

Правила подачи апелляций конкурса «Мастера гостеприимства»

I. Общие положения

1.1. Апелляцией является аргументированное заявление участника профессионального конкурса «Мастера гостеприимства» (далее – Конкурс) о своем несогласии с полученными результатами прохождения этапов отбора Конкурса (далее – результаты).

1.2. Апелляция составляется участником Конкурса в свободной форме с указанием причин своего несогласия с результатами, а также приложением необходимых подтверждающих документов. Для подачи апелляции необходимо заполнить форму обратной связи, находящуюся по ссылке <https://welcomecup.ru/obsv>.

1.3. Апелляция может быть направлена участником Конкурса по результатам каждого отборочного этапа в течение 2 (двух) календарных дней с момента появления информации об оглашении результатов на официальном сайте Конкурса.

II. Апелляционная комиссия Конкурса

2.1. Апелляции, поступающие на электронную почту организаторов Конкурса, рассматриваются апелляционной комиссией (далее – Комиссия), в состав которой входят члены Организационного комитета Конкурса, Наставники, представители организаций - партнёров Конкурса, а также руководители экспертных групп, осуществляющих оценочные процедуры.

2.2. Комиссия обеспечивает объективное рассмотрение возможных нарушений процедуры или установленного порядка проведения Конкурса.

2.3. Рассмотрение апелляции не является повторным участием в Конкурсе. В ходе рассмотрения апелляции проверяется только соблюдение установленного порядка проведения Конкурса и (или) правильность оценивания результатов участия в нем.

2.4. Комиссия оставляет за собой право:

- выстраивать порядок работы с поступающими апелляциями (состав Комиссии, сроки рассмотрения апелляции и т.д.);
- определять способ ознакомления участника Конкурса с результатами рассмотрения его апелляции;
- отказывать в рассмотрении апелляций, не соответствующих требованиям.

III. Основания подачи апелляции и подтверждающие документы по результатам дистанционного этапа отбора

3.1. Достаточным основанием для подачи апелляции в адрес Комиссии могут быть следующие причины:

- ошибка в тексте задания (отсутствие правильного ответа, отсутствие необходимой для решения информации и т.д.);
- технический сбой на стороне организатора Конкурса при прохождении заданий.

3.2. Подтверждающими документами, которые необходимо приложить к апелляции, могут стать:

- скриншот обнаруженной ошибки и правильное решение задания;

- скриншот о технической пригодности используемого участником Конкурса устройства;
 - проверка наличия доступа к серверу с помощью доступных бесплатных сервисов;
 - запись прохождения заданий дистанционного этапа.
- 3.3. Не являются достаточным основанием для подачи апелляции следующие пункты:
- невнимательность участника Конкурса к инструкциям, текстам заданий, а также ограничению во времени при выполнении заданий;
 - сравнение своих результатов прохождения заданий Конкурса с результатами прохождения подобных заданий вне Конкурса;
 - профессиональные и личные заслуги вне Конкурса (занимаемая должность, дипломы об образовании, грамоты, благодарственные письма и т.д.);
 - желание пересмотра результатов прохождения заданий дистанционного этапа отбора без наличия достаточных на то оснований;
 - технические сбои при прохождении заданий дистанционного этапа отбора на стороне участника (низкая скорость интернет-соединения, несоответствие используемого устройства требуемым критериям прохождения заданий, выполнение заданий в последние минуты).
- 3.4. Апелляция должна содержать:
- контактные данные участника (ФИО, номер ID участника Конкурса, телефон, адрес электронной почты);
 - описание конкретных обстоятельств/ситуации, времени и места инцидента;
 - указание на конкретный пункт данных правил, который был нарушен;
 - предлагаемое решение, устраивающего участника (если имеется);
 - перечень подтверждающих документов;
 - подпись участника.

IV. Основания подачи апелляции и подтверждающие документы по результатам полуфинала/финала

4.1. Достаточным основанием для подачи апелляции в адрес Комиссии могут быть следующие причины:

- ошибка в тексте задания (отсутствие правильного ответа, отсутствие необходимой для решения информации и т.д.);
- ошибка в начислении командных баллов (отсутствие в отчете баллов за командную работу) при соблюдении всех необходимых условий их получения.

4.2. Подтверждающими документами, которые необходимо приложить к апелляции, могут стать:

- фото обнаруженной ошибки и правильное решение задания;
- указание командного задания, а также командного результата, которое отсутствует в отчете.

4.3. Не является достаточным основанием для подачи апелляции следующие пункты:

- невнимательность участника Конкурса к инструкциям центрального ведущего, текстовым инструкциям внутри задания, а также ограничению во времени при выполнении заданий;
- недостаточное понимание участником Конкурса процедуры отбора, ее критериев и способов их оценки;

- сравнение своих результатов прохождения заданий с результатами других участников Конкурса;
- признание и поддержка со стороны других участников Конкурса;
- профессиональные и личные заслуги вне Конкурса (занимаемая должность, дипломы об образовании, грамоты, благодарственные письма и т.д.);
- желание пересмотра результатов прохождения заданий финала без наличия достаточных на то оснований.

V. Подача жалобы в рамках полуфинала/финала

5.1. Приоритетным способом разрешения спорных ситуаций в ходе финала является подача жалобы в адрес Комиссии.

5.2. Жалоба составляется на действия конкретного эксперта-организатора или других лиц, присутствующих на Конкурсе.

5.3. Жалоба предоставляется на стойку информации, расположенную на площадке проведения финала. Жалоба должна быть представлена только в письменном виде (рукописном или печатном). Устные заявления не принимаются. Участнику рекомендуется дополнительно сфотографировать (сделать копию) текст своей жалобы до её передачи.

5.4. Жалоба должна содержать:

- контактные данные участника (ФИО, номер ID участника Конкурса, телефон, адрес электронной почты);
- описание конкретных обстоятельств/ситуации, времени и места инцидента;
- указание ФИО эксперта-организатора, других участников или третьих лиц и их конкретных действий, ущемляющих права участника;
- указание на конкретный пункт данных правил, который был нарушен;
- предлагаемое решение, устраивающего участника (если имеется);
- дата и точное время (час.мин.) передачи жалобы;
- подпись участника.

5.5. Результат рассмотрения жалобы предоставляется участнику в течение 24 часов с момента ее подачи. Он направляется на электронную почту, указанную участником, подавшим жалобу.

VI. Результаты рассмотрения апелляции

6.1. По результатам рассмотрения апелляции Комиссией выносятся одно из следующих решений:

- об удовлетворении апелляции путем повторного прохождения заданий дистанционного этапа отбора, либо повышения результатов;
- о неудовлетворении апелляции путем оставления результатов без изменения, либо признания основания подачи апелляции недостаточными.

6.2. Результаты рассмотрения апелляции доводятся до сведения участника Конкурса в соответствии с принятым Комиссией способом.