно приложению № 2 к настоящему Положению;
- характеристика участника Конкурса (в свободной форме), отражающая: основные итоги профессиональной деятельности с указанием конкретных заслуг номинанта и профессиональных достижений; наличие наград, дипломов (наименование, дата вручения); стаж работы по конкурсной профессии; квалификацию; участие в конкурсах.

3.2.2. По желанию участника дополнительно могут быть предоставлены:

- копия диплома об образовании;
- копии дипломов, свидетельств, сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, переподготовке;
- фото и видеоматериалы, характеризующие работу номинанта, в том числе на электронных носителях.

3.3. К рассмотрению принимаются заявки участников, строго соответствующие требованиям настоящего Положения.

### **IV. Порядок выполнения конкурсных заданий**

4.1. Теоретическое задание.

4.1.1. Теоретическая часть Конкурса проводится в виде тестирования и содержит вопросы, связанные с работами, выполняемыми в ежедневной рабочей практике конкурсантов, а также включает проверку теоретических знаний в области конкурсной профессии и законодательства Российской Федерации в сфере туризма по следующим направлениям:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
- психология конфликта;
- устройство гостиничной сферы;
- основы маркетинга и рекламы;
- управление вниманием;
- интерактивное обучение;
- возрастная психология;

- особенности работы с людьми с ограниченными возможностями;
- психологические особенности разных национальностей и менталитетов;
- особенности этнографии, культуры, истории, географии автономного округа.

4.1.2. Теоретическая часть Конкурса состоит из 30 вопросов, за каждый правильный ответ начисляется 1 балл.

4.1.3. Каждый конкурсант проходит тестирование на официальной странице Конкурса в личном кабинете. Количество попыток и время прохождения тестирования ограничено.

#### 4.2. Практическое задание.

4.2.1. Практическое задание Конкурса позволит оценить навыки конкурсанта, его квалификацию, соблюдение технологии работы, владение передовыми приёмами и методами труда, умение квалифицированно оказывать услуги и придерживаться профессиональной этики.

4.2.2. Практическая часть Конкурса заключается в создании видеоматериала на тему: «Я лучший в своей профессии» (далее – видеоролик), представляющего собой небольшой сюжет с отражением следующей информации:

- представление себя (ФИО, город, место работы);
- цель и задачи (не более 5) своей работы/деятельности;
- также в видеоролике должны быть отражены ответы на следующие вопросы: «Что бы я усовершенствовал (а) в своей работе?» (предложения для развития туристской индустрии);
- «Почему именно я должен (на) победить в Конкурсе?»;
- В конце сюжета конкурсант произносит на русском и на любом другом известном ему языке фразу: «Приезжайте на Ямал!» (например: «VisitYamal!») (англ.)

4.2.3. Технические требования к видеоролику:

- видеоролик должен быть на русском языке;
- формат видеоролика: MP4, MPG, AVI;
- минимальное разрешение видеоролика: 1280x720;
- хронометраж видеоролика: не более 1,5 минуты.

4.2.4. Видеоролик необходимо загрузить в личном кабинете на официальной странице Конкурса.

4.2.5. Видеоролик оценивается региональной конкурсной комиссией по проведению Конкурса (далее – Комиссия) путём суммирования баллов по каждому критерию в соответствии с приложением № 3 к настоящему Положению.

4.2.6. В рамках прохождения практического задания по решению Комиссии может быть назначено дополнительное собеседование с конкурсантом посредством использования видеоконференцсвязи, о чём конкурсанту будет сообщено дополнительно.

#### 4.3. Оценка профессиональных качеств.

4.3.1. Оценка профессиональных качеств заключается в анализе представленных участником документов и материалов, отражающих его личные достижения в сфере деятельности.

4.3.2. Профессиональные качества конкурсантов оцениваются путём суммирования баллов по каждому критерию в соответствии с приложением № 3 к настоящему Положению.

4.4. Выполнение конкурсных заданий является обязательным для определения победителей и призёров Конкурса.

## **V. Региональная конкурсная комиссия. Подведение итогов Конкурса**

5.1. Для проведения Конкурса формируется Комиссия, состав которой утверждается департаментом.

