

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации и проведении в 2015 году
ежегодного профессионального конкурса
туристской индустрии Калининградской области
«Талант гостеприимства»

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок и условия организации и проведения ежегодного профессионального конкурса туристской индустрии Калининградской области «Талант гостеприимства» (далее – конкурс). Конкурс проводится в рамках основного мероприятия «Организация и проведение мероприятий по продвижению и формированию туристического продукта» государственной программы Калининградской области «Туризм», утвержденной постановлением Правительства Калининградской области от 24.12.2013 г. № 993 (далее - Программа).
2. Конкурс представляет собой соревнование, предусматривающее оценку профессиональных компетенций участников конкурса.
3. Главные принципы участия в конкурсе - добровольность, открытость, объективность, гласность.
4. Участие в конкурсе бесплатное.

Основные термины и определения

Конкурс - комплекс мероприятий, направленных на выявление организаций, их работников и самозанятых граждан, оказывающих услуги в туристской индустрии Калининградской области и отвечающие требованиям, установленным настоящим Положением о конкурсе.

Организатор конкурса - Министерство по туризму Калининградской области (далее – Организатор).

Конкурсная комиссия - рабочий орган, формируемый Организатором конкурса по определению победителя (призера) конкурса (далее – Конкурсная комиссия).

Эксперт - физическое лицо, обладающее специальными познаниями, опытом, квалификацией в сфере туристской индустрии, которое осуществляет оценку заявок на участие в конкурсе, готовит экспертное заключение по поставленным Конкурсной комиссией вопросам.

Участник конкурса - любое юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы, формы собственности или любое физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, соответствующие требованиям устанавливаемым Организатором конкурса.

Конкурсная документация - определяет порядок, условия организации и проведения конкурса и включает в себя настоящее Положение и извещение о проведении конкурса.

Объект туристического показа – природные, исторические, социально-культурные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туриста (экскурсанта), содействовать восстановлению и развитию их физических, духовных, интеллектуальных сил.

Туристический маршрут - путь следования туриста (экскурсанта), включающий перечень всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых туристом (экскурсантом) во время туристического похода (экскурсии, путешествия) (далее - маршрут).

II. Цели и задачи конкурса

1. Основной целью конкурса является содействие в повышение роли внутреннего и въездного туризма в Калининградской области, придание ему большей государственной значимости, привлечение внимания широкой общественности к процессам в этой сфере, содействие в формировании конкурентоспособного регионального туристического продукта.

2. Задачи конкурса:

выявление лучших образцов в номинациях конкурса и поощрение за вклад в развитие внутреннего и въездного туризма в Калининградской области;

повышение качества обслуживания туристов и экскурсантов;

повышение престижности профессий, занятых в индустрии туризма.

III. Номинации конкурса

I. Маршрут года.

II. Содействие развитию туристской индустрии Калининградской области - по разделам:

1. В сфере муниципальной туристской политики

2. В сфере размещения

3. В сфере общественного питания

4. В сфере внутреннего и въездного туризма - туристическая компания (туроператор)

III. Партнер года в индустрии туризма - по разделам:

1. Турагент

2. Объект показа

IV. Лучший по профессии в индустрии туризма:

Лучший экскурсовод гид, гид – переводчик

V. Персона года - за личный вклад в развитие туризма

VI. Событие года.

В зависимости от представленных заявок на участие в конкурсе Организатор конкурса может провести конкурс не во всех номинациях. Организатор конкурса имеет право перевести заявления из одной номинации в другую номинацию, а также вводить дополнительные и

внеконкурсные номинации по ходатайству Конкурсной комиссии, а также с учетом предложений от потенциальных участников.

IV. Требования к участникам конкурса

Участники конкурса должны соответствовать следующим требованиям:

1) иметь государственную регистрацию на территории Калининградской области;

2) не находиться в процессе ликвидации или реорганизации;

3) не находиться в процедуре банкротства;

4) не иметь недоимки по налогам, сборам, задолженности по иным обязательным платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации (за исключением сумм, на которые предоставлены отсрочка, рассрочка, инвестиционный налоговый кредит в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, которые реструктурированы в соответствии с законодательством Российской Федерации, по которым имеется вступившее в законную силу решение суда о признании обязанности заявителя по уплате этих сумм исполненной или которые признаны безнадежными к взысканию в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах) за последний отчетный период;

5) работники, выдвигаемые юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, а также самозанятые граждане должны иметь стаж не менее трех лет работы по соответствующей профессии;

6) участник конкурса – туроператор должен осуществлять туроператорскую деятельность в сфере внутреннего и (или) въездного туризма в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

V. Организация и проведение конкурса

1. Организационно-техническое обеспечение и координацию работы конкурса осуществляет Организатор.

2. Организатор конкурса выполняет следующие функции:

1) создает Конкурсную комиссию по рассмотрению и оценке заявок на участие в конкурсе и определяет порядок ее работы;

2) принимает решение о дате проведения конкурса;

3) размещает на официальном портале Правительства Калининградской области и на официальном сайте организатора конкурса конкурсную документацию, извещение о проведении (продлении, отмене) конкурса, протокол подведения итогов конкурса;

4) проводит консультации по вопросам оформления заявки на участие в конкурсе;

5) проводит опрос туроператоров Калининградской области по номинациям «Партнер года в индустрии туризма»: лучший «Турагент» и «Объект туристического показа» Калининградской области;

6) обеспечивает прием, учет, хранение заявок на участие в конкурсе и передачу их Конкурсной комиссии;

7) обеспечивает соблюдение сроков проведения конкурса, установленных настоящим Положением;

8) определяет дату, время и место проведения церемонии награждения победителей и призеров конкурса;

9) организует церемонию награждения победителей и номинантов конкурса.

