УТВЕРЖДАЮ
Министр туризма
Республики Бурятия
_____ /А.Д. Доржиев/
«09» ноября 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении конкурса профессионального мастерства
«Лучший в профессии индустрии туризма Республики Бурятия»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок организации и проведения конкурса профессионального мастерства «Лучший в профессии индустрии туризма Республики Бурятия» (далее – Конкурс), условия участия, порядок выполнения конкурсных заданий, критерии оценки и определения победителей.

1.2. Конкурс проводится в рамках мероприятий, направленных на развитие кадрового потенциала индустрии туризма и гостеприимства Республики Бурятия, повышение качества обслуживания туристов и иных гостей региона.

1.3. Организатором Конкурса является Государственное автономное учреждение Республики Бурятия «Туристский информационный центр «Байкал» (далее – Организатор).

1.4. Конкурс проводится в очном формате в городе Улан-Удэ в период с 14 по 15 декабря 2026 года, информация о месте проведения будет размещена на сайте baikaltravel.ru в срок до 10.12.2026.

1.5. Конкурс проводится в форме индивидуального профессионального соревнования по двум номинациям:

1. «Лучший специалист службы номерного фонда»;
2. «Лучший администратор службы приёма и размещения».

1.6. Официальная информация о Конкурсе, включая сроки подачи заявок, программу, требования к участникам и результаты, размещается на информационных ресурсах Организатора и Заказчика.

1.7. Конкурс проводится на принципах открытости, объективности, равных условий участия, профессиональной компетентности и прозрачности оценки.

2. Цель и задачи Конкурса

2.1. Цель Конкурса – повышение качества обслуживания гостей Республики Бурятия, развитие профессиональных компетенций работников индустрии гостеприимства и повышение престижа профессий в сфере туризма.

2.2. Задачи Конкурса:

- совершенствование профессиональных знаний и практических навыков работников средств размещения;
- выявление и распространение передовых практик обслуживания гостей;
- повышение мотивации работников к профессиональному развитию;
- содействие привлечению и закреплению квалифицированных кадров в индустрии туризма;
- создание условий для обмена профессиональным опытом между представителями отрасли, образовательных организаций и органов государственной власти;
- повышение востребованности выпускников образовательных организаций, осуществляющих подготовку кадров для индустрии туризма и гостеприимства;
- популяризация профессий, непосредственно влияющих на качество туристского обслуживания в Республике Бурятия.

3. Участники Конкурса и условия допуска

3.1. К участию в Конкурсе допускаются граждане Российской Федерации, достигшие 18 лет, имеющие профессиональное образование и (или) прошедшие профессиональное обучение по соответствующей номинации, имеющие стаж работы по соответствующей номинации не

менее одного года и осуществляющие трудовую деятельность в гостинице, расположенной на территории Республики Бурятия и включённой в реестр классифицированных средств размещения, независимо от формы собственности и организационно-правовой формы гостиницы.

3.2. К участию в номинации «Лучший специалист службы номерного фонда» допускаются горничные, старшие горничные и другие работники, непосредственно выполняющие работы по уборке, санитарному содержанию и подготовке номеров и (или) иных помещений гостиницы к приёму гостей, при условии соответствия их трудовых обязанностей конкурсным заданиям.

3.3. К участию в номинации «Лучший администратор службы приёма и размещения» допускаются администраторы и иные работники гостиницы, непосредственно выполняющие функции по бронированию, приёму, регистрации, размещению и выезду гостей, консультированию и обработке обращений гостей.

3.4. Участник вправе подать заявку только на одну номинацию.

3.5. Для участия в Конкурсе необходимо представить:

- электронную заявку по установленной Организатором форме;
- сведения об участнике: фамилию, имя, отчество, контактные данные, место работы, занимаемую должность и стаж работы по соответствующей номинации;
- копию документа, подтверждающего наличие профессионального образования и (или) прохождение профессионального обучения по соответствующей номинации;
- подтверждение работодателя о занимаемой должности и стаже работы по соответствующей номинации;
- разрешение руководителя организации на участие работника в Конкурсе в свободной форме;
- отдельное согласие на обработку персональных данных;
- краткую информацию об участнике для представления и информационного сопровождения Конкурса;
- соглашение участника о соблюдении условий проведения Конкурса.

Дополнительно участник вправе представить сведения о профессиональных достижениях, наградах, благодарностях, поощрениях и иных подтверждениях профессиональной деятельности.

3.6. Гостиница, в которой работает участник, должна быть включена в реестр классифицированных средств размещения на дату подачи заявки. Организатор проверяет сведения о гостинице в указанном реестре. Участник указывает в заявке наименование гостиницы и номер реестровой записи.

3.7. Заявки принимаются в электронной форме посредством онлайн-формы регистрации «Заполнить заявку на участие в конкурсе» с 12 ноября по 3 декабря 2026 года включительно. Последний день приёма заявок – 3 декабря 2026 года до 23 часов 59 минут по местному времени (г. Улан-Удэ).

3.8. Организатор проверяет соответствие заявок установленным требованиям, комплектность документов, формирует списки участников по номинациям и уведомляет заявителей о допуске либо об отказе с указанием основания.

3.9. Основаниями для отказа в допуске являются:

- несоответствие участника требованиям настоящего Положения;
- отсутствие обязательных документов;
- представление недостоверных сведений;
- подача заявки после окончания установленного срока приёма заявок.

До отказа по причине неполного комплекта документов Организатор вправе предложить заявителю устранить недостатки в установленный срок, если это не нарушает равенство условий участия.

