

Правила участия в ГостИмандрийском марафоне и Положение о финальном конкурсе

Проект профессионального развития сферы гостеприимства Мончегорска

АНО «Агентство развития Мончегорска»

2026 год

Зачем нужны эти Правила

Правила делают прозрачным путь участника от первичной рефлексии и обучения до изменения реальной практики. Они помогают участникам заранее понимать, какие действия учитываются в рейтинге, как подтверждаются результаты и каким образом определяются обладатели личных и командных наград.

«ГостИмандрийский марафон» рассматривается как профессиональный маршрут, состоящий из последовательных шагов: от наблюдения и обучения к реальным изменениям в работе. Это не конкурс «идеального сервиса»: обнаруженная проблема не снижает шансы участника или предприятия. Значение имеет то, насколько точно проблема осмыслена, что изменено и как проверен результат.

Основной принцип:

Преимущество получает участник или команда, которые превратили обучение в конкретное изменение и смогли показать его результат.

Документ состоит из двух взаимосвязанных частей: Правил прохождения маршрута изменений и Положения о финальном конкурсе, который проводится в четвертый день очной практической сессии.

Краткая схема

Зачет	Кто участвует	Максимум	Итоговая награда
Личный «Лидер марафона»	Конкретный участник	100 рейтинговых баллов	Трехдневная профессиональная поездка в Санкт-Петербург для двух победителей
Командный «Самая гостИмандрийская команда»	Предприятие и его заявленная или фактическая команда	100 рейтинговых баллов	Профессиональная библиотека: по одной для лучшего средства размещения и лучшего предприятия питания

Личный маршрут включает девять шагов, командный — семь направлений командного движения. Шаг обозначает конкретное содержательное действие или результат, а не условную единицу начисления. Прохождение маршрута оценивается рейтинговыми баллами: максимум 100 баллов в каждом зачете.

Часть I Правила участия в ГостиМандрейском марафоне

1 Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила определяют условия участия, систему личного и командного рейтинга, способы подтверждения результатов, порядок работы экспертной комиссии и виды наград в проекте «ГостиМандрейский марафон» 2026 года.
- 1.2. Организатор проекта — АНО «Агентство развития Мончегорска» (далее — Организатор). Экспертно-методическое сопровождение осуществляется в соответствии с техническим заданием проекта.
- 1.3. Участие в марафоне является добровольным. Рейтинг предназначен для поддержки вовлеченности и фиксации профессионального прогресса, а не для публичного ранжирования качества отдельных предприятий.
- 1.4. Марафон строится как маршрут последовательных профессиональных шагов. Шагом считается содержательное действие участника или команды, предусмотренное настоящими Правилами: осмысление опыта, обучение, практическое применение, внедрение, проверка результата или представление итогов.
- 1.5. Прохождение маршрута оценивается рейтинговыми баллами. Максимальный результат в каждом зачете составляет 100 баллов. Шаги и баллы не являются взаимозаменяемыми понятиями: один шаг может иметь различный вес в зависимости от его значения для достижения реального изменения.
- 1.6. Личный и командный зачеты ведутся параллельно и рассчитываются независимо. Командный результат не является суммой личных баллов сотрудников.

2 Участники

- 2.1. В личном зачете участвуют зарегистрированные участники проекта — представители сферы гостеприимства Мончегорска, выполняющие шаги личного маршрута от своего имени.
- 2.2. В командном зачете участвуют предприятия двух категорий:
 - средства размещения;
 - предприятия питания.
- 2.3. Для расчета вовлеченности предприятие обозначает заявленную команду. Если ее состав меняется, комиссия вправе учитывать фактическую устойчивую команду, действительно включенную в проект. Абсолютное число сотрудников не дает преимущества.
- 2.4. Один человек может одновременно набирать личный рейтинг и вносить вклад в командный результат своего предприятия.

3 Шаги маршрута и ведение рейтинга

- 3.1. Каждый шаг фиксирует продвижение от получения опыта к его практическому применению. Баллы начисляются за выполненные действия и подтвержденные результаты в пределах критериев, установленных настоящими Правилами. Формальное присутствие не дает полного результата, если шаг предполагает содержательную работу.
- 3.2. Рейтинг обновляется по мере выполнения шагов. Участникам может направляться индивидуальная или командная информация в формате: «выполнено 6 из 9 шагов; результат — 65 из 100 баллов; следующий шаг — подтвердить эффект внедрения». Такая визуализация предназначена для поддержки движения, а не для публичного сравнения участников.
- 3.3. До подведения итогов предварительные значения могут корректироваться после проверки материалов, получения уточнений или устранения технической ошибки.

4 Личный зачет Лидер марафона

4.1. Максимальный личный результат — 100 баллов. Арифметическая сумма значений таблицы составляет 100 баллов.