5.2. Комиссия формируется в составе председателя, заместителя председателя, секретаря, членов Комиссии и экспертов – представителей организаций индустрии туризма.

5.3. Основными задачами и полномочиями Комиссии являются:

- рассмотрение заявок и конкурсных материалов участников Конкурса;
- принятие решения о допуске либо об отказе в допуске к участию в Конкурсе;
- оценка кандидатов Конкурса по итогам прохождения ими конкурсных заданий;
- оценка профессиональных качеств кандидатов Конкурса;
- подведение итогов и определение победителей и призёров Конкурса;
- выдвижение кандидатур для участия в федеральном этапе конкурса;
- принятие оперативных решений по вопросам, возникающим в ходе проведения Конкурса.

5.4. Заседания Комиссии ведёт председатель комиссии, а при его отсутствии – заместитель председателя комиссии.

5.5. Заседание Комиссии считается правомочным, если в нём принимает участие не менее половины её членов. В период временного отсутствия члена Комиссии его обязанности исполняет лицо, временно замещающее его по должности.

5.6. Решение Комиссии о победителях и призёрах Конкурса оформляется протоколом.

5.7. Протокол решения Комиссии размещается на официальной странице Конкурса в течение 10 календарных дней после подведения итогов Конкурса.

5.8. Заявитель вправе в течение 3 рабочих дней с момента размещения протокола решения Комиссии направить письменный запрос о разъяснении причин принятия Комиссией решения о победителях и призёрах Конкурса на адрес [konkurs@yamaltour.info](mailto:konkurs@yamaltour.info). ГБУ ЯНАО «Ямалтур» в течение 3 рабочих дней со дня поступления указанного запроса направляет в письменной форме разъяснения в адрес заявителя.

## **VI. Награждение победителей и призёров Конкурса. Участие в федеральном этапе конкурса**

6.1. Победителям и призёрам Конкурса в каждой номинации (подноминации) вручаются дипломы.

6.2. Победители Конкурса получают право продолжить участие в федеральном этапе конкурса дистанционно.

6.3. Победители Конкурса направляют в адрес ГБУ ЯНАО «Ямалтур» следующие документы:

- оригиналы документов (заверенные копии), представленных ранее в соответствии с п. 3.2.1 настоящего Положения;

- личный листок по учету кадров с указанием паспортных данных и контактного телефона и иных способов оперативной связи, цветная или черно-белая фотография участника конкурса (самозанятыми гражданами предоставляется только фотография);

- краткая информация об основных результатах деятельности организации за последние два года, в том числе по профессии, по которой работник, учащийся выдвигается на конкурс (самозанятыми гражданами не предоставляется);

- анкета участника (форма анкеты будет направлена дополнительно);

- описание документов.

Вышеперечисленные документы предоставляются победителем Конкурса в течение 10 дней с момента объявления победителей Конкурса почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо предоставляют непосредственно в ГБУ ЯНАО «Ямалтур».

6.4. Приём документов осуществляется по адресу: 629007, Ямало-Ненецкий автономный округ, г. Салехард, ул. Чубынина, д. 24, Туристско-информационный центр автономного округа, с пометкой «Региональный этап Всероссийского конкурса «Лучший по профессии в индустрии туризма».

6.5. Представленные документы и материалы о победителях Конкурса направляются ГБУ ЯНАО «Ямалтур» в Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) для участия в федеральном этапе Конкурса. Федеральный этап Конкурса проводится в период с 20 августа по 15 ноября 2019 года.

6.6. Все транспортные и иные расходы, связанные с участием в церемонии награждения финалистов федерального этапа, осуществляются за счет собственных средств конкурсанта либо за счет средств организации-работодателя.

## **VII. Заключительные положения**

7.1. Для получения дополнительной информации конкурсанты могут обратиться в ГБУ ЯНАО «Ямалтур» по адресу: 629007, Ямало-Ненецкий автономный округ, г. Салехард, ул. Чубынина, д. 24, Туристско-информационный центр автономного округа, телефон для справок: +7 (34922) 4-49-49, e-mail: [konkurs@yamaltour.info](mailto:konkurs@yamaltour.info). Ответственное лицо: Амелькина Юлия Борисовна.