3.10. Количество участников, фактически принявших участие в Конкурсе, должно составлять не менее 5 человек в каждой номинации. При недостаточном количестве заявок Организатор продлевает срок приёма заявок либо предлагает объединение номинаций при сохранении не менее двух номинаций Конкурса. Объединение допускается только при

обеспечении сопоставимости профессиональных заданий и критериев оценки. Решение о дальнейшей организации Конкурса при недостаточном количестве участников принимается Организатором.
3.11. Разрешение работодателя на участие работника в Конкурсе предоставляется в свободной форме за подписью руководителя организации или уполномоченного им лица. В разрешении указываются фамилия, имя, отчество работника, занимаемая должность и подтверждение согласия работодателя на его участие в Конкурсе.
3.12. Краткая информация об участнике предоставляется для подготовки материалов о конкурсантах и может включать сведения о профессиональном опыте, стаже работы, основных обязанностях, отношении к профессии и профессиональных интересах.
3.13. Сведения о наградах, благодарностях, поощрениях и профессиональных достижениях представляются участником по желанию и не являются обязательным условием допуска к Конкурсу.
3.14. Каждый участник Конкурса обязан предоставить актуальную фотографию в хорошем качестве в составе заявки на участие в Конкурсе, а также отдельное письменное согласие на использование своего изображения в целях организации, проведения и информационного сопровождения Конкурса. Согласие должно предусматривать возможность использования фотографии участника в информационных, презентационных, рекламно-информационных и иных материалах, связанных с проведением и подведением итогов Конкурса, в том числе путём размещения на официальных информационных ресурсах Организатора, включая сайт и страницы в социальных сетях. Фотография и согласие предоставляются одновременно с заявкой на участие в Конкурсе.

4. Организация и проведение Конкурса

4.1. Организатор:

- осуществляет приём и проверку заявок;
- разрабатывает конкурсные задания, оценочные листы и программу проведения Конкурса;
- разрабатывает программу и конкурсные материалы, утверждает состав жюри;
- обеспечивает помещения, оборудование, рабочие места, регистрацию и навигацию;
- обеспечивает информационное сопровождение, фото- и видеосъёмку;
- организует работу жюри;
- оформляет протоколы, формирует итоговые результаты.

4.2. Для проведения Конкурса формируется жюри в составе от 5 до 10 человек, включая председателя. Состав жюри утверждается приказом Организатора.
4.3. В состав жюри включаются представители следующих групп:

- образования в сфере туризма;
- туристского бизнеса, включая руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих туристскую деятельность либо деятельность по размещению туристов, со стажем работы в отрасли не менее трёх лет;
- государственных организаций в сфере туризма, включая Министерство туризма Республики Бурятия и подведомственные ему организации.

Каждая из указанных групп должна быть представлена не менее чем одним членом жюри. Один член жюри может представлять только одну из указанных групп.
4.4. Члены жюри не должны состоять в трудовых или гражданско-правовых отношениях с Организатором, его соисполнителями и участниками Конкурса, а также иметь иную заинтересованность в результатах. До начала работы каждый член жюри подтверждает отсутствие конфликта интересов и предоставляет письменное согласие на участие.
4.5. При возникновении конфликта интересов член жюри обязан сообщить об этом председателю. Такой член жюри не оценивает соответствующего участника. Решение о замене эксперта и порядке проведения оценки оформляется документально.
4.6. До начала конкурсных испытаний Организатор проводит регистрацию участников, проверяет документы, знакомит участников с программой, правилами безопасности, порядком выполнения заданий, критериями оценки и правилами поведения на площадке.

4.7. Очерёдность выступления участников и распределение рабочих мест определяются жеребьёвкой. Результаты жеребьёвки фиксируются Организатором.
4.8. Конкурсные задания выполняются индивидуально, без помощи третьих лиц, если иное прямо не предусмотрено условиями конкретного задания.
4.9. Организатор обеспечивает одинаковые условия выполнения сопоставимых заданий: одинаковые инструкции, исходные данные, временные ограничения и доступ к необходимому оборудованию.
4.10. При техническом сбое, препятствующем выполнению задания, председатель жюри совместно с Организатором принимает решение о приостановке, повторном выполнении или предоставлении дополнительного времени. Решение и его основание фиксируются в протоколе. Участник не может быть лишён баллов исключительно по причине неисправности оборудования, не зависящей от него.
4.11. Конкурсные задания сопровождаются видеофиксацией в соответствии с техническим заданием. Организатор обеспечивает хранение записей до подписания акта сдачи-приёмки оказанных услуг и передачу Заказчику по его запросу с соблюдением законодательства о персональных данных и об использовании изображения граждан.

5. Номинации и конкурсные задания

5.1. Номинация «Лучший специалист службы номерного фонда»

5.1.1. Цель номинации – оценка профессиональных знаний, практических навыков и культуры работы сотрудников, обеспечивающих чистоту, порядок, санитарное состояние и подготовку помещений гостиниц к приёму гостей.
5.1.2. Конкурсные испытания включают:

Этап 1. Практическое задание.

Участнику предлагается выполнить подготовку условного гостиничного номера или рабочей зоны. Оцениваются последовательность действий, соблюдение технологии, качество результата, рациональность использования времени, инвентаря и материалов.
Конкретный формат задания, состав оборудования и перечень необходимых материалов определяются Организатором до проведения Конкурса.

Этап 2. Решение ситуационного кейса.

Участник предлагает порядок действий в одной или нескольких профессиональных ситуациях, например при обнаружении неисправности, жалобе гостя на качество уборки или обнаружении забытой вещи.
5.1.3. Распределение баллов:

- практическое задание – до 60 баллов;
- ситуационный кейс – до 20 баллов.

Максимальная сумма – 80 баллов.

5.2. Номинация «Лучший администратор службы приёма и размещения»

5.2.1. Цель номинации – оценка знаний и навыков работников, обеспечивающих приём, регистрацию, размещение и выезд гостей, консультирование и решение возникающих вопросов.
5.2.2. Конкурсные испытания включают:

Этап 1. Теоретическое тестирование.

Проверка уровня знаний участника в области нормативно-правового регулирования гостиничной деятельности, включая ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правила предоставления гостиничных услуг, а также требований Положения о классификации гостиниц, требований к защите персональных данных, предоставления информации о дополнительных услугах.

Этап 2. Практическое задание.