Шаг	Действие и результат участника	Баллы
1	Заполнение постфестивальной анкеты	5
2	Содержательная рефлексия или описание реального кейса с фестиваля «Имандра»	5
3	Успешное завершение программы ФРЦ	20
4	Выполнение практических заданий программы, связанных с реальной работой	10
5	Реальное внедрение не менее одного инструмента или подхода	15
6	Подтверждение результата в логике «было → сделали → получили»	10
7	Участие в очной практической сессии	15
8	Содержательный вклад в командный проект предприятия	10
9	Финальный шаг — представление профессионального результата	10
	Итого	100

4.2. Баллы за очную практическую сессию начисляются пропорционально содержательному участию. Участие в ключевых практических блоках и финальном дне является необходимым для допуска к главному личному призу; участие в полном объеме четырехдневной сессии дает возможность получить максимальные 15 баллов.

4.3. Уважительная причина отсутствия в отдельном блоке сама по себе не заменяет участие. Если программа и сроки позволяют, комиссия может принять эквивалентное практическое задание, не создающее дополнительного объема услуг и не нарушающее равенство участников.

5 Контрольные точки личного зачета

5.1. Для допуска к финалу и возможности получить главный личный приз участник должен одновременно:

- успешно завершить программу ФРЦ;
- реально внедрить не менее одного инструмента или подхода в своей работе;
- принять участие в ключевых практических блоках очной сессии и в финальном дне, включая личный финальный шаг.

5.2. Наличие высокого суммарного рейтинга без выполнения хотя бы одной обязательной контрольной точки не дает допуска к главному личному призу.

6 Командный зачет «Самая гостИмандрийская команда»

6.1. Максимальный командный результат — 100 баллов. Арифметическая сумма значений таблицы составляет 100 баллов. Результат отражает качество изменений в организации и не зависит напрямую от ее численности.

Шаг	Направление командного движения	Баллы
1	Вовлеченность команды в шаги марафона	15
2	Использование материалов подготовки и обучения	10

Шаг	Направление командного движения	Баллы
3	Выявление реальной проблемы гостевого пути	15
4	Реализованное изменение	20
5	Изменение внутренних процессов или условий работы сотрудников	15
6	Использование обратной связи для проверки результата	10
7	Качество командного проекта на очной сессии	15
	Итого	100

6.2. Вовлеченность оценивается относительно заявленной или фактической команды: учитываются доля включившихся участников, регулярность и содержательность участия, распределение ролей. Большая численность команды не является самостоятельным основанием для более высокой оценки.

6.3. Командная финальная защита уже включена в 100-балльный рейтинг и оценивается максимум в 15 баллов. Отдельное повторное начисление баллов за ту же защиту не производится.

7 Что считается внедрением

7.1. Внедрение — конкретное изменение способа работы, примененное на практике полностью или в обоснованном пилотном формате. Оно должно быть связано с опытом гостя, работой сотрудника или взаимодействием подразделений и организаций.

7.2. Внедрением, в частности, может быть изменение:

- информации для гостя в том числе на сайте, в навигации или иной точки контакта;
- порядка действий, процесса, распределения ответственности или полномочий;
- брифинга, передачи смены, внутренней коммуникации или взаимодействия служб;
- способа получения и использования обратной связи;
- стандарта, регламента, инструкции или СОП;
- взаимодействия между предприятиями или организациями на сквозном пути гостя.

7.3. Намерение, общая идея или обещание «стать внимательнее» без конкретного измененного действия, процесса или инструмента внедрением не считается.

8 Подтверждение результатов

8.1. Подтверждение должно быть достаточным для понимания того, что именно сделано, но не должно создавать избыточную отчетность. Допускается один материал или краткая совокупность материалов:

- фотография или скриншот;
- короткое описание случая или наблюдения;
- фрагмент измененного документа, стандарта или инструкции;
- отзыв гостя или сотрудника;
- результаты опроса, наблюдения или обратной связи;
- показатель до и после изменения;
- иная понятная фиксация, позволяющая проверить выполнение критерия.

8.2. Допускается обезличивание сведений о гостях и сотрудниках, а также сведений, составляющих коммерческую или иную охраняемую тайну. Участник не обязан раскрывать данные, не необходимые для подтверждения результата.

8.3. Если результат еще требует времени для полного измерения, участник показывает первые наблюдаемые эффекты либо представляет обоснованный способ проверки: показатель, источник данных, срок и ответственного.

9 Конфиденциальная экспертная диагностика

9.1. Результаты конфиденциальной экспертной диагностики качества сервиса сами по себе не дают и не снимают рейтинговые баллы. Диагностика является источником фактов и материала для развития, а не самостоятельным конкурсным испытанием.

