УТВЕРЖДЕНО

постановлением Администрации

муниципального образования

"Город Архангельск"

от 12.01.2017 № 29

ПОЛОЖЕНИЕ

о городском конкурсе профессионального мастерства

"Лучший работник предприятия бытового обслуживания населения"

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок проведения городского конкурса профессионального мастерства "Лучший работник предприятия бытового обслуживания населения " (далее – конкурс).

1.2. Организатор конкурса – департамент экономического развития Администрации муниципального образования "Город Архангельск" (далее – Департамент).

**2. Цель и задачи конкурса**

2.1. Цель конкурса – выявление и поощрение лучших работников сферы бытового обслуживания населения.

2.2. Задачи конкурса:

стимулирование работников предприятий бытового обслуживания населения к повышению культуры обслуживания, качества предоставления услуг;

 повышение престижа профессией сферы бытового обслуживания населения, формирование благоприятного общественного мнения о предприя-тиях бытового обслуживания населения.

**3. Порядок проведения конкурса**

3.1. В конкурсе принимают участие работники предприятий бытового обслуживания населения всех форм собственности, являющихся субъектами малого и среднего предпринимательства, расположенных на территории муниципального образования "Город Архангельск" и имеющие стаж работы
в сфере бытового обслуживания населения не менее одного года (далее – участники конкурса).

3.2. Номинации конкурса:

"Лучший портной по пошиву и ремонту одежды";

"Лучший приемщик-администратор";

"Мастер – золотые руки";

2

"За верность профессии";

"За активность и стремление к развитию";

"За большой личный вклад в развитие предприятия";

"За внедрение новых форм и методов работы".

3.3. Сроки проведения конкурса и состав конкурсной комиссии ежегодно утверждаются постановлением Администрации муниципального образования "Город Архангельск".

3.4. Заявки на участие в конкурсе направляются в Департамент (163000, г.Архангельск, просп.Троицкий, д.61; тел./факс (8182) 20-11-19) не позднее чем за три дня до начала конкурса по форме согласно приложению к настоящему Положению.

3.5. Конкурс проводится в два этапа на рабочем месте участника конкурса.

3.5.1. Первый этап конкурса состоит из двух заданий: "Визитная карточка" и "Практическое задание".

При выполнении задания "Визитная карточка" участник рассказывает
о себе, своей профессии, своем предприятии (история создания, основные направления деятельности, сведения о предоставляемых услугах, персонале, уровне профессиональной подготовки). Участники конкурса могут дополни-тельно представить фото- и видеоматериалы о своей профессиональной деятельности.

Критерии оценки задания "Визитная карточка":

внешний вид работника, использование фирменной одежды;

организация рабочего места;

создание положительного имиджа своей профессии, своего предприятия.

Максимальная оценка за выполнение задания – 5 баллов.

При выполнении задания "Практическое задание" участник конкурса демонстрирует обслуживание заказчика, выполнение заказа на своем рабочем месте в присутствии членов конкурсной комиссии.

Критерии оценки задания "Практическое задание":

организация технологического процесса, рациональное использование материалов;

степень сложности, качество и скорость выполнения работы;

применение современных технологий и оборудования;

рассказ о выполненной работе и ее демонстрация.

Максимальная оценка за выполнение задания – 10 баллов.

3.5.2. Второй этап конкурса включает в себя проведение [тестирования](#Par166)
на знание Федерального закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1025.

Участники конкурса отвечают на пять вопросов теста. За каждый правильный ответ начисляется 1 балл. Время выполнения теста – пять минут.

3

**4. Подведение итогов конкурса**

4.1. Заседание конкурсной комиссии считается правомочным, если на нем присутствует более половины членов конкурсной комиссии.

4.2. Конкурсная комиссия подводит итоги конкурса путем подсчета суммы баллов, выставленных после выполнения каждого из заданий, и опре-деляет по одному победителю в каждой из номинаций.

4.3. Решение конкурсной комиссии принимается большинством голосов, оформляется протоколом и утверждается председателем комиссии.

4.4. Итоги конкурса утверждаются постановлением Администрации муниципального образования "Город Архангельск".

4.5. По итогам конкурса, на основании постановления Администрации муниципального образования "Город Архангельск" победители в каждой
из номинации награждаются благодарственными письмами Администрации муниципального образования "Город Архангельск".