Участник выполняет моделируемую процедуру заселения или выезда гостя с использованием предоставленных исходных данных, документов и оборудования. Оцениваются правильность действий, точность оформления, соблюдение последовательности операций, профессиональная коммуникация и соблюдение требований к конфиденциальности. Участнику предлагается решить профессиональную ситуацию,

например ошибку в бронировании, жалобу гостя, нестандартный запрос или необходимость предложить подходящий туристский продукт Республики Бурятия.
5.2.3. Распределение баллов:

- теоретическое тестирование – до 20 баллов;
- практическое задание – до 60 баллов;

Максимальная сумма – 80 баллов.
5.3. Конкретные задания, продолжительность каждого этапа, исходные данные, оборудование, правильные ответы и критерии начисления баллов оформляются в виде приложений к Положению и утверждаются до начала Конкурса.
5.4. Участникам заранее сообщаются перечень проверяемых компетенций, продолжительность испытаний, общие правила выполнения заданий и система оценивания. Конкретное содержание заданий, если его раскрытие может повлиять на объективность соревнования, не публикуется до начала соответствующего испытания.

6. Критерии и порядок оценки

6.1. Оценивание осуществляется по 80-балльной системе отдельно в каждой номинации.
6.2. Каждый этап оценивается по заранее установленным критериям, отражённым в оценочных листах. Критерии должны позволять проверить как правильность результата, так и соблюдение технологии выполнения работы.
6.3. Для каждого критерия в оценочном листе указываются максимальный балл, описание проверяемого действия или результата и правила начисления баллов.
6.4. Теоретическое тестирование оценивается на основании количества правильных ответов с учётом установленного веса этапа.
6.5. Практические задания и ситуационные кейсы оцениваются членами жюри по утверждённым оценочным листам. Каждый оценивающий эксперт фиксирует баллы и при необходимости краткое обоснование оценки.
6.6. Если оценку конкретного задания осуществляют несколько экспертов, итоговый балл определяется по заранее установленной формуле, указанной в оценочном листе. Для конкурсных этапов применяется единый порядок расчёта, исключающий произвольное изменение результатов после завершения испытаний.
6.7. Максимальная оценка за все этапы составляет 80 баллов. Итоговый результат участника равен сумме баллов, полученных по всем этапам.
6.8. Не допускается изменение критериев, весов и правил начисления баллов после начала конкурсных испытаний.
6.9. При равенстве итоговых баллов преимущество получает участник, набравший больше баллов за практическое задание. Если равенство сохраняется, сравниваются результаты ситуационного кейса. Если равенство сохраняется и после этого, жюри проводит дополнительное практическое испытание по заранее подготовленному заданию и одинаковым правилам для соответствующих участников. Результат дополнительного испытания оформляется протоколом.
6.10. В случае выявления нарушения правил участником председатель жюри рассматривает обстоятельства с участием Организатора. Принятое решение и его основания фиксируются в протоколе. Нарушение влечёт снижение оценки или отстранение от дальнейшего участия только в случаях и порядке, заранее предусмотренных настоящим Положением и правилами конкретного испытания.

7. Подведение итогов и награждение

7.1. По результатам оценки жюри определяет победителя и призёров в каждой номинации.
7.2. В каждой номинации определяются:

- I место – участник, набравший наибольшее количество баллов;
- II место – участник, занявший второе место по итоговой сумме баллов;
- III место – участник, занявший третье место по итоговой сумме баллов.

7.3. Решение жюри оформляется итоговым протоколом с указанием фамилии, имени и отчества участников, номинации, баллов по каждому этапу, итоговой суммы баллов и занятого места.

7.4. Итоговый протокол подписывается всеми членами жюри. При наличии особого мнения член жюри вправе приложить его к протоколу.
7.5. Победители и призёры награждаются дипломами и призами. Стоимость призов составляет не менее:

- за I место – 30 000 рублей;
- за II место – 15 000 рублей;
- за III место – 10 000 рублей.

Указанные суммы устанавливаются отдельно для каждого призового места в каждой номинации. Призы, предоставленные спонсорами, в указанную стоимость не засчитываются.
7.6. Участникам, не занявшим призовые места, выдаются сертификаты участника Конкурса.
7.7. По решению Организатора и при наличии согласованных спонсорских предложений могут вручаться дополнительные специальные дипломы и призы. Такие награды не изменяют итоговое распределение мест, определённое жюри.
7.8. Итоговые протоколы с баллами направляются Организатору и доводятся до сведения участников не позднее трёх рабочих дней после закрытия Конкурса.
7.9. Участник вправе обратиться к Организатору по поводу арифметической ошибки, нарушения установленной процедуры или несоответствия итогового протокола оценочным листам. Обращение подаётся в письменной форме в течение одного рабочего дня после ознакомления с результатами. Оно не является основанием для произвольного пересмотра экспертных оценок. Решение по обращению оформляется письменно.

8. Права и обязанности участников

8.1. Участники имеют право:

- получать информацию о правилах, программе и критериях оценки;
- выполнять конкурсные задания в равных условиях с другими участниками;
- обращаться к Организатору по вопросам проведения Конкурса;
- знакомиться со своими итоговыми баллами в установленном порядке;
- получать сертификат участника либо диплом при занятии призового места.

8.2. Участники обязаны:

- представить достоверные сведения и необходимые документы;
- соблюдать программу, правила и требования безопасности;
- выполнять задания самостоятельно;
- бережно обращаться с предоставленным оборудованием и инвентарём;
- соблюдать нормы профессиональной этики и не препятствовать работе других участников и жюри;
- выполнять обоснованные требования Организатора, связанные с обеспечением порядка и безопасности.

8.3. Участник может отказаться от дальнейшего участия в Конкурсе, уведомив Организатора. Отказ фиксируется в регистрационных материалах.