7.2. Организаторы Конкурса оставляют за собой право вносить изменения в настоящее Положение.

к положению об организации и проведении регионального этапа Всероссийского конкурса профессионального мастерства работников сферы туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма»

**ПЕРЕЧЕНЬ  
номинаций и подноминаций Конкурса:**

**Номинация 1**

**«Лучший работник службы приёма и размещения гостиницы/иного средства размещения – 2019»**

1) Проводится в целях повышения эффективности и качества обслуживания гостей на территории автономного округа, формирования статуса и привлекательности профессий в индустрии гостеприимства и направлена на демонстрацию профессионализма, компетентности, знаний и умений обслуживающего персонала гостиниц.

2) Победителю Конкурса присваивается звание «Лучший работник службы приёма и размещения гостиницы/иного средства размещения 2019 года». Звание присваивается конкурсанту, набравшему наибольшее количество баллов.

3) Участники в номинации:

– сотрудники гостиничных предприятий автономного округа, относящиеся к линейному персоналу службы приёма и размещения. Конкурсант определяется руководителем предприятия;

– самозанятые граждане, осуществляющие свою деятельность в отрасли гостиничных предприятий автономного округа, относящиеся к линейному персоналу службы приема и размещения.

4) Для участия в Конкурсе от одного предприятия могут быть выдвинуты администратор, портье или менеджер службы приёма и размещения.

**Номинация 2**

**«Лучший менеджер по въездному и внутреннему туризму – 2019»**

- подноминация «Менеджер по детско-юношескому туризму – 2019»
- подноминация «Специалист в сфере доступного туризма – 2019»

1) Проводится в целях повышения эффективности и качества обслуживания гостей на территории автономного округа, формирования статуса и привлекательности профессий в индустрии туристского обслуживания и направлена на демонстрацию профессионализма, компетентности, знаний и умений обслуживающего персонала турагентств/туроператоров или других организаций индустрии туризма.

2) Победителю Конкурса присваивается звание «Лучший менеджер по въездному и внутреннему туризму 2019 года». Звание присваивается конкурсанту, набравшему наибольшее количество баллов.

3) Участники в номинации:

– сотрудники организаций по предоставлению турагентских/ туроператорских услуг на территории автономного округа. Конкурсант определяется руководителем предприятия. Для участия в конкурсе от одного предприятия может быть выдвинут руководитель (менеджер) по направлению «въездной и внутренний туризм».

### **Номинация 3**

#### **«Лучший экскурсовод (гид) – 2019»**

**– подноминация «Гид-переводчик – 2019»**

1) Проводится в целях повышения эффективности и качества обслуживания гостей в автономном округе, формирования статуса и привлекательности профессий в индустрии гостеприимства и направлена на демонстрацию профессионализма, компетентности, знаний и умений обслуживающего персонала экскурсионного бюро или других организаций индустрии туризма.

2) Победителю Конкурса присваивается звание «Лучший экскурсовод (гид) 2019 года». Звание присваивается конкурсанту, набравшему наибольшее количество баллов.

3) Участники в номинации:

– сотрудники организаций по предоставлению экскурсионных услуг на территории автономного округа. Конкурсант определяется руководителем предприятия. Для участия в Конкурсе от одного предприятия могут быть выдвинуты экскурсовод (гид) и гид-переводчик;

– самозанятые граждане, осуществляющие свою деятельность в отрасли предоставления экскурсионных услуг.

### **Номинация 4**

#### **«Лучший специалист службы эксплуатации номерного фонда (горничная) – 2019»**

1) Проводится в целях повышения эффективности и качества обслуживания гостей на территории автономного округа, формирования статуса и привлекательности профессий в индустрии гостеприимства и направлена на демонстрацию профессионализма, компетентности, знаний и умений обслуживающего персонала гостиниц.

2) Победителю Конкурса присваивается звание «Лучший специалист службы эксплуатации номерного фонда (горничная) 2019 года». Звание присваивается конкурсанту, набравшему наибольшее количество баллов. Победитель номинируется для участия в федеральном этапе конкурса.