10) принимает решение об отмене или проведение повторного конкурса.

3. *Место проведения конкурса:* Калининградская обл., г. Калининград, ул. Дм. Донского,1.

4. *Извещение о проведении конкурса* (далее - извещение) размещается на официальном сайте Организатора www.tourism.gov39.ru не менее чем за 20 (двадцать) календарных дней до даты окончания срока подачи заявок на участие в конкурсе.

В извещении должна содержаться следующая информация:

1) наименование, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер контактного телефона, ответственное должностное лицо Организатора;

2) место подачи заявок участников конкурса;

3) дата и время окончания подачи заявок;

4) номинации конкурса.

VI. Порядок подачи заявок на участие в конкурсе

1. Для участия в конкурсе участник представляет Организатору конкурса заявку в порядке и по форме, установленным настоящим Положением, а также по адресу и до истечения срока, указанным в извещении.

2. Для участия в конкурсе участник представляет заявку, которая должна содержать содержащиеся следующие документы и информацию:

1) заявку на участие в конкурсе по установленной форме (Формы №№ 1,2 к настоящему Положению) для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

2) анкету участника конкурса по установленной форме (Формы №№ 3,4,5,6,7,8,9,10,11 к настоящему Положению);

3) официальную выписку из единого государственного реестра юридических лиц или нотариально заверенную копию такой выписки, полученную не ранее чем за 30 календарных дней до даты подачи заявки;

4) документ, подтверждающий полномочия лица на осуществление действий от имени юридического лица (копия решения о назначении или об избрании либо копия приказа о назначении физического лица на должность,

в соответствии с которыми такое физическое лицо обладает правом действовать от имени юридического лица без доверенности (далее - руководитель). В случае если от имени юридического лица действует иное лицо, заявка должна содержать также доверенность на осуществление действий от имени юридического лица, заверенную печатью юридического лица и подписанную руководителем или уполномоченным руководителем лицом, либо засвидетельствованную в нотариальном порядке копию указанной доверенности. В случае если указанная доверенность подписана лицом, уполномоченным руководителем, заявка должна содержать также документ, подтверждающий полномочия такого лица;

5) справку об исполнении налогоплательщиком обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов (код по КНД 1120101), подтверждающую отсутствие задолженности.

В случае наличия задолженности - справку о состоянии расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам организаций (код по КНД 1160080) с приложением платежного поручения с отметкой банка, подтверждающего погашение имеющейся задолженности перед бюджетной системой Российской Федерации, или заверенной банком копии этого платежного поручения.

Справки должны быть выданы налоговыми органами за последний отчетный период на бумажном носителе по месту регистрации юридического лица;

6) Материалы, характеризующие деятельность участника конкурса за 2014 год (копии грамот, дипломов, благодарственных писем, образцы полиграфической продукции, отзывы, иное);

7) Заверенные копии документов об образовании, о повышении квалификации, резюме при подаче заявки на участие в конкурсе по номинации «Лучший по профессии».

8) Резюме при подаче заявки на участие в конкурсе по номинации «Персона года – за личный вклад в развитие туризма».

3. Заявка на участие в конкурсе предоставляется в письменной форме. Участники конкурса вправе направить заявки по почте. В этом случае датой регистрации заявки является дата ее фактического получения Организатором.

4. Заявка на участие в конкурсе формируется в сброшюрованном виде.

5. Все документы должны быть четко напечатаны. Подчистки и исправления не допускаются, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью руководителя или лица, уполномоченного руководителем.

6. Сведения, содержащиеся в документах и информации, входящих в состав заявки, не должны допускать двусмысленных толкований.

7. Копии документов в составе заявок должны быть заверены надлежащим образом: иметь реквизиты, обеспечивающие их юридическую значимость.

8. При заверении соответствия копии документа подлиннику должна быть проставлена заверительная надпись: «Верно»; должность лица, заверившего копию (руководителя участника конкурса или лица, уполномоченного руководителем); личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилию); дата заверения, а также печать участника конкурса.

9. Представленные в составе заявки документы участнику конкурса не возвращаются.

10. Участники конкурса несут ответственность за достоверность документов и сведений, представленных в составе заявки на участие в конкурсе.

11. Организатор конкурса вправе осуществлять проверку сведений, содержащихся в представленных на конкурс заявках. В случаях выявления фактов недостоверности сведений, содержащихся в представленных на конкурс заявках, заявки подлежат отклонению от участия в конкурсе.

12. Заявки, поступившие в срок, указанный в извещении, регистрируются Организатором.

13. Участники конкурса самостоятельно, без последующей компенсации затрат, несут все расходы, связанные с подготовкой и подачей заявок.

14. Участник конкурса вправе подать одну заявку на участие в конкурсе в отношении каждой номинации конкурса.

15. Участник конкурса самостоятельно, без последующей компенсации затрат, несет все расходы, связанные с подготовкой и подачей заявки на участие в конкурсе.

16. Участник конкурса, подавший заявку на участие в конкурсе, вправе отозвать заявку в любое время до момента окончания срока подачи заявок на участие в конкурсе.