9. Информационное сопровождение, фото- и видеосъёмка

9.1. Организатор обеспечивает информирование потенциальных участников, подготовку пресс-релиза и взаимодействие со средствами массовой информации.
9.2. Фото- и видеосъёмка проводится с соблюдением законодательства Российской Федерации, включая требования к обработке персональных данных и использованию изображения граждан.
9.3. Организатор обеспечивает получение необходимых согласий и иных законных оснований для съёмки, обработки и передачи материалов, а также для предполагаемого публичного использования материалов.
9.4. Публикация персональных данных участников и членов жюри осуществляется в объёме и порядке, соответствующих полученным согласиям и иным применимым правовым основаниям.
9.5. Предоставление согласия на распространение персональных данных, публикацию фотографии, биографической информации и иных сведений об участнике осуществляется отдельно от согласия на обработку персональных данных, необходимого для организации

участия в Конкурсе. Отказ от такого согласия не является основанием для отказа в допуске к Конкурсу.

10. Обеспечение условий проведения Конкурса

10.1. Организатор обеспечивает помещения для церемоний открытия и награждения, конкурсных испытаний и компьютерного тестирования в соответствии с требованиями технического задания.

10.2. Помещения должны быть доступны для маломобильных граждан и обеспечивать возможность участия лиц с ограниченными возможностями здоровья. При необходимости Организатор согласовывает с участником разумные организационные меры, не меняющие проверяемые профессиональные компетенции и не нарушающие равенство условий соревнования.

10.3. Организатор обеспечивает исправность оборудования, стабильное подключение к сети Интернет, резервный канал связи, техническую поддержку и замену неисправного рабочего места в срок, предусмотренный техническим заданием.

10.4. В дни проведения конкурсных заданий Организатор обеспечивает зону регистрации и навигацию.

11. Заключительные положения

11.1. Организационные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются Организатором при условии соблюдения утверждённых критериев оценки, равенства участников и требований технического задания.

11.2. Изменения в Положение вносятся до начала конкурсных испытаний и доводятся до сведения участников. Изменения, способные повлиять на условия соревнования или результаты оценки, после начала испытаний не допускаются, кроме мер, необходимых для устранения технических сбоев, угроз безопасности или иных чрезвычайных обстоятельств.

11.3. Документы, связанные с проведением Конкурса, включая заявки, оценочные листы, протоколы жюри и материалы фиксации результатов, оформляются и передаются Организатору.

11.4. Неотъемлемыми приложениями к настоящему Положению являются:

1. Программа проведения Конкурса.
2. Конкурсные задания по номинациям.
3. Оценочные листы по номинациям.
4. Форма итогового протокола жюри.
5. Форма заявки на участие.
6. Форма подтверждения работодателя о должности и стаже работы.
7. Форма разрешения работодателя на участие.
8. Форма соглашения участника о соблюдении условий Конкурса.
9. Форма согласия на обработку персональных данных.
10. Форма добровольного согласия на распространение персональных данных и использование изображения.
11. Форма анкеты участника по итогам Конкурса.

Приложение № 1

ПРОЕКТ
ПРОГРАММА ПРОВЕДЕНИЯ
КОНКУРСА

Место проведения: Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, _____
Дата проведения: «___» декабря 2026 года.

Время	**Мероприятие**
09:00–09:30	Регистрация участников, проверка документов, ознакомление с порядком проведения Конкурса
09:30–09:45	Открытие Конкурса, приветственное слово организаторов
09:45–10:00	Инструктаж участников, разъяснение порядка выполнения заданий и критериев оценки
10:00–10:30	Первый этап. Тестирование участников
10:30–10:45	Перерыв
10:45–13:00	Второй этап. Выполнение практических конкурсных заданий
13:00–14:00	Перерыв
14:00–15:30	Третий этап. Решение ситуационных кейсов
15:30–16:30	Подведение итогов, работа жюри, оформление итоговых протоколов
16:30–17:00	Объявление результатов и награждение победителей и призёров
17:00	Закрытие Конкурса

Примечание: время и продолжительность этапов могут корректироваться Организатором с учётом количества участников и организационных условий. Участники двух номинаций могут проходить этапы по раздельному графику.

Приложение № 2

КОНКУРСНЫЕ ЗАДАНИЯ ПО НОМИНАЦИЯМ

Конкурс проводится по двум номинациям. Каждая номинация включает 2 этапа:

I. Номинация № 1

«Лучший специалист службы номерного фонда»

Первый этап. Практическое задание (60 баллов)

Задание: подготовить гостиничный номер к заселению гостя.

Участнику предоставляется оборудованная учебная зона или демонстрационный гостиничный номер с комплектом белья, уборочным инвентарём, средствами для уборки и необходимыми принадлежностями.

Участник должен самостоятельно выполнить подготовку номера к заселению в установленное время.

В ходе выполнения задания оцениваются:

Критерий	**Максимум**
Соблюдение последовательности и технологии уборки	10
Правильное использование уборочного инвентаря и моющих средств	8
Качество уборки поверхностей, мебели и оборудования	12
Правильная смена и оформление постельного белья	10
Подготовка санитарного узла	8
Комплектация номера гостевыми принадлежностями	5
Соблюдение требований безопасности и гигиены	4
Итоговая проверка готовности номера	3
Итого	**60**

Участнику запрещается использовать собственные средства и инвентарь, если они не предусмотрены условиями задания. Все необходимые материалы предоставляет Организатор.

Второй этап. Ситуационный кейс (20 баллов)

На данном этапе участнику предлагается решить практическую ситуацию, связанную с выполнением должностных обязанностей по соответствующей номинации.

Задание направлено на оценку профессиональных знаний, способности анализировать рабочие ситуации, принимать обоснованные решения, соблюдать стандарты обслуживания и взаимодействовать с гостями и другими сотрудниками гостиницы.

Участнику предоставляется описание ситуации. На основании представленных условий участник должен самостоятельно определить проблему, предложить последовательность действий и обосновать принятое решение. При необходимости жюри вправе задать уточняющие вопросы в рамках предложенной ситуации.

Время на ознакомление с заданием и подготовку ответа устанавливается Организатором и доводится до сведения участников до начала этапа.

Примеры ситуационных кейсов, приведённые в настоящем приложении, носят ориентировочный характер. Конкретные ситуационные задания могут отличаться от приведённых примеров, при этом должны соответствовать номинации, профессиональным обязанностям участников и установленным критериям оценки.