9.2. Выявление проблемы не наказывается и не уменьшает шансы участника или предприятия. Оцениваются способность признать и понять проблему, определить ее причины, внедрить изменение и проверить результат.

9.3. В публичной части рейтинга и финала не раскрываются индивидуальные результаты диагностики предприятия без согласованного основания. Для описания общих закономерностей могут использоваться агрегированные и обезличенные материалы.

10 Начисление баллов и спорные ситуации

10.1. Предварительную проверку материалов и сведения рейтинга обеспечивают лица, осуществляющие экспертно-методическое сопровождение проекта. Итоговые решения, влияющие на допуск и награждение, принимает экспертная комиссия.

10.2. Комиссия вправе запросить одно краткое уточнение или дополнительное подтверждение, если представленного материала недостаточно для однозначной оценки. Участнику предоставляется разумный срок с учетом календаря проекта.

10.3. Участник или команда могут сообщить Организатору о технической ошибке либо представить мотивированное возражение до утверждения итогов. Возражение рассматривается комиссией на основании настоящих Правил и имеющихся подтверждений.

10.4. При споре комиссия исходит из равного применения критериев, фактического содержания результата и принципа соразмерности подтверждения. Решение фиксируется в итоговой таблице или протоколе.

11 Награды

11.1. В личном зачете определяются два победителя «Лидер марафона». Награда для каждого победителя — участие в трехдневной профессиональной поездке в Санкт-Петербург в составе двух победителей, в пределах согласованной программы и условий технического задания.

11.2. В командном зачете определяются победители «Самая гостиМандрейская команда» отдельно в категориях «Средство размещения» и «Предприятие питания». Каждой команде-победителю передается профессиональная библиотека — комплект профессиональных книг в составе, предусмотренном проектом.

11.3. Один и тот же результат может подтверждать личный вклад участника и изменение предприятия, однако оценивается по различным критериям личного и командного зачетов.

Часть II Положение о финальном конкурсе ГостИмандрийского марафона

«Финал марафона: от обучения к результату» завершает текущий маршрут и одновременно фиксирует следующий шаг профессионального развития. Финал проводится в четвертый день очной практической сессии.

12 Общие положения финального конкурса

12.1. Финальный конкурс включает два самостоятельных финала: личный финал претендентов на звание «Лидер ГостИмандрийского марафона» и командный финал «Самая гостИмандрийская команда».

12.2. Очередность выступлений, продолжительность представления результата и время на вопросы объявляются участникам до начала финального дня с учетом фактического числа финалистов. Условия времени применяются одинаково ко всем участникам одного финала.

12.3. Экспертная комиссия формируется Организатором. К оценке могут привлекаться эксперты проекта и приглашенные представители, обладающие необходимой профессиональной компетентностью. Член комиссии сообщает о прямой заинтересованности в результате конкретного участника или предприятия и не участвует в его оценке.

12.4. Перед началом оценивания комиссия получает единые формы и краткое разъяснение критериев. Итоги оформляются сводной таблицей и протоколом или иным предусмотренным проектом итоговым документом.

13 Личный финал «Лидер ГостИмандрийского марафона»

13.1. В личный финал допускаются до пяти участников с наивысшим рейтингом, которые выполнили все обязательные контрольные точки, указанные в пункте 5.1. Если таких участников меньше пяти, допускаются все участники, соответствующие условиям.

13.2. При равенстве рейтинга на границе допуска преимущество имеет участник, набравший больше баллов за реальное внедрение и подтверждение результата в совокупности. Если равенство сохраняется, комиссия допускает всех участников с одинаковым пограничным результатом либо принимает иное процедурное решение, сохраняющее равенство условий и возможность содержательной оценки.

13.3. В финальном представлении участник раскрывает:

- что он стал видеть иначе благодаря марафону;
- что реально изменил в своей работе;
- какой результат или эффект получил либо каким способом и в какой срок его проверяет;
- какое следующее изменение берет на себя.

13.4. Рейтинг прохождения маршрута используется для допуска и как контекст профессионального прогресса, но не определяет победителей механически. Двух победителей выбирает экспертная комиссия по итогам финальной оценки.

14 Критерии личной финальной оценки

14.1. Каждый член комиссии оценивает выступление по 100-балльной шкале. Для удобства каждый критерий оценивается по шкале от 0 до 10, после чего результат умножается на его вес. Итог по члену комиссии рассчитывается по формуле: сумма (оценка 0–10 × вес критерия в процентах) ÷ 10.