3) Участники в номинации:

– сотрудники гостиничных предприятий автономного округа, относящиеся к линейному персоналу службы эксплуатации номерного фонда. Конкурсант определяется руководителем предприятия.

Приложение № 2

к положению об организации и проведении регионального этапа Всероссийского конкурса профессионального мастерства работников сферы туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма»

**ФОРМА ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ**

Государственное бюджетное учреждение  
Ямало-Ненецкого автономного округа «Ямалтур»

**ЗАЯВКА**

на участие в региональном этапе Всероссийского конкурса профессионального мастерства работников сферы туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма» в номинации (подноминации) \_\_\_\_\_

(Наименование организации / Ф.И.О. самозанятого гражданина) просит/прошу включить в состав участников регионального этапа Всероссийского конкурса профессионального мастерства работников сферы туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма» в 2019 году в номинации (подноминации) (указывается номинация/подноминация) представителя (указывается муниципальное образование автономного округа).

Основные сведения о заявителе и участнике конкурса

Личные сведения об участнике конкурса:	
Ф.И.О. участника	
Число, месяц, год рождения	
Паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан)	
Место работы и должность (при наличии)	
Наличие или отсутствие дисциплинарных взысканий и нарушений общественного порядка за последние три года	
Стаж работы в сфере туризма	
Образование и специальность по диплому, наименование учебного заведения	
Повышение квалификации (при наличии)	
Контактная информация (индекс, адрес, телефон, адрес электронной почты)	
Сведения об организации-заявителе (самозанятыми гражданами не заполняются)	
Наименование организации, индивидуального предпринимателя (с указанием организационно-правовой формы)	
Юридический адрес	
Фактический адрес	
Телефон, факс	
E-mail	
Руководитель (индивидуальный предприниматель), должность, Ф.И.О.	

С положением ознакомлены и согласны.

На обработку персональных данных согласен

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. участника конкурса)

Приложение: указываются документы, направляемые конкурсантом для участия в Конкурсе.



к положению об организации и  
проведении регионального этапа  
Всероссийского конкурса  
профессионального мастерства  
работников сферы туризма «Лучший по  
профессии в индустрии туризма»

### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

конкурсных заданий участников регионального этапа Всероссийского конкурса профессионального мастерства работников в сфере туризма «Лучший по профессии в индустрии туризма»

#### 1. Практическое задание (видеоролик). Критерии оценки:

– знакомство с организацией, которую представляет конкурсант (отразить: название организации, возраст организации, достижения организации);

Показатель	Критерий не представлен	Критерий представлен частично (отражено только название организации)	Критерий представлен на допустимом уровне (отражены название и возраст организации)	Критерий полностью представлен (отражены название, возраст и достижения организации)
Балл	0	1	2	3

– профессионально-речевая культура конкурсанта (грамотность построения фраз, правильное ударение в словах, точность, логичность и выразительность речи, владение терминологией по своей специальности);

Показатель	Критерий не представлен	Критерий представлен частично	Критерий представлен на допустимом уровне	Критерий полностью представлен
Балл	0	2	3	5

– демонстрация стандартов профессии, практических навыков конкурсанта (наличие фрагмента рабочего процесса в видеоролике: общение с клиентом, уборка номера, проведение экскурсии и т.д. в зависимости от номинации);

Показатель	Критерий не представлен	Критерий представлен частично	Критерий представлен на допустимом уровне	Критерий полностью представлен
Балл	0	2	3	5

– наличие фразы: «Приезжайте на Ямал!» на русском и/или любом другом языке;

Показатель	Критерий не представлен	Критерий представлен на русском языке	Критерий представлен на 2-х и более языках
Балл	0	1	2

– соответствие техническим требованиям, указанным в п. 4.2.3. Положения;

Показатель	Критерий не представлен	Критерий представлен частично	Критерий представлен на допустимом уровне	Критерий полностью представлен
Балл	0	2	3	5

- объяснение: «Почему именно я лучший по профессии в индустрии туризма»;