Конкретные ситуационные задания разрабатываются Организатором с учётом содержания настоящего Положения и утверждаются до начала Конкурса. Содержание заданий не подлежит разглашению участникам до момента начала соответствующего этапа.

Все участники одной номинации выполняют задания сопоставимого уровня сложности и оцениваются по единым критериям.

Пример ситуационного кейса:

Во время подготовки номера к заселению вы обнаружили неисправность сантехнического оборудования. В это же время поступила информация о том, что гость ожидает раннего заселения, а номер должен быть подготовлен в ближайшее время.

Необходимо объяснить и продемонстрировать порядок действий.

Оцениваются:

Критерий	**Максимум**
Правильная оценка ситуации и выявление проблемы	4
Определение последовательности дальнейших действий	5
Своевременное информирование ответственного сотрудника	4
Соблюдение требований безопасности и недопущение заселения в неподготовленный номер	4
Корректное взаимодействие с другими службами	3
Итого	**20**

II. Номинация № 2

«Лучший администратор службы приёма и размещения»

Первый этап. Тестирование (20 баллов)

Участнику предлагается ответить на 20 вопросов по основам работы службы приёма и размещения. За каждый правильный ответ начисляется 2 балла.

Проверяются знания:

- порядка бронирования и подтверждения бронирования;
- правил регистрации и размещения гостей;
- порядка оформления заезда и выезда;
- правил расчётов с гостями;
- стандартов общения и обслуживания;
- порядка работы с жалобами и обращениями;
- правил обработки персональных данных гостей;
- порядка взаимодействия со службой гостиничного хозяйства;
- действий при нестандартных ситуациях;
- правил предоставления информации об услугах гостиницы.

Второй этап. Практическое задание (60 баллов)

Задание: провести процедуру приёма и регистрации гостя в гостинице.

Участнику предлагается выполнить ролевое задание. Член жюри или привлечённый представитель Организатора выступает в роли гостя.

Условие: гость прибывает в гостиницу для заселения по предварительному бронированию. Участнику необходимо провести приветствие, уточнить данные бронирования, проверить необходимые сведения, объяснить условия проживания, предоставить информацию об основных услугах.

На данном этапе участнику предлагается решить практическую ситуацию, связанную с выполнением должностных обязанностей по соответствующей номинации.

Задание направлено на оценку профессиональных знаний, способности анализировать рабочие ситуации, принимать обоснованные решения, соблюдать стандарты обслуживания и взаимодействовать с гостями и другими сотрудниками гостиницы.

Участнику предоставляется описание ситуации. На основании представленных условий участник должен самостоятельно определить проблему, предложить последовательность действий и обосновать принятое решение. При необходимости жюри вправе задать уточняющие вопросы в рамках предложенной ситуации.

Время на ознакомление с заданием и подготовку ответа устанавливается Организатором и доводится до сведения участников до начала этапа.

Примеры ситуационных кейсов, приведённые в настоящем приложении, носят ориентировочный характер. Конкретные ситуационные задания могут отличаться от приведённых примеров, при этом должны соответствовать номинации, профессиональным обязанностям участников и установленным критериям оценки.

Конкретные ситуационные задания разрабатываются Организатором с учётом содержания настоящего Положения и утверждаются до начала Конкурса. Содержание заданий не подлежит разглашению участникам до момента начала соответствующего этапа. Все участники одной номинации выполняют задания сопоставимого уровня сложности и оцениваются по единым критериям.

Пример ситуационного кейса:

Гость обращается к администратору с жалобой: при заселении ему предоставили номер, который не соответствует ранее согласованным условиям бронирования. Гость выражает недовольство, требует немедленно решить проблему и угрожает оставить негативный отзыв.

Необходимо объяснить и продемонстрировать порядок действий администратора.

Оцениваются:

Оцениваются:

Критерий	**Максимум**
Приветствие и установление контакта с гостем	5
Выяснение потребностей и проверка информации о бронировании	5
Знание и соблюдение порядка регистрации и заселения	5
Корректность и полнота предоставляемой информации	5
Владение профессиональной речью и стандартами коммуникации	5
Умение работать с нестандартными вопросами гостя	5
Соблюдение требований к работе с персональными данными	5
Умение выслушать гостя и определить суть проблемы	5
Корректность общения и соблюдение профессиональной этики	5
Предложение возможных вариантов решения ситуации	5
Соблюдение полномочий и порядка взаимодействия с руководством и другими службами	5
Умение завершить коммуникацию и сохранить деловой контакт с гостем	5
Итого	**60**

Общие условия выполнения заданий

1. Конкретные варианты тестовых вопросов, правильные ответы, карточки практических заданий, сценарии ролевых ситуаций и кейсов подготавливаются Организатором и утверждаются до начала Конкурса.
2. Участники выполняют задания самостоятельно.
3. Использование мобильных телефонов, справочных материалов и помощи третьих лиц не допускается, если иное не предусмотрено условиями конкретного задания.
4. Время выполнения каждого задания определяется Организатором и доводится до сведения участников до начала соответствующего этапа.
5. Жюри оценивает выполнение заданий по критериям, установленным настоящим приложением.

Приложение № 3

ОЦЕНОЧНЫЕ ЛИСТЫ ПО НОМИНАЦИЯМ

Оценочный лист № 1
Номинация «Лучший специалист службы номерного фонда»

Ф.И.О. участника: _____
Наименование гостиницы: _____

Этап 1. Практическое задание

№	Критерий оценки	Максимальный балл	Балл жюри
1	Соблюдение последовательности и технологии уборки	10	
2	Правильное использование инвентаря и моющих средств	8	
3	Качество уборки поверхностей, мебели и оборудования	12	
4	Смена и оформление постельного белья	10	
5	Подготовка санитарного узла	8	
6	Комплектация номера	5	
7	Соблюдение требований безопасности и гигиены	4	
8	Итоговая проверка готовности номера	3	
	Итого	**60**	

Этап 2. Ситуационный кейс

№	Критерий оценки	Максимальный балл	Балл жюри
1	Оценка ситуации и выявление проблемы	4	
2	Последовательность действий	5	
3	Информирование ответственного сотрудника	4	
4	Соблюдение безопасности	4	
5	Взаимодействие с другими службами	3	
	Итого	**20**	

Общий результат участника:

Этап	Максимальный балл	Набранный балл
Практическое задание	60	
Ситуационный кейс	20	
ИТОГО	**80**	

Замечания и комментарии члена жюри:

_____

_____

Член жюри: _____ /_____/
Дата: «___» _____ 2026 г.

