



КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

**Внутренних отборочных соревнований к
Региональному чемпионату Томской области 2020**

R9 ТУРИЗМ

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Название и описание профессиональной компетенции.

1.1.1 Название профессиональной компетенции: Туризм

1.1.2. Описание профессиональной компетенции.

Специалист по туризму – разработчик туристских маршрутов, формирующий туристский продукт(ы) для их продвижения и реализации. Специалист по туризму обеспечивает взаимодействие предприятий туристской индустрии, подготавливает рекламно-информационную базу, рассчитывает стоимость туристского продукта и организует взаимодействие их турагентской сетью для последующего продвижения и реализации туристских продуктов (услуг).

Специалист по туризму - это специалист, который обладает практическими навыками для профессионального выполнения работы по предоставлению турагентских, туроператорских и экскурсионных услуг, услуг по продвижению и реализации турпродукта

Область профессиональной деятельности: формирование, продвижение и реализация туристских продуктов, а также организация экскурсионного обслуживания туристских групп.

Объектами профессиональной деятельности специалиста по туризму являются запросы потребителей туристских услуг; туристские продукты; туристские ресурсы; услуги гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания, средств развлечения; экскурсионные, транспортные, туроператорские услуги; технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта.

1.2. Область применения

1.2.1. Каждый Эксперт и Участник обязан ознакомиться с данным Конкурсным заданием.

1.3. Сопроводительная документация

1.3.1. Поскольку данное Конкурсное задание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

- «WorldSkills Russia», Кодекс этики
- «WorldSkills Russia», Техническое описание. Компетенция Туризм;
- «WorldSkills Russia», Регламент проведения национального чемпионата;
- «WorldSkills Russia», Правила техники безопасности и охраны труда. Компетенция Туризм;
- «WorldSkills Russia», SMP план, компетенция Туризм.

2. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Чемпионат «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia) по компетенции «Туризм» – это профессиональный конкурс (командные соревнования) в области туристской деятельности с двумя участниками. В группах участники работают над реализацией запросов туристов, каждый день решая различные конкурсные задачи. Конкурсанты работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туроператорской компании, туристическом агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в конкурсном задании.

3. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля конкурсанты получают варианты заданий в виде запросов клиента (заказчика) с реальной ситуацией из области туристской деятельности. Форма представления запроса варьируется в зависимости от заданий к модулю: видеоролик, устное обращение клиента, письменный запрос и прочие формы обращения. Запрос (обращение) клиента демонстрируется участникам чемпионата на момент начала работы над модулем. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

При дистанционной форме проведения соревнований допускается проведение жеребьевки задания к отдельным модулям по сменам(потокам). При этом, выбор кейса(задания) к модулю проводится во время работы с первым

потоком. Информация, текст задания к модулю выкладывается на информационной платформе с ограничением доступа по времени с целью ознакомления участников последующих потоков.

4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Конкурсное задание содержит 2 модуля:

- Модуль А. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура;
- Модуль В. Специальные задания;

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль А. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	С1 09.30-13.00	2 часа 30 минут + 1 час (5 минут на презентацию)
2	Модуль В. Специальное задание	С1 14.00-16.00	1 час + 1 час (5 минут на презентацию)

Модуль А. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

Участникам озвучивается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. Участники осуществляют подбор и обоснование дестинаций в соответствии с заказом клиента. В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания пакетного тура, в которой: определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения, условиях проживания и типе питания, переездах по маршруту и трансфере, рекомендуемым экскурсиям и аттракциям.

Участники представляют экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники (не менее 4-х).

Участники оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку. В коммерческом предложении излагается суть oferty менеджера турагентства по запросу клиента. На выбор туриста в рамках пакетного тура должны быть представлены варианты размещения или программ пребывания, учитывая оптимальные сроки поездки. При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов (в количестве не менее двух). В соответствии с запросом, требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг. Письмо (коммерческое предложение) составляется в соответствии со стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде. Объем коммерческого предложения не должен превышать двух страниц А4, шрифт 12 Times New Roman, интервал одинарный.

Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров осуществляется на основе анализа по следующим параметрам: выбор курорта (или места пребывания); сроки поездки; условия переезда; визовое обслуживание; средства размещения и типы питания; предложения по экскурсиям и досугу; итоговая стоимость тура.

Конкурсанты составляют и сдают экспертам калькуляцию стоимости туристского продукта, демонстрируя: правильность определения базовой и расчёта итоговой стоимости турпродукта, умение использовать механизм конвертации валют и расчет прибыли турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

Все документы заполняются с использованием верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовков название(номер) команды участников.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется

возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени. Перед началом работы над модулем проводится жеребьевка порядка выхода команд на переговоры. Переговоры с Заказчиком начинаются по истечении 15 минут после начала выполнения Модуля А и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля А. Время, отведенное на переговоры составляет 5 минут для каждой команды, переговоры проводятся однократно.