17. Заявки на участие в конкурсе отзываются в следующем порядке:

Участник Конкурса подает в письменном виде уведомление об отзыве заявки, содержащее информацию о том, что он отзывает свою заявку. При этом в соответствующем уведомлении в обязательном порядке должна быть указана следующая информация: наименование конкурса, регистрационный номер заявки на участие в конкурсе, дата, время и способ подачи заявки на участие в конкурсе, фирменное наименование.

Заявление об отзыве заявок на участие в конкурсе подается Организатору конкурса по адресу, указанному в извещении о проведении конкурса.

18. Заявки, поступившие после истечения срока приема заявок, указанного в извещении о проведении конкурса, не регистрируются.

19. Участник конкурса вправе внести изменения в поданную заявку путем представления для включения в ее состав дополнительных документов, копий документов и сведений до момента принятия решения конкурсной комиссией.

VII. Порядок рассмотрения и оценки заявок на участие в конкурсе

1. Все поступившие в срок заявки выносятся Организатором конкурса на рассмотрение Конкурсной комиссии.

2. Конкурсная комиссия рассматривает, оценивает заявки на участие в конкурсе и определяет победителей и призеров конкурса.

3. Конкурсная комиссия осуществляет свою деятельность на основании положения, утвержденного приказом Организатора конкурса.

4. Конкурс (номинация конкурса) признается несостоявшимся в следующих случаях:

- по окончании срока подачи заявок на участие в конкурсе (номинации конкурса) подано менее трех заявок;

- по результатам рассмотрения заявок на участие в конкурсе (номинации конкурса) Конкурсная комиссия отклонила все заявки или приняла решение о допуске менее трех заявок на участие в конкурсе.

По итогам рассмотрения поданных заявок Конкурсная комиссия оценивает участников конкурса по анкете установленной формы, а также на основании документов и иных материалов, предоставленных участниками конкурса в соответствии с требованиями настоящего Положения.

В номинации «Содействие развитию туристской индустрии Калининградской области» оцениваются организации туристской индустрии (средства размещения, объекты общественного питания, туроператоры в сфере внутреннего и въездного туризма), а также муниципальные органы власти Калининградской области, внесшие вклад в развитие туризма

В номинации «Партнер года в индустрии туризма» лучший «Турагент» и «Объект туристического показа» Калининградской области, определяются на основании опроса Организатором туроператоров Калининградской области.

В номинациях «Лучший по профессии» и «Персона года - за личный вклад в развитие туризма в Калининградской области» участники конкурса оцениваются на основании резюме, предоставленного от имени организации или лично претендентом.

В номинации «Событие года» 2014 года на конкурс представляются новые проекты, новые направления, новые объекты и новации туристской индустрии Калининградской области.

5. При обработке и анализе материалов в составе заявки, оценке их объективности, члены Конкурсной комиссии рассматривают экспертное заключение (в случае наличия), исходя из принципов взаимного доверия, личной ответственности и требовательности в процессе оценки по пятибалльной шкале (от 0 до 5 баллов).

По каждому критерию член Конкурсной комиссии выставляет оценку по пятибалльной шкале. Сумма оценок по каждому критерию дает общую оценку участника конкурса.

5. Победители и призеры конкурса в номинациях «Маршрут года», «Событие года», «Партнер года в индустрии туризма», «Лучший по

профессии», «Персона года - за личный вклад в развитие туризма в Калининградской области», в специальных или внеконкурсных номинациях определяются по результатам голосования простым подсчетом голосов.

VIII. Порядок проведения конкурса

1. Участник конкурса имеет право:

- участвовать в конкурсе самостоятельно либо через представителя;
- обращаться к организатору конкурса за разъяснениями по конкурсу;
- отказаться от участия в конкурсе до момента окончания срока подачи заявок, указанного в извещении о проведении конкурса, путем направления организатору конкурса письменного уведомления об отзыве заявки на участие в конкурсе.

2. Конкурсная комиссия вправе в любой момент до подведения итогов конкурса потребовать от участников конкурса в письменном либо устном виде разъяснений любых сведений и положений, содержащихся в представленных ими документах в составе заявки на участие в конкурсе. Участник конкурса обязан представить разъяснения соответствующих сведений и положений в течение трех рабочих дней с момента получения запроса.

3. Решение Конкурсной комиссии оформляется в виде протокола подведения итогов конкурса.

4. Протокол подведения итогов конкурса подлежит опубликованию путем размещения на официальном сайте Организатора конкурса www.tourism.gov39.ru в течение пяти рабочих дней с даты принятия решения Конкурсной комиссией.

6. По каждой номинации конкурса определяются победители и призеры конкурса. Для победителей конкурса в каждой номинации предусматривается одно первое место, для призеров - одно второе место и одно третье место.

7. Победители и призеры конкурса награждаются дипломами.

8. Победители конкурса получают право быть номинированными для участия в конкурсе на федеральном уровне по соответствующим номинациям.

9. Победители и призеры конкурса получают право использования изображения диплома конкурса в своих рекламно-информационных материалах:

1) на фирменной вывеске, входных дверях, внутренних интерьерных элементах;

2) в элементах фирменного стиля, форменной одежде персонала;

3) на фирменных бланках;

4) в проспектах, буклетах и других информационно-рекламных печатных материалах;

5) в изданиях, содержащих рекламные и справочные сведения о победителе и призере конкурса;

- б) на своем сайте в сети Интернет;
- 7) в материалах для выставок, на плакатах, стендах и т.д.

10. Победители и призеры конкурса в течение 12 месяцев со дня подведения итогов конкурса имеют право:

- 1) размещать свою информацию в рекламно-информационной продукции, издаваемой Организатором;
- 2) на безвозмездной основе участвовать в международных туристических выставках на объединенном выставочном стенде Калининградской области.

