



Критерии оценки заявок Конкурсной комиссией на соискание премии
Правительства Москвы в области туризма и гостеприимства
«Путеводная звезда», 2025 г.

Категория: Люди и кадры

**Номинация: Лучший обучающий проект в области сервиса
и гостеприимства**

№	Критерий	Описание
1.	Актуальность и востребованность	Оцениваются: - соответствие современным трендам гостеприимства (персонализация сервиса, цифровизация, устойчивое развитие, искусственный интеллект и т.д.); - решение конкретных проблем отрасли (дефицит кадров, низкий уровень сервиса, адаптация новых сотрудников и т.д.); - ориентация на потребности целевой аудитории.
2.	Инновационность и уникальность	Оцениваются: - использование новых форматов обучения (геймификация, микрообучение); - авторские методики и нестандартные подходы (разбор кейсов, симуляции и т.д.).
3.	Практическая польза и эффективность	Оцениваются: - измеримые результаты (рост удовлетворенности гостей, увеличение повторных продаж, снижение жалоб); - улучшение профессиональных навыков сотрудников (по данным тестирований, аттестаций); - внедрение стандартов, которые повышают качество сервиса.
4.	Масштабируемость и доступность	Оцениваются: - возможность тиражирования в других компаниях или регионах; - поддержка разных форматов (офлайн, онлайн, гибридный формат).
5.	Обратная связь и вовлеченность	Оцениваются: - высокие оценки участников (NPS, отзывы, рейтинги); - уровень завершенности курсов (процент прошедших обучение до конца); - вовлечение практиков отрасли (эксперты, менторы, спикеры).



Критерии оценки заявок Конкурсной комиссией на соискание премии
Правительства Москвы в области туризма и гостеприимства
«Путеводная звезда», 2025 г.

6.	Долгосрочное влияние на индустрию	Оцениваются: - создание сообщества выпускников или платформы для обмена опытом; - влияние на репутацию компании или бренда в сфере образования; - участие в отраслевых ассоциациях, конференциях, публикациях.
----	-----------------------------------	---