Конкурсанты готовят электронную презентацию подобранного в соответствии с заказом пакетного тура, демонстрируя: качество предъявления рекомендованных средств и условий размещения по пакетному туру; навыки ведения деловых переговоров, соответствие нормам делового общения и деловой переписки; качество презентации программы обслуживания по пакетному туру; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

Презентация работы над модулем считается завершенной только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления.

Модуль В. Специальное задание

Специальное задание носит «спонтанный» характер, несет в себе творческое начало, умение мыслить стратегически, способность креативно подходить к решению творческих задач, демонстрировать правильность устной речи, соблюдение делового стиля в одежде, навыки успешной коммуникации и публичной презентации, а также умения работать в команде и стрессоустойчивость.

В ходе выполнения специального задания участникам в первые пять минут после начала работы над Модулем предлагается задать не менее двух уточняющих вопросов по заданию в письменной форме, используя для этого выражение: «Правильно ли мы вас поняли». По окончании публичной презентации оценивающие эксперты имеют право задать не менее 3-х вопросов конкурсантам. Если время ответов на вопросы завершилось, а вопрос был задан экспертом, то участник имеет право ответа на этот вопрос. Время для презентации команды

составляет 3 минуты. Время, отведенное на вопросы от экспертов - 2 минуты (вопросы могут задавать эксперты, которые оценивают данный модуль и главный эксперт).

Данное задание является универсальными и призвано предоставить возможность участникам в короткий промежуток времени продемонстрировать профессиональные компетенции специалиста в области туристской деятельности. Умения оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность конкурсанта креативно и оперативно решать возникающие задачи. Важным составляющим оценки выполнения специального задания является способность участников отслеживать собственное движение в рамках Движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia)

Презентация работы над модулем считается завершенной только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления.

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Схема выставления оценки является основным инструментом соревнований WSR, определяя соответствие оценки Конкурсного задания и WSSS. Она предназначена для распределения баллов по каждому оцениваемому аспекту, который может относиться только к одному модулю WSSS.

Отражая весовые коэффициенты, указанные в WSSS Схема выставления оценок устанавливает параметры разработки Конкурсного задания.

Оценка на соревнованиях по компетенции «Туризм» попадает в одну из двух категорий: измерение и судейское решение. Для обеих категорий оценки использование точных эталонов для сравнения, по которым оценивается каждый аспект, является существенным для гарантии качества. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100 баллов.

МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА)

При принятии решения используется шкала 0–3. Для четкого и последовательного применения шкалы судейское решение должно приниматься с учетом:

- эталонов для сравнения (критериев) для подробного руководства по каждому аспекту.
 - шкалы 0–3, где:
 - 0: исполнение не соответствует отраслевому стандарту;
 - 1: исполнение соответствует отраслевому стандарту;
 - 2: исполнение соответствует отраслевому стандарту и в некоторых отношениях превосходит его;
 - 3: исполнение полностью превосходит отраслевой стандарт и оценивается как отличное

Каждый аспект оценивают три эксперта, каждый эксперт должен произвести оценку, после чего происходит сравнение выставленных оценок. В случае расхождения оценок экспертов более чем на 1 балл, экспертам необходимо вынести оценку данного аспекта на обсуждение и устранить расхождение.

ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА

Оценка каждого аспекта осуществляется тремя экспертами. Если не указано иное, будет присуждена только максимальная оценка или ноль баллов. Если в рамках какого-либо аспекта возможно присуждение оценок ниже максимальной, это описывается в Схеме оценки с указанием измеримых параметров.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК

Окончательное понимание по измеримым и судейским оценкам будет доступно, когда утверждена Схема оценки и Конкурсное задание.

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (мнение судей и измеримая оценка). Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100 баллов.

Таблица 2.

Модуль/Критерий	Баллы			
	Мнение судей	Измеримая	Всего	
А	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	5,8	14,7	20,5
В	Специальное задание	10		10
Всего		15,8	14,7	30,5

ДЕТАЛИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЧЕРЕЗ ПОКАЗАТЕЛИ

Модуль А. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

- Умение подбирать тур в соответствии с заданной ситуацией.
- Умение определять действующего туроператора, формирующего данное направление.
- Навыки по заполнению договора о реализации турпродукта.
- Умение представить памятку туристу на поездку по указанному направлению.
- Навыки по оформлению коммерческого предложения на поездку в соответствие с заявкой клиента.
- Навыки расчёта итоговой стоимости турпродукта.
- Навыки расчёта прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.
- Качество оформления программы обслуживания тура в соответствии с заданными параметрами.
- Навыки работы в PowerPoint , качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

Модуль В. Специальное задание

- Умение оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность конкурсанта креативно и оперативно решать возникающие задачи.
- Способность креативно подходить к решению творческих задач.
- Способность приводить доводы и обоснованные аргументы.
- Правильность устной речи, демонстрация навыков успешной коммуникации и публичной презентации.
- Умения работать в команде и стрессоустойчивость.
- Умения продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Способность участников отслеживать собственное движение в рамках Финала Национального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia).