



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ГОСТИНИЧНЫЙ КОНКУРС

# «КОМФОРТ И УЮТ»

www.миргостепринимства.рф, тел. +7(926)717-08-28, e-mail: hotelsmedia@mail.ru

## УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК

### ПРОВЕДЕНИЯ НАЦИОНАЛЬНОГО ГОСТИНИЧНОГО КОНКУРСА «КОМФОРТ И УЮТ - 2017»

02 – 03 ноября,

гостиницы «Гамма», «Дельта» ТГК «Измайлово»

1. Все гостиницы и компании, подавшие заявки на участие в Конкурсе и оплатившие регистрационный сбор, получают пакет документов в электронном виде:

- Положение о Конкурсе
- Условия и порядок проведения Конкурса
- Список заданий для подготовки участников Конкурса
- Алгоритм подготовки к соревнованиям.

2. *Команда предприятия включает:*

- Для средств размещения и учебных заведений: капитан команды (руководитель любой службы), супервайзер, горничная, администратор СПиР.
- Для аутсорсинговых компаний: капитан команды, супервайзер, горничная.

3. *Предварительный этап Конкурса* проводится заочно. В рамках заочного этапа супервайзер проводит на своей базе тренинг для горничных, который записывается на видео. Видеосюжет предоставляется в Оргкомитет для передачи членам жюри и оценки.

Требования к видеоролику:

- время: не более 3-5-минут;
- тема выбирается участником самостоятельно;
- аудиодорожка должна быть четкой, без помех (голос супервайзера должен быть хорошо слышим).

Жюри оценивает

- актуальность выбранной темы,
- грамотность и доступность изложения,
- коммуникативные навыки супервайзера.

4. Не позднее 01 октября компания-участник направляет в Оргкомитет официальный видеоролик отеля / компании, а также любительский видеосюжет для участия в Международном видеофестивале гостеприимства (требования см. в Памятке).
5. Не позднее 15 октября компания-участник направляет в Оргкомитет анкету с данными участников соревнований (фамилия, имя, отчество; дата рождения; позиция, занимаемая на предприятии; трудовой стаж). В случае, если после отправления анкеты возникает необходимость замены участника соревнований, его данные сообщаются на электронную почту [hotelsmedia@mail.ru](mailto:hotelsmedia@mail.ru).
6. **Очный этап Конкурса** проходит 02 – 03 ноября в гостиницах «Гамма», «Дельта» ТГК «Измайлово».
7. Горничные, супервайзеры и портье участвуют в соревнованиях в униформе своей гостиницы / компании.
8. В день проведения соревнований во время регистрации конкурсанты получают бейджи с указанием персонального номера; дальнейшее их участие проходит под номерами.
9. После регистрации проводится краткая инструкция по технике безопасности и правилам работы в гостинице.
10. **В первый день Конкурса** проходят соревнования по направлениям «Хаускипинг» и «Служба приема и размещения».
11. **Соревнования горничных** проходят в гостиничных номерах сетами по 4 человека и демонстрируются на большом экране в зале в режиме on-line.

Горничная проводит уборку номера:

- время на работу – 25 минут;
- задача: пройти все реперные точки в соответствии со стандартами уборки своего предприятия;
- работа горничной *оценивается* по обобщенным параметрам оценки состояния гостевого номера; учитывается общее впечатление от работы и поведения конкурсантки, выполнение необходимых процедур; итоговая чистота и комфорт входной зоны, комнаты, ванной.

Всё необходимое для уборки номера: моющие средства, оборудование и пр. – предоставляется. Участницам Конкурса разрешается привезти с собой и использовать протирачный материал для ванной комнаты.

12. **Соревнования супервайзеров** проходят в гостиничных номерах сетями по 4 человека и демонстрируются на большом экране в зале в режиме on-line..

Задания для супервайзера:

- проверка уборки номера (*оценивается* по обобщенным параметрам оценки проверки состояния гостевого номера; учитывается общее впечатление от работы и поведения конкурсантки, выполнение необходимых процедур; грамотность составления / заполнения ведомости оценки номера); супервайзер может привезти с собой то, что обычно использует для проверки уборки номера;
- творческий конкурс: подготовка элементов тематического оформления номера с использованием привезенных с собой материалов (баллами не оценивается, но может быть отмечено жюри и зрителями при присуждении «Приза зрительских симпатий»).