11. Лауреаты по внеконкурсным номинациям награждаются дипломами, призами.

12. Участникам конкурса, не ставшими победителями и призерами конкурса, по представлению Конкурсной комиссии вручаются дипломы участников конкурса.

IX. Образцы форм для заполнения участниками конкурса

Форма № 1

В Министерство по туризму
Калининградской области

Заявка на участие в ежегодном профессиональном конкурсе туристской индустрии Калининградской области «Талант гостеприимства»

Номинация конкурса _____
Раздел номинации _____

Полное наименование юридического лица	
Место нахождения (для юридического лица): <i>почтовый индекс, субъект РФ, район, город, населенный пункт, улица, номер дома, корпус, квартира, офис</i>	
Фамилия, имя, отчество (для физического лица), место жительства: <i>почтовый индекс, субъект РФ, район, город, населенный пункт, улица, номер дома, корпус, квартира</i>	
Фактическое местонахождение, почтовый адрес	
Ф.И.О. руководителя, контактный телефон, факс, e-mail.	
Сайт в сети Интернет	
ОКВЭД (1), основной вид деятельности	

Настоящим _____ **подтверждаю,** _____ **что**

(наименование участника конкурса)

осуществляет деятельность, не находится в стадии ликвидации, банкротства, реорганизации, а также отсутствует недоимка по налогам, сборам, задолженность по иным обязательным платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации за

просит включить в состав участников ежегодного профессионального конкурса туристской индустрии Калининградской области «Талант гостеприимства» работника _____

(ФИО, выдвигаемого работника)

Основные сведения о заявителе и участнике конкурса

Полное наименование юридического лица	
Место нахождения (для юридического лица): <i>почтовый индекс, субъект РФ, район, город, населенный пункт, улица, номер дома, корпус, квартира, офис</i>	
Фамилия, имя, отчество (для физического лица), место жительства: <i>почтовый индекс, субъект РФ, район, город, населенный пункт, улица, номер дома, корпус, квартира</i>	
Фактическое местонахождение, почтовый адрес	
Ф.И.О. руководителя, контактный телефон, факс, e-mail.	
Сайт в сети Интернет	
ОКВЭД (1), основной вид деятельности	
Ф.И.О., должность выдвигаемого работника	
Стаж работы в должности	
Наличие или отсутствие дисциплинарных взысканий и нарушений общественного порядка за последние три года	

Настоящим подтверждаю, что _____
(наименование ЮЛ. ИП)

осуществляет деятельность, не находится в стадии ликвидации, банкротства, реорганизации.

Достоверность указанных сведений предоставленных в составе заявки на участие в конкурсе подтверждаю.

С условиями конкурса ознакомлен и согласен.

- ❖ *Настоящим во исполнение требований Федерального закона «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. я, гражданин _____, паспорт _____ выдан _____ «__» _____ 20__ г. даю свое письменное согласие Министерству по туризму Калининградской области на обработку моих персональных данных в целях рассмотрения заявки на участие в конкурсе. Настоящее согласие не устанавливает предельных сроков обработки данных. Я уведомлен и понимаю, что под обработкой персональных данных подразумевается сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение и любые другие действия (операции) с персональными данными.*

Также под персональными данными подразумевается любая информация, имеющая ко мне отношение как к субъекту персональных данных, в том числе фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, адрес проживания, информация о наличии имущества, образование, доходы, и любая другая информация.

Порядок отзыва согласия на обработку персональных данных мне известен.

Приложения к настоящей заявке:

_____ (должность руководителя)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

" ____ " _____ 20__ года

М.П.

❖ *Заполняется только индивидуальным предпринимателем*

Форма № 3

АНКЕТА
участника ежегодного профессионального конкурса
туристской индустрии Калининградской области
«Талант гостеприимства»

наименование участника конкурса

Номинация: Маршрут года

1. Характеристика туристического маршрута:

Наименование маршрута _____

Вид маршрута _____

Протяженность маршрута (км) _____

Способ передвижения _____

Целевая аудитория _____

Сезон _____

Сайт в сети Интернет, на котором размещена информация о маршруте _____

Наличие рекламно-информационной продукции, да, нет (нужное подчеркнуть)

Перечислить используемые формы _____

Краткое описание маршруты, в т.ч. его “новизна и оригинальность” и востребованность _____

Показатели работы за 2014 г.	Значение показателя
Количество обслуженных на маршруте туристов, чел.	
Наличие обоснованных жалоб клиентов, в %	

Должность руководителя
участника конкурс

Подпись

Ф.И.О

" ____ " _____ 20__ года

М.П.

Форма № 4

АНКЕТА
участника ежегодного профессионального конкурса
туристской индустрии Калининградской области
«Талант гостеприимства»

наименование участника конкурса

Номинация: Содействие развитию туристской индустрии Калининградской области
в сфере муниципальной туристской политики

1. Характеристика проекта по развитию туризма:

Наименование проекта

Сайт в сети Интернет, на котором размещена информация о проекте

Наличие рекламно-информационной продукции, *да, нет (нужное подчеркнуть)*
Перечислить используемые формы _____

Краткое описание проекта, в т.ч. его “новизна и оригинальность”

2. Справочно: показатели работы за 2014 г.	Значение показателя, сведения
Экспертная оценка количества туристов в МО, чел. В 2013 году В 2014 году	
Участие в мероприятиях по развитию туризма в Калининградской области (<i>указать</i>)	
Проведение событийных туристических мероприятий на территории МО. Экспертная оценка количества посетителей	
Наличие муниципальных программ развития туризма, перспективных проектов, их реализация (<i>указать</i>)	
Наличие информационного туристического центра МО, да / нет	
Формы продвижения муниципального образования на туристическом рынке (<i>указать</i>)	

Новые формы деятельности (указать)

Должность руководителя
участника конкурса

" " "

20__ года

Подпись

Ф.И.О

М.П.