Критерий	Вес	Что оценивается
Личный профессиональный прогресс	25%	Глубина осмысления, изменение профессионального взгляда и самостоятельность выводов
Применение знаний в реальной работе	30%	Конкретность внедрения, уместность выбранного инструмента и связь с рабочей практикой

Критерий	Вес	Что оценивается
Подтвержденный или обоснованно проверяемый результат	25%	Наличие фактов, наблюдаемых эффектов либо реалистичного плана измерения
Вклад в команду и развитие гостеприимства Мончегорска	20%	Сотрудничество, передача практики, влияние на командный результат и гостевой путь
Итого	100%	

14.2. Ориентиры единой шкалы: 0 — критерий не раскрыт; 1–3 — обозначен формально или без достаточной связи с практикой; 4–6 — раскрыт частично, есть применимость, но ограничены доказательства или глубина; 7–8 — раскрыт убедительно и подтвержден; 9–10 — продемонстрирован зрелый, самостоятельный и устойчивый результат. Допускаются целые оценки.

14.3. Итоговый балл участника — среднее арифметическое итоговых оценок членов комиссии, участвовавших в оценивании, с округлением до двух знаков после запятой.

14.4. При равенстве итоговых баллов последовательно сравниваются: оценка за применение знаний в реальной работе; оценка за подтвержденный или проверяемый результат; личный рейтинговый балл прохождения маршрута. Если равенство сохраняется, комиссия проводит открытое обсуждение и голосование; при равенстве голосов решающим является голос председательствующего, определенного Организатором до начала конкурса.

15 Командный финал «Самая гостИмандрийская команда»

15.1. В командном финале предприятия представляют проект изменения по единой логике: «было - проблема - причина - изменение - что уже сделано - результат или способ проверки - следующий шаг».

15.2. К финальной защите допускаются команды, представившие проект изменения и материалы, достаточные для его оценки. Победитель «Самая гостИмандрийская команда» определяется отдельно в категории «Средство размещения» и отдельно в категории «Предприятие питания» по итоговому 100-балльному командному рейтингу.

15.3. Оценка защиты составляет не более 15 баллов и включается в командный рейтинг как критерий «Качество командного проекта на очной сессии».

Критерий защиты	Максимум	Ориентир оценки
Ясность проблемы	3	Проблема конкретна, связана с гостевым путем и подтверждена наблюдением или данными
Системность решения	3	Показана причина; решение затрагивает нужные процессы, роли или взаимодействия
Реалистичность и внедрение	3	Понятно, что уже сделано, кем и в каком объеме; следующий шаг выполним
Измеримость результата	3	Есть результат либо понятный показатель, источник данных и способ проверки
Командность и устойчивость	3	Роли распределены, изменение не зависит только от одного человека, предусмотрено закрепление
Итого	15	

15.4. По каждому критерию выставляется целое значение: 0 — не раскрыт; 1 — раскрыт частично; 2 — раскрыт убедительно, но требует доработки; 3 — раскрыт полностью и подтвержден. Балл защиты равен среднему арифметическому суммарных оценок членов комиссии, округленному до двух знаков после запятой.

15.5. Итоговый командный результат равен сумме баллов по всем семи критериям командного зачета с учетом балла финальной защиты. Повторное увеличение веса презентации не допускается.

15.6. При равенстве итогового командного рейтинга последовательно сравниваются баллы за реализованное изменение; изменение внутренних процессов или условий работы сотрудников; использование обратной связи для проверки результата. Если равенство сохраняется, комиссия проводит обсуждение и голосование по той же процедуре, что предусмотрена пунктом 14.4.

16 Подведение и объявление итогов

16.1. После завершения выступлений комиссия проверяет сводные расчеты и определяет:

- двух личных победителей «Лидер марафона»;
- победителя «Самая гостИмандрийская команда» в категории «Средство размещения»;
- победителя «Самая гостИмандрийская команда» в категории «Предприятие питания».

16.2. Если в отдельной командной категории отсутствуют участники, выполнившие условия финала, комиссия вправе не определять победителя в этой категории. Перенос награды в другую категорию настоящими Правилами не предусматривается и требует отдельного решения Организатора в пределах согласованных условий проекта.

16.3. При объявлении итогов могут быть названы победители и отмечены сильные практики. Конфиденциальные диагностические сведения и персональные оценочные листы публично не раскрываются.

16.4. Итоговые решения комиссии оформляются в порядке, предусмотренном проектом. Исправление явной арифметической или технической ошибки допускается до вручения наград с обязательной фиксацией изменения.

17 Заключительные положения

17.1. Организационные сроки передачи подтверждений, формат файлов, порядок выступлений и иные технические сведения сообщаются участникам отдельно и не должны изменять критерии или максимальные баллы настоящих Правил.

17.2. Изменения критериев после начала соответствующего этапа допускаются только при объективной необходимости, применяются одинаково ко всем участникам и доводятся до них до оценивания.

17.3. В вопросах, прямо не урегулированных настоящими Правилами, комиссия принимает решение на основе целей проекта, равенства условий, проверяемости результата и отсутствия избыточной бюрократии.