Показатель	Критерий не представлен	Критерий представлен частично	Критерий представлен на допустимом уровне	Критерий полностью представлен
Балл	0	2	3	5

- объяснение: «Что бы я усовершенствовал (а) в своей работе?»;

Показатель	Критерий не представлен	Критерий представлен частично	Критерий представлен на допустимом уровне	Критерий полностью представлен
Балл	0	2	3	5

- артистичность, презентабельность, доброжелательность конкурсанта;

Показатель	Критерий не представлен	Критерий представлен частично	Критерий представлен на допустимом уровне	Критерий полностью представлен
Балл	0	2	3	5

- новизна и оригинальность подходов к созданию видеоролика;

Показатель	Критерий не представлен	Критерий представлен частично	Критерий представлен на допустимом уровне	Критерий полностью представлен
Балл	0	2	3	5

## 2. Оценка профессиональных качеств. Критерии оценки:

- отражение профессиональных достижений (стаж работы по конкурсной профессии);

Показатель	Стаж работы 3-5 лет	Стаж работы 5-10 лет	Стаж работы более 10 лет
Балл	1	2	3

- наличие наград в сфере туризма;

За каждую **награду\*** конкурсант получает балл согласно балльной шкале:

Показатель	Нет	Муниципальный и/или региональный уровень	Федеральный и/или международный уровень
Балл	0	0,5	1

\* особая благодарность в виде: почётного знака, знака отличия, почётной грамоты, диплома, почётного звания, приза (например, кубки, статуэтки, наградные тарелки).

- повышение квалификации в сфере туризма (наличие свидетельств, сертификатов, удостоверений государственного образца о повышении квалификации).

Показатель	Нет	Наличие 1-го документа о повышении квалификации	Наличие 2-х документов о повышении квалификации	Наличие 3-х и более документов о повышении квалификации
Балл	0	0,5	1	1,5

Балл	0	1	2	3
------	---	---	---	---

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНО

приказом департамента молодёжной  
политики и туризма Ямало-Ненецкого  
автономного округа

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 года № \_\_\_\_\_

**Состав**  
**региональной конкурсной комиссии**  
**по проведению регионального этапа Всероссийского конкурса**  
**профессионального мастерства работников сферы туризма**  
**«Лучший по профессии в индустрии туризма»**

Хайруллин  
Наиль Рафаилович

- директор департамента молодёжной  
политики и туризма Ямало-Ненецкого  
автономного округа (председатель  
комиссии)

Плотникова  
Ирина Владимировна

- заместитель начальника управления  
формирования государственной политики в  
сфере туризма – начальник отдела развития  
туризма и регионального взаимодействия  
(заместитель председателя комиссии)

**Члены комиссии:**

Зубенко  
Алексей Алексеевич

- директор государственного бюджетного  
учреждения Ямало-Ненецкого автономного  
округа «Ямалтур»

Витязева  
Ксения Андреевна

- начальник отдела туристско-  
информационного центра государственного  
бюджетного учреждения Ямало-Ненецкого  
автономного округа «Ямалтур»

**Эксперты:**

Бушуева  
Ирина Викторовна

- декан факультета подготовки кадров высшей  
квалификации ФГБОУ ВО «Российский  
государственный университет туризма и  
сервиса», директор Высшей школы туризма,  
индустрии гостеприимства и дизайна  
ФГБОУ ВО «Российский государственный  
университет туризма и сервиса», доктор

Лагусев  
Юрий Михайлович

экономических наук, профессор  
- заведующий кафедрой «Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве» ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса», руководитель магистерской программы «Туризм» ФГБОУ ВО «Российский государственный институт туризма и сервиса», доктор педагогических наук, профессор

Косогорова  
Ирина Николаевна

- генеральный директор ООО «Школа гостеприимства и сервиса», г. Тюмень, консультант, бизнес-тренер, сертифицированный эксперт по государственной классификации гостиниц и иных средств размещения

Фан-Юнг  
Ирина Валерьевна

- президент Гостинично-Туристской Ассоциации, генеральный директор ООО «Отель-Эксперт», эксперт по классификации гостиниц и иных средств размещения