4.6. Результаты конкурса объявляются на церемонии награждения побе-дителей конкурса.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Положению о городском конкурсе

профессионального мастерства "Лучший работник предприятия бытового обслуживания населения"

Департамент экономического развития

Администрации муниципального образования "Город Архангельск"

г.Архангельск, просп.Троицкий, д.61

тел. 20-12-54, факс 20-11-19

**ЗАЯВКА**

**на участие в городском конкурсе профессионального мастерства**

**"Лучший работник предприятия бытового обслуживания населения"**

|  |  |
| --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество |  |
| Дата рождения |  |
| Образование |  |
| Должность |  |
| Полное наименование предприятия |  |
| Адрес, телефон |  |
| Фамилия, имя, отчество руководителя |  |
| Трудовой стаж в сфере бытового обслуживания |  |

Подпись участника

Подпись руководителя предприятия М.П.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Администрации

муниципального образования

"Город Архангельск"

от 12.01.2017 № 29

ПОЛОЖЕНИЕ

о городском конкурсе "Лучшее предприятие

общественного питания города Архангельска"

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок и условия проведения городского конкурса "Лучшее предприятие общественного питания города Архангельска" (далее – конкурс).

1.2. Организатор конкурса – департамент экономического развития Администрации муниципального образования "Город Архангельск" (далее – Департамент).

**2. Цели и задачи конкурса**

2.1. Цель конкурса – выявление и поощрение лучших предприятий общественного питания муниципального образования "Город Архангельск", добившихся высоких показателей в организации питания и культуре обслуживания населения.

2.2. Задача конкурса – формирование благоприятного общественного мнения о предприятиях общественного питания.

**3. Порядок и условия проведения конкурса**

3.1. В конкурсе принимают участие предприятия общественного питания всех форм собственности, расположенные в муниципальном образовании "Город Архангельск" (далее – участники конкурса).

3.2. Сроки проведения конкурса ежегодно утверждаются постановлением Админи-страции муниципального образования "Город Архангельск".

3.3. Заявки на участие в конкурсе направляются в Департамент по адресу: 163000, г.Архангельск, просп.Троицкий, д.61, не позднее чем за три дня до начала конкурса по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

3.4. Номинации конкурса:

"Открытие года";

"Успешное сочетание традиций и современности";

"Стильное решение";

"Самое уютное предприятие".

2

Конкурсная комиссия оставляет за собой право учреждения дополни-тельных номинаций.

3.5. Конкурс проводится в два этапа на рабочем месте участников конкурса.

3.6. Первый этап конкурса состоит из "Визитной карточки" предприятия. Участники конкурса рассказывают конкурсной комиссии о своем предприятии, основных направлениях деятельности, о предоставляемых услугах, персонале. В целях наиболее полного представления участников конкурса дополнительно могут быть представлены иные материалы (в альбомах, макетах, видеофильмах, презентациях).

3.7. Оценка предприятий общественного питания складывается из суммы набранных баллов в соответствии с форматом предприятия по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

3.8. Второй этап конкурса включает в себя проведение тестирования на знание Федерального закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1
"О защите прав потребителей", Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации
от 15.08.1997 № 1036.

Представители предприятия-участника конкурса в письменной форме отвечают на пять вопросов теста. Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл, неправильный – в 0 баллов.

 3.9. Для проведения конкурса и подведения его итогов создается конкурсная комиссия в количестве 4 (четырех) человек, состав которой ежегодно утверждается постановлением Администрации муниципального образования "Город Архангельск".

**4. Подведение итогов конкурса**

4.1. Конкурсная комиссия подводит итоги конкурса путем подсчета суммы баллов, выставленных после выполнения каждого из заданий, и опре-деляет по одному победителю в каждой из номинаций.

4.2. Заседание конкурсной комиссии считается правомочным, если на нем присутствует более половины членов конкурсной комиссии.

4.3. Решение конкурсной комиссии оформляется в виде протокола и утверждается председателем комиссии.

4.4. Итоги конкурса утверждаются постановлением Администрации муниципального образования "Город Архангельск".

4.5. По итогам конкурса на основании постановления Администрации муниципального образования "Город Архангельск" победители в каждой из номинаций награждаются благодарственными письмами Администрации муниципального образования "Город Архангельск".

