

ПРАЗДНИК ПРОФЕССИОНАЛОВ ГОСТЕПРИИМСТВА

2 и 3 ноября 2017 г. в Москве, ТГК «Измайлово» (гостиницы «Гамма», «Дельта») состоялся VI Национальный гостиничный конкурс «Комфорт и уют – 2017». Лучшие представители индустрии гостеприимства двух столиц встретились, чтобы в честном соревновании выяснить, чей сервис – лучше, чья команда – профессиональней.

«День сервиса»

Первый день – «День сервиса» – традиционно был посвящён выступлениям участников, претендующих на победу в номинациях «Лучшая горничная», «Лучший супервайзер», «Лучший портье (администратор) СПиР».

Открывая «День сервиса», Алексей Павлович Воробьев, генеральный директор ТГК «Измайлово», отметил, что «возрождение традиции профессиональных праздников-конкурсов очень значимо для индустрии. Люди приезжают, делятся опытом, общаются, соревнуются – и это позволяет сфере гостеприимства не застояваться, развиваться».



Линейные сотрудники команд-участниц демонстрировали своё мастерство, выполняя повседневную работу. Горничные не только убрали номера, но и справились с неожиданно появившимися в номерах «гостями» и «гостынями», которые то якобы что-то забыли, то, страдая от астмы, искали ингалятор, то даже рожать собирались!

Лидером в номинации «Лучшая горничная» стала Алина Мамадалиева – 9,38 балла (из 10 максимально возможных), команда F5 Service. На втором месте, с результатом 8,52 баллов, Елизавета Курбатова, команда МГИИТ им. Ю.А. Сенкевича. Третье место в номинации с оценкой 8,47 заняла горничная Ирина Светашова, команда ТГК «Измайлово» («Гамма», «Дельта»).

У супервайзеров соревнования начались за две недели до очных выступлений. Участники соревнований делали видео своих занятий с горничными, а эксперты оценивали их коммуникативные умения и навыки обучения персонала. На очном же этапе супервайзерам пришлось решать не столь «нервные» задачи: они проверяли работу горничных и украшали номера. И вот в этом участницы проявили себя, пожалуй, ярче всего. Если ещё пару лет назад основной темой украшений номеров бала романтика, то сейчас чего только не увидели зрители и эксперты! И номера в честь 100-летия революции, и футбольная тематика, и разгульный девичник... Победителем в номинации «Лучший супервайзер» с баллом 9,48 стала Карина Абушахметова, команда ТГК «Измайлово» («Гамма», «Дельта»). На второй позиции, с оценкой 9,33 балла, Валерия Левченко, команда МГИИТ им. Сенкевича. И третью строку в списке победителей заняла Алена Алдушина (9,08 балла), команда F5 Service.

Завершали первый день соревнования администраторов СПиР. С какими только гостями не пришлось им пообщаться – и на английском, и на русском, и даже грузинском языках! А с какими проблемами обращались гости к портье! Один хочет курить прямо в номере, другая жалуется, что в её комнате плохо пахнет и, прежде чем переселиться, требует, чтобы сотрудники отеля понюхали все номера, третий гость не знает, что такое «Золотое кольцо», но очень хочет экскурсию по нему... По мнению Экспертного совета, все портье оказались на высоте и прекрасно справились с заданиями.

Итоговые баллы администраторов СПиР были предельно близки максимуму. С результатом 9,85 балла на первое место вышла Мария Коровкина (колледж «Царицыно»). А второе место разделили Дмитрий Гриб из команды «Инпредсервис» – предприятия по приёму зарубеж-

ных представительств (Санкт-Петербург), и Алексей Прокопенко – портье ТК «Измайлово» («Гамма», «Дельта»).

Мы – команда!

Именно эта идея была основой и выступлений капитанов, и последовавшего после них брейн-ринга.

В этом году капитанам не только нужно было представить свои предприятия и команды, что было сделано многими очень оригинально, но и решить ситуацию, связанную с несправедливыми претензиями гостей к персоналу. К чести всех команд, ни один из капитанов не пошёл на поводу гостя, который «всегда прав». Каждый из участников предложил решение, сохраняющее равновесие интересов сторон и ориентированное на сохранение сотрудников.