13. Участницам Конкурса могут быть предложены ситуации, относящиеся к сфере культуры обслуживания гостей и правилам работы в номере.

14. **Соревнования администраторов СПиР** проходят в зале проведения соревнований (команды аутсорсинговых компаний не участвуют).

Задания для администратора СПиР:

- процедура бронирования (запрос бронирования по телефону на английском языке); *оценивается* грамотность речи и культура общения на английском языке, знание процедуры бронирования и использование этого на практике; умение вести перекрестные продажи;
- экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле (на русском языке); *оценивается* умение правильно и корректно отреагировать на ситуацию, стрессоустойчивость и самообладание, грамотность речи и культура общения;
- туристическая информация (на русском языке); *оценивается* знание достопримечательностей, исторических и развлекательных мест своего города, особенностей транспортных средств; доступность изложения информации, грамотность речи и культура общения; умение вести перекрестные продажи.

Кроме того, жюри оценивает внешний вид и самопрезентацию участника соревнований.

15. **Во время проведения соревнований** участники находятся в отдельном помещении, где с ними проводятся тренинги / мастер-классы.
16. По решению Жюри за грубые нарушения техники безопасности и грубые профессиональные ошибки участницы конкурса могут быть дисквалифицированы.
17. По окончании соревнований первого дня счетная комиссия подводит предварительные итоги.
18. **Во второй день Конкурса** проходят Конкурс капитанов, брейн-ринг, а также финал Международного видеофестиваля гостеприимства.

19. ***Конкурс капитанов*** включает

- представление отеля / компании: «Почему мы участвуем в Конкурсе» (назвать и представить предприятие; представить команду; почему мы победим? / почему гости выбирают именно нас?)
- демонстрацию видеоролика отеля / компании (без звука).

*Оценивается:*

- умение кратко и четко изложить информацию (на представление отеля / компании дается 3 минуты);
- креативность и творческий подход;
- презентационные умения капитана.

20. ***Брейн-ринг*** проводится отдельно между командами средств размещения (включая учебные заведения) и командами аутсорсинговых компаний.

В брейн-ринге участвуют капитан команды, супервайзер и администратор СПиР (команды аутсорсинговых компаний включают капитана, супервайзера и горничную).

Соревнования проводятся по олимпийской системе сетями по 4 команды.

Командам предлагаются ситуации из отельной жизни, требующие совместного решения и координации работы служб.

*Оценивается:*

- время принятия решения;
- оптимальность и экономическая целесообразность предложенного решения;
- командная работа;
- действия капитана команды.

21. Ведомости с оценками, заполненные и подписанные членами жюри, собираются счетной комиссией, которая подводит окончательные итоги.
22. **Финал Международного видеофестиваля гостеприимства:**
- 3 лучших (по предварительному голосованию жюри) видеоролика демонстрируются в зале Конкурса;
  - эксперты комментируют с точки зрения соответствия представленных материалов заявленной номинации; грамотности подачи информации; художественных достоинств;
  - демонстрируется 3-5 лучших непрофессиональных видеосюжета, набравших максимальное количество голосов по зрительскому голосованию.
23. **03 ноября**, после завершения всех соревнований, состоится награждение победителей.
24. Учреждаются следующие **призы** компаниям-участникам Конкурса:
- 1, 2, 3 места в Национальном гостиничном Конкурсе «Комфорт и уют» (абсолютный победитель среди средств размещения);
  - 1, 2, 3 места в Национальном гостиничном Конкурсе «Комфорт и уют» (абсолютный победитель среди аутсорсинговых компаний);
  - 1, 2, 3 места в Национальном гостиничном Конкурсе «Комфорт и уют» по направлению «Хаускипинг» (номинации «Лучшая горничная», «Лучший супервайзер»);
  - 1, 2, 3 места в Национальном гостиничном Конкурсе «Комфорт и уют» по направлению «СПиР» (номинация «Лучший портъе»);
  - 1, 2, 3 места в Национальном гостиничном Конкурсе «Комфорт и уют» по направлению «Команд отеля» (номинации «Эффективный капитан / руководитель», «Сплоченная команда»);
  - три приза зрительских симпатий;
  - специальный приз организаторов Конкурса;
  - 1, 2, 3 места в Международном видеофестивале гостеприимства (профессиональное видео);
  - 1, 2, 3 места в Международном видеофестивале гостеприимства (непрофессиональное видео).