Форма № 5

АНКЕТА
участника ежегодного профессионального конкурса
туристской индустрии Калининградской области
«Талант гостеприимства»

наименование участника конкурса

Номинация: Содействие развитию туристской индустрии Калининградской области в сфере размещения

1. Категория гостиницы: без звезд /2*/3*/4*/ 5*
(нужное подчеркнуть)

2. Показатели работы за 2014 г.	Значение показателя
Среднегодовая загрузка номерного фонда, %	
Наличие дополнительных услуг для туристов (указать): 1. Доступ в Интернет (если есть, указать форму доступа); 2. Междугородняя, международная связь; 3. Копирование документов; 4. Комната для переговоров / конференц-зал 5. Продажа ж/д и авиа - билетов; 6. Билеты в театр, на концерт и др.; 7. Организация экскурсий; 8. Трансфер; 9. Сейф Наличие услуг, не указанных в перечне (перечислить) _____	
Формы продвижения на туристском рынке (указать)	

3. Корпоративный стиль

3.1. Наличие фирменного стиля, да, нет (нужное подчеркнуть)

Основной замысел _____

3.2. Наличие рекламно-информационной продукции, да, нет (нужное подчеркнуть)

Перечислить используемые формы _____

3.3. Наличие собственного сайта, да, нет (нужное подчеркнуть) _____

4. Применение инноваций в своей деятельности,

4.1. Анкетирование клиентов, *да, нет (нужное подчеркнуть)*

4.2. Анкетирование персонала (сбор лучших идей), *да, нет (нужное подчеркнуть).*

Примеры наиболее интересных идей персонала, которые позволили улучшить качество обслуживания клиентов в 2014 году _____

4.3. Использование в работе новых технологий, перечислить _____

5. Участие в благотворительных акциях, социальных программах в 2014 г. да, нет (нужное подчеркнуть)

Перечислить _____

6. Характеристика персонала:

6.1. Наличие высшего специального образования (*в % от общего количества персонала*) _

6. 2. Знание иностранного языка (*в % от общего количества персонала*) _____

7. Количество обоснованных претензий клиентов, в % от общего количества _____

8. Сетевое партнерство

8.1. Работа с системами on-line бронирования, *да, нет (нужное подчеркнуть)*

Примеры _____

8.2. Наличие специальных программ для туристических фирм (*указать*) _____

9. Применение энергоэффективных мероприятий в работе, да, нет (нужное подчеркнуть)

Примеры _____

10. Организация доступной среды для маломобильных групп населения, да, нет (нужное подчеркнуть)

Примеры _____

11. Наличие внутренних стандартов качества ,да, нет (нужное подчеркнуть).

Копии прилагаются

Примеры ----- _____

12. Наличие сертификата соответствия (да, нет)

указать _____

13. Вклад организации в развитие туризма в Калининградской области:

*Должность руководителя
участника конкурса*

" ____ " _____ 20__ года

Подпись

Ф.И.О

М.П.

АНКЕТА
участника ежегодного профессионального конкурса
туристской индустрии Калининградской области
«Талант гостеприимства»

наименование участника конкурса

Номинация: Содействие развитию туристской индустрии Калининградской области в сфере общественного питания

Тип (класс) объекта общественного питания

1. Корпоративный стиль

1.1. Наличие фирменного стиля, *да, нет (нужное подчеркнуть)*
 Основной замысел _____

1.2. Наличие рекламно-информационной продукции, *да, нет (нужное подчеркнуть)*

Перечислить используемые формы _____

1.3. Наличие собственного сайта, *да, нет (нужное подчеркнуть)*

1.4. Наличие фирменной упаковки *да, нет (нужное подчеркнуть)*

1.5. Наличие фирменной одежды персонала, *да, нет (нужное подчеркнуть)*

1.6. Наличие фирменного блюда *да, нет (нужное подчеркнуть)*

2. Применение инноваций в своей деятельности,

2.1. Анкетирование клиентов, *да, нет (нужное подчеркнуть)*

2.2. Анкетирование персонала (сбор лучших идей), *да, нет (нужное подчеркнуть)*.

Примеры наиболее интересных идей персонала, которые позволили улучшить качество обслуживания клиентов в 2014 году _____

2.3. Использование в работе новых технологий, *(указать)* _____

2.4. Формы продвижения на туристском рынке *(указать)* _____

3. Участие в благотворительных акциях, социальных программах в 2014 г. *да, нет (нужное подчеркнуть)*

Перечислить _____

4. Характеристика персонала:

4.1. Наличие высшего специального образования *(в % от общего количества персонала)* _____

4.2. Знание иностранного языка *(в % от общего количества персонала)* _____

4.3. Наличие умения и знаний у персонала о специфике иностранной кулинарии и особенностях обслуживания потребителей зарубежных стран *(для предприятий общественного питания классов люкс и высший)* *да, нет (нужное подчеркнуть)*

Примеры _____

5. Количество обоснованных претензий клиентов, в % от общего количества _____

6. Сетевое партнерство

6.1. Наличие заключенных договоров с объектами размещения *(указать количество договоров за 2013г. и 2014 г.)*

Примеры _____

6.2. Взаимодействие с туроператорами (указать количество заключенных договоров за 2013г. и 2014 г.)