4.6. Результаты конкурса объявляются на церемонии награждения побе-дителей конкурса.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Положению о городском конкурсе

"Лучшее предприятие общественного питания города Архангельска"

**ЗАЯВКА**

**на участие в городском конкурсе**

**"Лучшее предприятие общественного питания города Архангельска"**

|  |  |
| --- | --- |
| Полное наименование организации(предприятия) |  |
| Год основания  |  |
| Юридический адрес  |  |
| Местонахождение (адрес) |  |
| Фамилия, имя, отчество руководителя предприятия |  |
| Фамилия, имя, отчество, должность участника, представляющего интересы предприятия на конкурсе |  |
| Телефон  |  |
| Количество работающих (человек) |  |
| Количество посадочных мест (для предприятий общественного питания) |  |
| Площадь (общая/торговая) (кв.м) |  |

Подпись руководителя предприятия

М.П.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Положению о городском конкурсе

"Лучшее предприятие общественного питания города Архангельска"

**ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия | Наличие | Балл |
| **Общая характеристика предприятия** |
| 1 | Наличие правильно оформленной вывески предприятия (до 3 баллов) | + |  |
| 2 | Оформление витрин и фасада здания, зала для обслуживания (до 3 баллов) | + |  |
| 3 | Благоустройство и декоративное оформление прилегающей территории (до 3 баллов) | + |  |
| 4 | Санитарное состояние прилегающей территории, зала обслуживания посетителей (до 3 баллов) | + |  |
| 5 | Наличие правильно оформленной информации для потребителей (уголок потребителя) (до 3 баллов) | + |  |
| 6 | Наличие автостоянки для посетителей (до 3 баллов) | + |  |
| 7 | Наличие форменной одежды у обслуживающего персонала и работников производства (до 3 баллов) | + |  |
| **Организация обслуживания** |
| 1 | Разнообразие ассортимента фирменных блюд и изделий, напитков сложного приготовления, оформление меню, карты вин, ценников (до 5 баллов) | + |  |
| 2 | Сервировка стола и ее аксессуары (скатерти, салфетки, приборы для специй) (до 3 баллов) | + |  |
| 3 | Соответствие интерьера, дизайна предприятия данному типу, классу, его названию, специализации (до 3 баллов) | + |  |
| 4 | Качество обслуживания посетителей (нормы и правила этикета, встреча и размещение потребителей, прием заказов, расчет с потребителями) (до 3 баллов) | + |  |
| 5 | Отсутствие нарушений санитарно-эпидемиологических, противопожарных правил при проверках контролирующих и право-охранительных органов (снижение по 2 балла за каждый отрицательный акт) | + |  |

2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 6 | Отсутствие обоснованных жалоб потребителей в книге отзывов и предложений, а также рассмотрение и принятие предложений, записанных в данной книге (снижение по 2 балла за каждую жалобу) | + |  |
| 7 | Оснащение современным технологическим оборудованием (до 3 баллов) | + |  |
| 8 | Ценовая политика (наличие систем льгот и скидок посетителям) (до 3 баллов) | + |  |
| 9 | Музыкальное сопровождение (до 3 баллов) | + |  |
| 10 | Оказание дополнительных услуг посетителям (до 3 баллов) | + |  |
| 11 | Организация времени ожидания (наличие журналов, Wi-Fi, телевидения) (до 3 баллов) | + |  |
| 12 | Участие в общегородских мероприятиях (до 3 баллов) | + |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Администрации муниципального образования

"Город Архангельска"

от 12.01.2017 № 29

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о городском конкурсе профессионального мастерства**

 **"Лучший работник предприятия розничной торговли"**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок и условия проведения городского конкурса профессионального мастерства "Лучший работник предприятия розничной торговли" (далее – конкурс).

1.2. Организатор конкурса – департамент экономического развития Администрации муниципального образования "Город Архангельск" (далее – Департамент).

1. **Цель и задачи конкурса**

2.1. Цель конкурса – повышение престижа профессий отрасли торговли, формирование благоприятного общественного мнения о предприятиях розничной торговли.

2.2. Задачи конкурса:

создание условий для повышения профессионального мастерства и развития творческой инициативы работников предприятий розничной торговли;

стимулирование работников предприятий розничной торговли к повы-шению производительности труда и качества предоставления услуг;

распространение передового опыта.