Оценочный лист № 2
Номинация «Лучший администратор службы приёма и размещения»

Ф.И.О. участника: _____
Наименование гостиницы: _____

Этап 1. Тестирование
Количество правильных ответов: _____ из 10.
Количество баллов: _____ из 20.

Этап 2. Практическое задание

№	Критерий оценки	Максимальный балл	Балл жюри
1	Приветствие и установление контакта с гостем	5	
2	Выяснение потребностей и проверка информации о бронировании	5	
3	Знание и соблюдение порядка регистрации и заселения	5	
4	Корректность и полнота предоставляемой информации	5	
5	Владение профессиональной речью и стандартами коммуникации	5	
6	Умение работать с нестандартными вопросами гостя	5	
7	Соблюдение требований к работе с персональными данными	5	
8	Умение выслушать гостя и определить суть проблемы	5	
9	Корректность общения и соблюдение профессиональной этики	5	
10	Предложение возможных вариантов решения ситуации	5	
11	Соблюдение полномочий и порядка взаимодействия с руководством и другими службами	5	
12	Умение завершить коммуникацию и сохранить деловой контакт с гостем	5	
	Итого	**60**	

Общий результат участника:

Этап	Максимальный балл	Набранный балл
Тестирование	20	
Практическое задание	60	
ИТОГО	**80**	

Замечания и комментарии члена жюри:

Член жюри: _____ /_____/
Дата: «___» _____ 2026 г.

Порядок применения оценочных листов

Каждый член жюри заполняет оценочный лист самостоятельно. Итоговый балл участника определяется путём суммирования баллов по всем этапам и критериям оценки.

Если оценивание проводится несколькими членами жюри, итоговый балл по каждому критерию определяется как среднее арифметическое выставленных ими баллов. Полученный результат фиксируется в итоговом протоколе.

Приложение № 4

ФОРМА ИТОГОВОГО ПРОТОКОЛА ЖЮРИ

ПРОТОКОЛ № ____

заседания жюри конкурса профессионального мастерства
«Лучший в профессии индустрии туризма Республики Бурятия»

г. Улан-Удэ «___» _____ 2026 г.

Председатель жюри: _____

Члены жюри:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Жюри рассмотрело результаты выполнения конкурсных заданий участниками номинации:

Результаты участников

№	Ф.И.О. участника	Организация	Тестирование (20)	Практика (60)	Кейс (20)	Итого (80)	Место
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Решение жюри

По результатам оценки конкурсных заданий жюри определило следующих победителей и призёров:

I место: _____

II место: _____

III место: _____

Особые мнения членов жюри (при наличии):

_____

_____

Решение принято: единогласно / большинством голосов.

Председатель жюри: _____ /_____/

Члены жюри:

1. _____ /_____/
2. _____ /_____/
3. _____ /_____/
4. _____ /_____/

5. _____ /_____/

Приложение № 5

ФОРМА ЗАЯВКИ НА УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ

Заявка на участие в конкурсе профессионального мастерства «Лучший в профессии индустрии туризма Республики Бурятия»

Заявка заполняется в электронном виде посредством Яндекс Формы по ссылке:

«ЗАПОЛНИТЬ ЗАЯВКУ НА УЧАСТИЕ В КОНКУРСЕ»

Срок подачи заявок: с 3 ноября по 3 декабря 2026 года включительно.

Раздел 1. Выбор номинации

1. Номинация:
   - «Лучший специалист службы номерного фонда»;
   - «Лучший администратор службы приёма и размещения».

Раздел 2. Сведения об участнике

2. Фамилия, имя, отчество полностью.
3. Подтверждение достижения возраста 18 лет:
   - подтверждаю, что мне исполнилось 18 лет.
4. Контактный номер телефона.
5. Адрес электронной почты.
6. Населённый пункт проживания.

Раздел 3. Сведения о месте работы

7. Полное наименование средства размещения.
8. Адрес средства размещения.
9. Организационно-правовая форма организации (Например, ИП Иванов И.И. или ООО «Байкал»)
10. Занимаемая должность.
11. Дата начала работы в гостиничной сфере.
12. Стаж работы по соответствующей номинации.
13. Номер реестровой записи гостиницы в реестре классифицированных средств размещения.
14. Ссылка на запись в реестре.
15. Ф.И.О. руководителя организации.
16. Контактный номер телефон работодателя.

Раздел 4. Образование и профессиональное обучение

17. Уровень образования:

- профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, программы переподготовки рабочих
- среднее профессиональное;
- высшее;

18. Наименование образовательной организации, направление подготовки (специальность) и год окончания.
19. Сведения о дополнительном профессиональном образовании (ДПО) по соответствующей номинации (наименование программы, образовательной организации, год прохождения) - сведения о повышении квалификации и профессиональной переподготовке (при наличии).

Раздел 5. Краткая информация об участнике

21. Расскажите о себе и своём профессиональном пути (рекомендуемый объём – 500–1 000 знаков).

Рекомендуется отразить:

- опыт работы в гостиничной сфере;
- основные профессиональные обязанности;
- особенности работы с гостями;
- профессиональные достижения;
- причины участия в Конкурсе.

Раздел 6. Профессиональные достижения

22. Наличие наград, грамот, благодарностей, поощрений, участия в профессиональных конкурсах (при наличии).
23. Загрузка подтверждающих документов (при наличии).