Примеры _____

7. Применение энергоэффективных технологий в работе, да, нет (нужное подчеркнуть)

Примеры _____

8. Организация доступной среды для маломобильных групп населения, да, нет (нужное подчеркнуть)

Примеры _____

9. Наличие внутренних стандартов качества, да, нет (нужное подчеркнуть). Копии прилагаются

Указать _____

10. Наличие сертификата соответствия, (да, нет) указать _____

11. Наличие дополнительных услуг для клиентов (указать)

1. Доступ в Интернет (если есть, указать форму доступа) _____

2. Доставка заказов _____

3. Предварительный заказ _____

4. Меню на русском, английском, др. языках _____

Наличие услуг, не указанных в перечне (перечислить) _____

13. Вклад организации в развитие туризма в Калининградской области:

Должность руководителя
участника конкурсу

" ____ " _____ 20__ года

Подпись

Ф.И.О

М.П.

Форма № 7

АНКЕТА

**участника ежегодного профессионального конкурса
туристской индустрии Калининградской области
«Талант гостеприимства»**

наименование участника конкурса

Номинация: Содействие развитию туристской индустрии Калининградской области в сфере внутреннего и въездного туризма - туристическая компания (туроператор)

1. Тип туризма (перечислить виды):

- внутренний туризм _____

- въездной туризм _____

2. Количество реализованных туристических продуктов, усл.ед. _____

в т.ч. собственных, усл. ед _____

Примеры _____

3. Корпоративный стиль

3.1. Наличие фирменного стиля, *да, нет (нужное подчеркнуть)*

Основной замысел _____

3.2. Наличие рекламно-информационной продукции, *да, нет (нужное подчеркнуть)*

Перечислить используемые формы ___ - _____

3.3. Наличие собственного сайта, *да, нет (нужное подчеркнуть)* _____

4. Применение инноваций в своей деятельности

4.1. Анкетирование клиентов, *да, нет (нужное подчеркнуть)*

4.2. Анкетирование персонала (сбор лучших идей), *да, нет (нужное подчеркнуть)*.

Примеры наиболее интересных идей персонала, которые позволили улучшить качество обслуживания клиентов в 2014 г. _____

4.3. Использование в работе новых технологий, перечислить _____

5. Участие в благотворительных акциях, социальных программах в 2014 г. *да, нет (нужное подчеркнуть)*

Перечислить _____

6. Характеристика персонала:

6.1. Наличие высшего специального образования (*в % от общего количества персонала*) _____

6.2. Знание иностранного языка (*в % от общего количества персонала*) _____

7. Количество обслуженных туристов и экскурсантов, чел. за 2013 г. _____, за 2014 г. _____

8. Количество обоснованных претензий клиентов, в % от общего количества _____

9. Сетевое партнерство

9.1. Работа с системами бронирования, *да, нет (нужное подчеркнуть)*

Примеры _____

9.2. Взаимодействие с объектами туристического показа Калининградской области.
Количество заключенных договоров за 2014 год _____

Примеры _____

9.3. Членство в ассоциациях, НКО, *да, нет (нужное подчеркнуть)*

Перечислить _____

10. Вклад организации в развитие туризма в Калининградской области:

Должность руководителя
участника конкурса

" ____ " _____ 20__ года

Подпись

Ф.И.О

М.П.

Форма № 8

**Опросный лист
по номинации «Партнер года в индустрии туризма»**

(информация конфиденциальная)

1. Наименование туроператора _____		
2. Адрес _____		
3. Контактный телефон _____ факс _____ E-mail _____		
Пожалуйста, укажите информацию о своих пяти надежных партнерах в Калининградской области по туристическому бизнесу за 2014 год		
	ОБЪЕКТ ПОКАЗА Калининградской области <i>(Наименование организации Ф.И.О. руководителя, тел, e-mail)</i>	ТУРАГЕНТ (внутренний и въездной туризм) <i>Наименование организации Ф.И.О. руководителя, тел, e-mail</i>
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Должность руководителя
туроператора

" ____ " _____ 20__ года

Подпись

Ф.И.О

М.П.

Форма № 9

АНКЕТА

Я, _____
(Ф.И.О.)

прошу рассмотреть представленную мною анкету для участия в ежегодном профессиональном конкурсе туристской индустрии Калининградской области «Талант гостеприимства», в номинации «Лучший по профессии»

(выбрать: экскурсовод гид, гид –переводчик;)

➤ **Личные достижения в профессии:**

➤ **Личные сведения:**

1. Число, месяц, год рождения

2. Паспортные данные

	области	
3.	Социальная направленность проекта	
4.	Награды, публикации, отзывы о проекте	
5.	Дополнительная информация	

Должность руководителя
участника конкурс

" ____ " _____ 20__ года

Подпись

Ф.И.О

М.П.

Х. Порядок разрешения споров

Споры, возникшие при проведении конкурса, разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

ПОЛОЖЕНИЕ
о конкурсной комиссии по определению победителя (призера)
ежегодного профессионального конкурса туристской индустрии
Калининградской области «Талант гостеприимства»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, функции, полномочия и порядок деятельности конкурсной комиссии по определению победителя (призера) ежегодного профессионального конкурса туристской индустрии Калининградской области «Талант гостеприимства» (далее - конкурсная комиссия).