В брейн-ринге участвовали по три представителя от каждой команды, которым нужно было ответить на письмо обиженного гостя и предложить меры, чтобы подобная ситуация не повторялась в будущем, а также решить конфликтную ситуацию.

По итогам конкурса капитанов на первое место вышел Григорий Ильин, капитан команды сети отелей «Станция», Санкт-Петербург. Второе место у Анастасии Фитискиной (команда колледжа «Царицыно»), третье – у Ирины Подкиной (команда ТК «Измайлово», гостиницы «Гамма», «Дельта»).

Лидером брейн-ринга стала команда сети отелей «Станция», за что удостоилась Специального приза Организаторов.

Приз зрительских симпатий получил Алексей Прокопенко, портье ТК «Измайлово» («Гамма», «Дельта»).



Студенты 2 и 3 курса специальности «Гостиничный сервис» отделения СПО Высшей школы бизнеса, менеджмента и права ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» приняли активное участие в Конкурсе. В соревнованиях среди администраторов СПИР в роли актёров выступили студенты: Казимилова Ксения, Чикилидина Валерия, Волковицкий Денис, Майорова Екатерина, Князева Ольга. Наши студенты-актёры профессионально выполняли свои роли, особенно был отмечен профессионализм и актёрское мастерство студентки 2 курса Чикилидиной Валерии. По итогам мероприятия студенты-актёры были награждены благодарственными письмами от организаторов конкурса.



Подводя общие итоги, Экспертный совет присудил звание Абсолютного победителя Национального гостиничного конкурса «Комфорт и уют - 2017» команде МГИИТ им. Сенкевича – 8,43 балла, команде ТК «Измайлово», гостиницы «Гамма», «Дельта» – 8,3 балла и команде Московского колледжа «Царицыно» – 8,2 балла.

Торжественную церемонию награждения победителей украсили концертные номера, подготовленные студентами Московского колледжа «Царицыно».

Организаторы благодарят компании, поддерживавшие VI Национальный гостиничный конкурс «Комфорт и уют»:

- ТК «Измайлово» (гостиницы «Гамма», «Дельта») – Гостеприимного партнёра;
- компанию Dahua Technology – Генерального технического партнёра;
- компанию Ecolab – Официального партнёра;

- компании «Комплект Премьер Сити», «Фронтдеск24», «Кубань-Вино» – Партнёров конкурса;
- Московский колледж «Царицыно» – Партнёра по организации и проведению мероприятия.

Конкурс прошёл *при поддержке* ФриО России, АНО «Союзэкспертиза» ТПП РФ; НАСТ, Первого клуба профессионалов гостеприимства; выставки «ОТЕЛЬ ЭКС-ПО»; ассоциации выпускников колледжа «Царицыно», «Объединения центров развития искусства, народной культуры и туризма» (Тула), ТИЦ Нижнего Новгорода, Рязанской области, Воронежа, Курской области, Великого Новгорода «Красная Изба», Информационно-туристического портала Тамбовщины.

Медиапартнёры: информационный портал «Вести. Туризм», журналы «Пять звезд», «Туризм. Практика. Проблемы.

Перспективы», портал Frontdesk.ru, информационный портал «АВТО РОДИНА», Федеральный портал о событийном туризме EventsInRussia.com, портал Lodging.ru (маркетинговая поддержка классифицированных средств размещения), научно-практический журнал «Современные проблемы сервиса и туризма», журнал «Клининг», портал «Кейтеринг Консалтинг», туристический портал TRIP2RUS.RU, туристический портал «100 дорог», мультимедийный информационный ресурс «Живая карта России», путеводители «Русский гид. Полиглот».

Мы поздравляем победителей VI Национального гостиничного конкурса «Комфорт и уют» и напоминаем, что Конкурс продолжается! Следите за нашими рассылками и новостями на сайте <http://www.hotelsinfoclub.ru/>.



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ГОСТИНИЧНЫЙ КОНКУРС

«КОМФОРТ И УЮТ»

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