Раздел 7. Загрузка обязательных документов

24. Согласие на обработку персональных данных.
25. Документ, подтверждающий образование и наличие дополнительного профессионального образования (ДПО) по соответствующей номинации.
26. Подтверждение работодателя о занимаемой должности и стаже работы.
27. Разрешение руководителя организации на участие в Конкурсе.
28. Соглашение участника о соблюдении условий проведения Конкурса.
29. Актуальная фотография участника.
30. Согласие на распространение персональных данных и использование изображения (предоставляется добровольно).

Раздел 8. Подтверждение достоверности сведений

Подтверждаю, что:

- представленные мной сведения являются достоверными;
- с Положением о проведении Конкурса ознакомлен(а);
- обязуюсь соблюдать условия проведения Конкурса;
- согласен(на) на проверку представленных документов в целях определения соответствия условиям допуска.

Факт отправки электронной заявки подтверждает её подачу Организатору.

Приложение № 6

ФОРМА ПОДТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОТОДАТЕЛЯ О ДОЛЖНОСТИ И СТАЖЕ РАБОТЫ

На бланке организации
В ГАУ РБ «Туристский информационный центр «Байкал»

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ
о занимаемой должности и стаже работы

Настоящим подтверждаем, что

_____

(фамилия, имя, отчество работника)
работает в _____
(полное наименование организации / гостиницы)
расположенной по адресу: _____
в должности _____
с «___» _____ _____ года по настоящее время.
Стаж работы по соответствующей номинации на дату подачи заявки составляет:
_____ лет _____ месяцев.
Работник осуществляет трудовую деятельность по направлению:

_____

Гостиница включена в реестр классифицированных средств размещения:
Номер реестровой записи: _____
Ссылка на запись в реестре: _____
Настоящим подтверждаем достоверность указанных сведений.

Руководитель организации:
_____ /_____/
(подпись) (Ф.И.О.)
М.П. (при наличии)

Дата: «___» _____ 2026 г.
Контактный телефон организации: _____
Электронная почта: _____

Приложение № 7

ФОРМА РАЗРЕШЕНИЯ РАБОТОДАТЕЛЯ НА УЧАСТИЕ

На бланке организации
В ГАУ РБ «Туристский информационный центр «Байкал»

РАЗРЕШЕНИЕ
на участие работника в конкурсе профессионального мастерства

Настоящим разрешаем работнику

_____

(фамилия, имя, отчество)
занимающему должность _____
в_____
(полное наименование гостиницы / организации)
принять участие в конкурсе профессионального мастерства «Лучший в профессии индустрии туризма Республики Бурятия» в номинации:
_____.
Подтверждаем, что работодатель не возражает против участия указанного работника в конкурсных мероприятиях в соответствии с Положением о проведении Конкурса.

Руководитель организации:
_____ /_____/
(подпись) (Ф.И.О.)
М.П. (при наличии)

Дата: «___» _____ 2026 г.
Контактный телефон: _____

Приложение № 8

СОГЛАШЕНИЕ УЧАСТНИКА О СОБЛЮДЕНИИ УСЛОВИЙ КОНКУРСА

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество)
участник конкурса профессионального мастерства «Лучший в профессии индустрии туризма Республики Бурятия», в номинации:
_____,
подтверждаю следующее:

1. Я ознакомлен(а) с Положением о проведении Конкурса и принимаю установленные им условия.
2. Представленные мной сведения и документы являются достоверными и полными.
3. Обязуюсь самостоятельно выполнять конкурсные задания, не прибегая к помощи третьих лиц, если иное не предусмотрено условиями конкретного задания.
4. Обязуюсь соблюдать инструкции Организатора, требования безопасности, правила поведения на площадках проведения Конкурса и указания членов жюри в пределах их полномочий.
5. Обязуюсь бережно относиться к оборудованию, инвентарю, материалам и имуществу, предоставленным для выполнения конкурсных заданий.
6. Обязуюсь соблюдать профессиональную этику, корректно взаимодействовать с другими участниками, членами жюри, Организатором и привлечёнными специалистами.
7. Подтверждаю, что ознакомлен(а) с порядком оценки конкурсных заданий и определения победителей и призёров.
8. Согласен(на), что результаты выполнения конкурсных заданий оцениваются жюри в соответствии с установленными критериями и оформляются итоговым протоколом.
9. Понимаю, что нарушение условий Конкурса, использование запрещённых материалов, предоставление недостоверных сведений или попытка получить преимущество нечестным способом могут повлечь отстранение от выполнения задания или недопуск к дальнейшему участию в порядке, установленном Положением.
10. Обязуюсь незамедлительно сообщать Организатору об обстоятельствах, препятствующих моему участию в Конкурсе.
11. Подтверждаю, что предоставленная мной фотография является актуальной и принадлежит мне либо предоставлена мной на законных основаниях.

Ф.И.О. участника: _____
Подпись: _____
Дата: «___» _____ 2026 г.

Приложение № 9

ФОРМА СОГЛАСИЯ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество полностью)
дата рождения: «___» _____ _____ года,
адрес: _____,
документ, удостоверяющий личность: _____
_____
_____
(серия, номер, кем и когда выдан),
руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», даю своё согласие ГАУ РБ «Туристский информационный центр «Байкал» (далее – Оператор) на обработку моих персональных данных в целях рассмотрения заявки, организации и проведения конкурса профессионального мастерства «Лучший в профессии индустрии туризма Республики Бурятия».

1. Перечень персональных данных

Согласие предоставляется в отношении следующих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- дата рождения;
- контактный номер телефона;
- адрес электронной почты;
- населённый пункт проживания;
- сведения о месте работы и занимаемой должности;
- сведения о стаже работы;
- сведения об образовании и профессиональном обучении;
- сведения о профессиональных достижениях;
- фотография участника;
- сведения, содержащиеся в представленных документах и заявке;
- результаты участия в Конкурсе.

2. Действия с персональными данными

Оператор вправе осуществлять сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу лицам, участвующим в организации Конкурса, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

Обработка может осуществляться как с использованием средств автоматизации, так и без их использования.

3. Цели обработки

- приём и рассмотрение заявок;
- проверка соответствия участников требованиям Положения;
- организация конкурсных мероприятий;
- формирование списков участников;
- проведение конкурсных этапов и оценка результатов;
- оформление итоговых протоколов;
- организация награждения;
- ведение организационной и отчётной документации.