1.2. Основные понятия:

- *определение победителей (призеров, лауреатов)* - совокупность действий, которые осуществляются конкурсной комиссией в порядке, установленном настоящим Положением и Положении об организации и проведении ежегодного профессионального конкурса туристской индустрии Калининградской области «Талант гостеприимства» (далее – Положение о конкурсе), начиная с рассмотрения заявок на участие в конкурсе и завершаются оформлением протокола подведения итогов конкурса;

- *участник конкурса* - любое юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы, формы собственности или любое физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, соответствующие требованиям устанавливаемым Организатором Конкурса.

- *организатор конкурса* - Министерство по туризму Калининградской области (далее – Организатор).

- *конкурс* – комплекс мероприятий, направленных на выявление организаций, их работников и самозанятых граждан, оказывающие услуги в туристской индустрии Калининградской области и отвечающие критериям, установленным в соответствии с Положением о конкурсе;

- *конкурсная документация* - определяет порядок и условия организации и проведения конкурса и включает в себя Положение о конкурсе и извещение о проведении конкурса.

- *эксперт* - физическое лицо, обладающее специальными познаниями, опытом, квалификацией в сфере туристской индустрии, которое осуществляет оценку заявок на участие в конкурсе, готовит экспертное заключение по поставленным конкурсной комиссией вопросам.

1.3. В процессе осуществления своих полномочий конкурсная комиссия взаимодействует с Организатором.

1.4. При отсутствии председателя конкурсной комиссии его обязанности исполняет заместитель председателя.

2. Правовое регулирование

Конкурсная комиссия в процессе своей деятельности обязана руководствоваться Конституцией РФ, Федеральным законом от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, Законом Калининградской области «О туристской деятельности в Калининградской области», Положением о Министерстве по туризму Калининградской области, приказами Организатора и настоящим Положением.

3. Цели создания и принципы работы конкурсной комиссии

3.1. Конкурсная комиссия создается в целях проведения ежегодного профессионального конкурса туристской индустрии Калининградской области «Талант гостеприимства» (далее – конкурс) .

3.2. В своей деятельности конкурсная комиссия руководствуется следующими принципами:

- Открытость и прозрачность процедуры определения победителей, призеров конкурса.
- Обеспечение добросовестной конкуренции, недопущение введения ограничений или преимуществ для отдельных участников конкурса.
- Недопущение разглашения сведений, ставших известными в ходе проведения процедур определения победителей, призеров, в случаях, установленных действующим законодательством.

4. Функции конкурсной комиссии

При осуществлении процедуры определения победителя (призера) конкурса в обязанности конкурсная комиссия выполняет следующие функции:

4.1. Рассмотрение и оценка заявок на участие в конкурсе.

Конкурсная комиссия отклоняет заявку на участие в конкурсе, если участник конкурса, подавший ее, не соответствует требованиям к участнику конкурса, указанным в конкурсной документации, или такая заявка признана не соответствующей требованиям, указанным в конкурсной документации.

При выявлении недостоверности информации, содержащейся в документах, которые участник конкурса представил, конкурсная комиссия обязана отстранить данное лицо от участия в конкурсе на любом этапе его проведения.

Конкурсная комиссия осуществляет оценку заявок на участие в конкурсе, которые не были отклонены, для выявления победителя и призеров конкурса на основе критериев, указанных в конкурсной документации.

Для оценки заявок на участие в конкурсе конкурсная комиссия вправе привлекать экспертов. Конкурсная комиссия и (или) эксперты вправе посетить участника конкурса.

4.2. Признание конкурса несостоявшимся.

Конкурс (номинация конкурса) признается несостоявшимся в следующих случаях:

- по окончании срока подачи заявок на участие в конкурсе (номинации конкурса) подано менее трех заявок;
- по результатам рассмотрения заявок на участие в конкурсе (номинации конкурса) конкурсная комиссия отклонила все такие заявки или приняла решение о допуске менее трех заявок на участие в конкурсе;

4.3. Определение победителя и призеров по номинациям конкурса.

На основании результатов оценки заявок на участие в конкурсе по каждой номинации конкурсная комиссия присваивает каждой заявке на участие в конкурсе порядковый номер в порядке уменьшения количества баллов, присвоенных заявке. Заявке на участие в конкурсе, в которой содержатся наибольшее количество баллов, присваивается первый номер. В случае если в нескольких заявках на участие в конкурсе содержатся одинаковое количество баллов, решающий голос принадлежит председателю жюри.

Победителем конкурса признается участник конкурса, заявка которого набрала большее количество баллов на основе критериев, указанных в конкурсной документации, и заявке на участие в конкурсе, которого присвоен первый номер. Призерами конкурса признаются участники конкурса, заявкам которых присвоены соответственно второй и третий номер.

По отдельным номинациям в соответствии с Положением о конкурсе победители и призеры определяются по результатам голосования простым подсчетом голосов.

4.4. Оформляет протокол подведения итогов конкурса.

Результаты рассмотрения и оценки заявок на участие в конкурсе фиксируются в протоколе подведения итогов конкурса, в котором должна содержаться следующая информация:

- место, дата, время проведения рассмотрения и оценки таких заявок;
- информация о количестве заявок на участие в конкурсе, которые были рассмотрены;
- информация об участниках конкурса, заявки на участие в конкурсе которых были отклонены, с указанием причин их отклонения, в том числе положений конкурсной документации, которым не соответствуют такие заявки;
- принятое на основании результатов оценки заявок на участие в конкурсе решение о присвоении таким заявкам порядковых номеров;
- наименования (для юридических лиц), фамилии, имена, отчества (при наличии) (для физических лиц), победителей и призеров конкурса.