1. **Порядок и условия проведения конкурса**

3.1. В конкурсе принимают участие работники предприятий розничной торговли всех форм собственности, являющихся субъектами малого и среднего предпринимательства, проживающие в муниципальном образовании "Город Архангельске" и имеющие профессиональное образование и стаж работы в сфере торговли не менее одного года (далее – участники конкурса).

3.2. Номинации конкурса:

 "Лучший продавец продовольственных товаров";

"Лучший продавец непродовольственных товаров";

"Лучший управляющий продовольственным магазином";

2

"Лучший управляющий непродовольственным магазином";

"Лучший менеджер торгового отдела".

3.3. Сроки проведения конкурса ежегодно утверждаются постановлением Администрации муниципального образования "Город Архангельск".

3.4. Заявки на участие в конкурсе направляются в Департамент по адресу: 163000, г.Архангельск, просп.Троицкий, д.61, не позднее чем за три дня до начала конкурса по форме согласно приложению к настоящему Положению.

3.5. Для проведения конкурса и подведения его итогов создается конкурсная комиссия в количестве 5 (пяти) человек, состав которой ежегодно утверждается постановлением Администрации муниципального образования "Город Архангельск".

3.6. Конкурс проводится в два этапа на рабочем месте участника конкурса.

3.7. Первый этап конкурса состоит из двух заданий: "Визитная карточка" и "Практическое задание".

3.7.1. При выполнении задания "Визитная карточка" участник конкурса рассказывает конкурсной комиссии о себе, своей профессии, своём предприятии (включая данные об истории создания предприятия, основных направлениях его деятельности, сведения о предоставляемых услугах, персонале (количество рабочих мест, уровень профессиональной подготовки, опыт работы).

Участники конкурса могут дополнительно представить фото- и видео-материалы, отражающие все виды деятельности предприятия.

Критерии оценки участника конкурса:

внешний вид работника, использование фирменной одежды;

организация рабочего места, торгового процесса в магазине;

создание положительного имиджа своей профессии и своего пред-приятия.

Максимальная оценка за выполнение задания – 5 баллов. Время выпол-нения задания – до трех минут.

3.7.2. В рамках задания "Практическое задание" участникам конкурса предлагается на рассмотрение ситуационная задача. В течение трех минут участнику конкурса необходимо найти выход из предложенной ситуации.

Критерии оценки участника конкурса:

умение выявить главное в ситуации;

профессиональная компетентность;

нахождение способа разрешения ситуации.

Максимальная оценка за выполнение задания – 10 баллов.

3.8. Второй этап конкурса включает в себя проведение тестирования на знание Федерального закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1
"О защите прав потребителей", Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации
от 19.01.1998 № 55.

3

Участники конкурса в письменной форме отвечают на 5 вопросов теста. Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл, неправильный – в 0 баллов. Время выполнения теста – пять минут.

**4. Подведение итогов конкурса**

4.1. Конкурсная комиссия подводит итоги конкурса путем подсчета суммы баллов, выставленных после выполнения каждого из заданий, и определяет
по одному победителю в каждой из номинаций.

4.2. Заседание конкурсной комиссии считается правомочным, если на нем присутствует более половины членов конкурсной комиссии.

4.3. Решение конкурсной комиссии принимается большинством голосов, оформляется в виде протокола и утверждается председателем комиссии.

4.4. Итоги конкурса утверждаются постановлением Администрации муниципального образования "Город Архангельск".

4.5. По итогам конкурса на основании постановления Администрации муниципального образования "Город Архангельск" победители в каждой
из номинаций награждаются благодарственными письмами Администрации муниципального образования "Город Архангельск".

4.6. Результаты конкурса объявляются на церемонии награждения победителей конкурса.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Положению о городском конкурсе профес-сионального мастерства "Лучший работник предприятия розничной торговли"

Департамент экономического развития

Администрации муниципального образования "Город Архангельск",

г.Архангельск, просп.Троицкий, д.61

тел. 28-70-05, факс 20-11-19

e-mail: migni@arhcity.ru

**ЗАЯВКА**

**на участие в городском конкурсе профессионального мастерства**

**"Лучший работник предприятия розничной торговли"**

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата рождения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(занимаемая должность,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

полное наименование предприятия розничной торговли,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес, телефон)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. руководителя, контактный телефон)

Трудовой стаж работы в сфере торговли\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Образование \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(высшее, среднее профессиональное)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование учебного заведения, специальность по диплому)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись участника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись руководителя предприятия

розничной торговли \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 М.П.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_