4. Передача персональных данных

Оператор вправе поручить обработку персональных данных Организатору Конкурса и иным лицам, непосредственно участвующим в его организации, при условии соблюдения требований законодательства Российской Федерации о персональных данных и наличия надлежащего правового основания.

Наименование и адрес лица, которому поручается обработка персональных данных (при наличии такого поручения): ГАУ РБ «Туристский информационный центр «Байкал».

5. Срок действия согласия и отзыв

Настоящее согласие действует с даты его подписания до достижения целей обработки персональных данных, если иной срок хранения документов не установлен законодательством Российской Федерации.

Согласие может быть отозвано путём направления Оператору письменного заявления по адресу: 670000, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, д. 50

Мне известно, что отзыв согласия не влияет на законность обработки персональных данных, осуществлённой до его получения. После отзыва Оператор прекращает обработку персональных данных и уничтожает их в сроки и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, если отсутствуют иные законные основания для продолжения обработки или хранения.

Ф.И.О. субъекта персональных данных:

_____

Подпись: _____

Дата: «___» _____ 2026 г.

Приложение № 10

ФОРМА ДОБРОВОЛЬНОГО СОГЛАСИЯ НА РАСПРОСТРАНЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗОБРАЖЕНИЯ

СОГЛАСИЕ
на распространение персональных данных и обнародование и использование изображения

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество полностью)

даю ГАУ РБ «Туристский информационный центр «Байкал» согласие на распространение указанных ниже персональных данных и обнародование и использование моего изображения в связи с участием в конкурсе профессионального мастерства «Лучший в профессии индустрии туризма Республики Бурятия».

1. Перечень персональных данных, разрешённых к распространению

Персональные данные	**Разрешаю распространение (да/нет)**
Фамилия, имя, отчество	
Фотография	
Наименование места работы	
Занимаемая должность	
Номинация	
Сведения о профессиональных достижениях	
Результаты участия и занятое место	
Видеоматериалы с моим изображением	

2. Цели распространения

- информирование о проведении Конкурса;
- представление участников;
- освещение конкурсных мероприятий;
- публикация результатов и итогов;
- популяризация профессий гостиничной отрасли;
- подготовка презентационных, информационных и отчётных материалов о Конкурсе.

3. Способы и источники распространения

Разрешаю размещение указанных мной персональных данных и изображения на следующих ресурсах:

- официальный сайт ГАУ РБ «Туристский информационный центр «Байкал»;
- официальные страницы Организатора в социальных сетях;
- информационные и презентационные материалы Организатора;
- публикации и пресс-релизы, посвящённые Конкурсу;
- средства массовой информации в рамках освещения Конкурса.

4. Запреты и условия распространения

Устанавливаю следующие запреты и условия (при наличии):

_____

При отсутствии дополнительных ограничений указывается: «Дополнительные запреты и условия не устанавливаются».

5. Согласие на использование изображения

В соответствии со статьёй 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации даю согласие на обнародование и использование моего изображения, содержащегося в предоставленной фотографии и материалах фото- и видеосъёмки, проводимой в рамках Конкурса, в целях и способами, указанными в настоящем документе.

Разрешаю использование изображения в составе информационных, презентационных и иных материалов, связанных с Конкурсом, без искажения его содержания и без использования в целях, не связанных с проведением и освещением Конкурса.

6. Срок действия и отзыв согласия

Настоящее согласие действует с даты подписания до его отзыва.

Мне разъяснено право отозвать настоящее согласие и потребовать прекращения распространения персональных данных в порядке, предусмотренном статьёй 10.1 Федерального закона № 152-ФЗ.

Отзыв согласия направляется Оператору по адресу: 670000, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, д. 50

Я подтверждаю, что ознакомлен(а) с перечнем персональных данных, целями и способами их распространения, а также имею возможность установить запреты и условия распространения.

Ф.И.О.: _____

Подпись: _____

Дата: «___» _____ 2026 г.

Приложение № 11

ФОРМА АНКЕТЫ УЧАСТНИКА ПО ИТОГАМ КОНКУРСА

АНКЕТА УЧАСТНИКА
по итогам конкурса профессионального мастерства
«Лучший в профессии индустрии туризма Республики Бурятия»

Анкета является анонимной. Указывать фамилию, имя, отчество и контактные данные не требуется.
Просим оценить организацию и содержание Конкурса. Ответы будут использованы для анализа результатов и совершенствования последующих мероприятий.

1. В какой номинации вы принимали участие?

- Лучший специалист службы номерного фонда;
- Лучший администратор службы приёма и размещения.

2. Насколько понятными были условия участия и требования Положения?

- полностью понятными;
- в целом понятными;
- частично понятными;
- непонятными.

3. Насколько понятными были конкурсные задания?

- полностью понятными;
- в целом понятными;
- частично понятными;
- непонятными.

4. Насколько объективными и понятными были критерии оценки?

- полностью объективными и понятными;
- в целом объективными и понятными;
- частично понятными;
- затрудняюсь ответить.

5. Насколько практическая часть Конкурса соответствовала реальным рабочим обязанностям?

- полностью соответствовала;
- в основном соответствовала;
- частично соответствовала;
- не соответствовала.

6. Оцените организацию Конкурса:

Показатель	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Регистрация участников				
Инструктаж и разъяснение заданий				
Организация конкурсных площадок				
Работа Организатора				
Соблюдение графика				
Комфорт и условия проведения				

7. Что было наиболее полезным для вас в рамках Конкурса?

8. Какие этапы или задания показались наиболее сложными? Почему?

9. Какие темы или практические навыки вы хотели бы дополнительно изучить или отработать?

10. Что, по вашему мнению, необходимо изменить или улучшить при проведении следующего Конкурса?

11. Готовы ли вы принять участие в Конкурсе в следующем году?

- да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

12. Готовы ли вы рекомендовать участие в Конкурсе своим коллегам?

- да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

Спасибо за участие и обратную связь!