Протокол подведения итогов конкурса составляется в одном экземпляре и подписывается всеми присутствующими членами конкурсной комиссии.

4.5. При определении победителя (призера) путем проведения конкурса конкурсная комиссия также выполняет иные действия в соответствии с Положением о конкурсе.

5. Порядок создания и работы конкурсной комиссии

5.1. Конкурсная комиссия является коллегиальным органом Организатора. Персональный состав конкурсной комиссии, ее председатель, заместитель председателя, секретарь и члены конкурсной комиссии утверждаются приказом Организатора.

5.2. Решение о создании конкурсной комиссии принимается Организатором до начала проведения конкурса. Число членов конкурсной комиссии должно быть не менее чем пять человек.

5.3. Членами конкурсной комиссии не могут быть физические лица, лично заинтересованные в результатах определения победителя (призера) конкурса, в том числе физические лица, подавшие заявки на участие в таком определении или состоящие в штате организаций, подавших данные заявки, либо физические лица, на которых способны оказать влияние участники конкурса. В случае выявления в составе конкурсной комиссии указанных лиц Организатор незамедлительно заменяет их другими физическими лицами, которые лично не заинтересованы в результатах определения победителя (призера) и на которых не способны оказывать влияние участники конкурса.

5.4. Замена члена конкурсной комиссии допускается только по решению Организатора конкурса.

5.5. Конкурсная комиссия правомочна осуществлять свои функции, если на заседании конкурсной комиссии присутствует не менее чем пятьдесят процентов общего числа ее членов. Члены конкурсной комиссии должны быть своевременно уведомлены председателем конкурсной комиссии о месте, дате и времени проведения заседания конкурсной комиссии. Принятие решения членами конкурсной комиссии путем проведения заочного голосования, а также делегирование ими своих полномочий иным лицам не допускаются.

5.6. Уведомление членов конкурсной комиссии о месте, дате и времени проведения заседаний конкурсной комиссии осуществляется не позднее, чем за два рабочих дня до даты проведения такого заседания посредством направления приглашений, содержащих сведения о повестке дня заседания. Подготовка приглашения, представление его на подписание председателю и направление членам конкурсной комиссии осуществляется секретарем конкурсной комиссии.

5.7. Члены конкурсной комиссии вправе:

Знакомиться со всеми представленными на рассмотрение документами и сведениями, составляющими заявку на участие в конкурсе.

Выступать по вопросам повестки дня на заседаниях конкурсной комиссии.

Проверять правильность содержания составляемых конкурсной комиссией протоколов, в том числе правильность отражения в этих протоколах своего решения.

5.8. Члены конкурсной комиссии обязаны:

Присутствовать на заседаниях конкурсной комиссии, за исключением случаев, вызванных уважительными причинами (временная нетрудоспособность, командировка и другие уважительные причины).

Принимать решения в пределах своей компетенции.

5.9. Председатель конкурсной комиссии либо лицо, его замещающее:

Осуществляет общее руководство работой конкурсной комиссии и обеспечивает выполнение настоящего Положения.

Объявляет заседание правомочным или выносит решение о его переносе из-за отсутствия необходимого количества членов.

Открывает и ведет заседания конкурсной комиссии, объявляет перерывы.

В случае необходимости выносит на обсуждение конкурсной комиссии вопрос о привлечении к работе экспертов.

Подписывает протокол, составленный в ходе работы конкурсной комиссии.

5.10. Секретарь конкурсной комиссии осуществляет подготовку заседаний конкурсной комиссии, включая оформление и рассылку необходимых документов, информирование членов конкурсной комиссии по всем вопросам, относящимся к их функциям (в том числе извещение лиц, принимающих участие в работе конкурсной комиссии, о времени и месте проведения заседаний и обеспечение членов конкурсной комиссии необходимыми материалами).

Передает протокол подведения итогов конкурса и иные документы, связанные с деятельностью конкурсной комиссии Организатору в срок не позднее 2 рабочих дней со дня подведения итогов конкурса.

Документы, связанные с деятельностью Конкурсной комиссии, включаются в номенклатуру дел Министерства по туризму Калининградской области и по истечению срока хранения сдаются в архив.

СОСТАВ

конкурсной комиссии по определению победителей (призеров)
ежегодного профессионального конкурса туристской индустрии
Калининградской области «Талант гостеприимства»

Ермак Андрей Викторович	-	министр по туризму Калининградской области, председатель конкурсной комиссии
Кузнецов Сергей Николаевич	-	заместитель министра по туризму Калининградской области, заместитель председателя конкурсной комиссии
Клименко Наталья Алексеевна	-	заместитель начальника департамента - начальник отдела развития международной и межрегиональной туристской деятельности и рекреационных ресурсов Министерства по туризму Калининградской области, член конкурсной комиссии
Репикова Галина Викторовна	-	ведущий консультант отдела развития международной и межрегиональной туристской деятельности и рекреационных ресурсов Министерства по туризму Калининградской области, секретарь конкурсной комиссии
Офицерова Галина Геннадьевна	-	генеральный директор ГБУ КО «РИЦТ», член конкурсной комиссии
Представитель министерства по муниципальному развитию Калининградской области	-	по запросу, член конкурсной комиссии
Представитель Ассоциации предприятий индустрии туризма Калининградской области	-	по запросу, член конкурсной комиссии
Представитель ООО «КЦ «КАЧЕСТВО»	-	по запросу, член конкурсной комиссии
Представитель управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калининградской области	-	по запросу, член конкурсной комиссии