

Компетенция Туризм Р 9

Техническое описание



Менеджер компетенции: Леонов А.

Worldskills Russia по решению экспертного совета финала НЧ и в соответствии с Конституцией, Регламентом и Правилами соревнований приняла следующие минимальные требования к квалификации в данной области для Чемпионата WorldSkills.

Техническое описание включает следующие разделы:

1	ВВЕДЕНИЕ	2
2	СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS)	3
3	СТРАТЕГИЯ И СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ	7
4	СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК	8
5	КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ	10
6	УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЯМИ И КОММУНИКАЦИЯ	17
7	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ	18
8	МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ	19
9	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА	22
10	ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ПРЕССЫ	23
11	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ	24
12	ССЫЛКИ ДЛЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ С УЧАСТНИКАМИ РЫНКА	25

Дата вступления в силу: 25.06.17

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СОРЕВНОВАНИЯ

1.1.1 Название профессионального соревнования:

Туризм

1.1.2 Описание соответствующих рабочих функций или видов деятельности.

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 пакетов (услуг). Специалист по туризму обеспечивает взаимодействие между представителями туристской индустрии, а также партнёрами за рубежом.

Область профессиональной деятельности: формирование, продвижение и реализация туристского продукта, 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.

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.

1.2 ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

В этом документе содержится информация о стандартах, необходимых для принятия участия в чемпионате рабочих профессий, а также принципах оценки, методах и процедурах, которые регулируют соревнование.

Каждый эксперт и конкурсант должен знать и понимать настоящее техническое описание.

В случае какого-либо несоответствия между различными языками технического описания преимущественную силу имеет текст на русском языке.

1.3 АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Поскольку в настоящем техническом описании содержится только специализированная профессиональная информация, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

- WSR – Правила чемпионата
- WSR – Интернет-ресурсы WSR стратегии оценивания, как указано в настоящем документе
- Политику WorldSkills Russia в области охраны труда, техники безопасности и защиты окружающей среды и Нормативные положения

2 СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WorldSkills Russia

2.1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Цель чемпионата рабочих профессий - отражение лучших международных практик, как описано в спецификации стандартов WorldSkills Russia и в той степени, которая может быть реализована. Следовательно, Спецификация стандартов WorldSkills Russia является руководством для необходимого обучения и подготовки к профессиональному конкурсу.

В профессиональном конкурсе оценка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения работы. Не будет отдельных тестов на знания и понимание.

Спецификация стандартов WorldSkills Russia состоит из разделов с заголовками и добавленными ссылочными номерами.

Каждому разделу присвоен процент общих оценок для обозначения его относительной важности в рамках Спецификации стандартов. Сумма всех процентных оценок составляет 100.

Схема выставления оценок и конкурсное задание оценивают только те компетенции, которые изложены в Спецификации стандартов. Они должны отражать Спецификацию стандартов настолько всесторонне, насколько допускают ограничения профессионального конкурса.

Схема выставления оценок и конкурсное задание будут следовать распределению оценок в рамках Спецификации стандартов до практически возможной степени. Допускается варьирование в пределах пяти процентов при условии, что это не будет искажать значения, установленные в Спецификации стандартов.

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

Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, представляются главным экспертом конкурсантам и экспертам-компатриотам на соревновательной площадке в момент начала работы над модулем. Эксперты оценивают уровень сформированности профессиональных компетенций участников и присуждают баллы в соответствии с критериями оценки. При этом, эксперт-компатриот не участвует в оценке своего «участника».

2.2 СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WorldSkills Russia

РАЗДЕЛ	ОТНОСИТЕЛЬНАЯ ВАЖНОСТЬ (%)
1 <u>Предоставление турагентских услуг</u>	20
<p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; • требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; • различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; • технологии использования базы данных; • статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; • особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; • характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; • правила оформления деловой документации; • перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; • перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; • требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; • информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. 	
<p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • определять и анализировать потребности заказчика; • выбирать оптимальный туристский продукт; • осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); • составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; • представлять туристский продукт; • оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; • оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; • составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); • предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. 	

2	<u>Предоставление туроператорских услуг</u>	28
	<p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • виды рекламного продукта; • методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; • планирование программ турпоездок; • основные правила и методику составления программ туров; • правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; • методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; • основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта. 	
	<p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • работать с запросами клиентов; • работать с информационными и справочными материалами; • составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; • оформлять документы; • рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; • работать с агентскими договорами; • использовать каталоги и ценовые приложения; • работать с заявками на бронирование туруслуг; • использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках • организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг 	
3	<u>Предоставление экскурсионных услуг</u>	20
	<p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • экскурсионную теорию; • технику подготовки экскурсии; • объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа; • достопримечательности в контексте истории, географии и культуры; • техники поиска информационных материалов в информационно-коммуникационной сети «Интернет»; • правила использования офисной техники; • методику проведения экскурсий; • методические приемы показа экскурсионных объектов; • техники публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы; 	

	<ul style="list-style-type: none"> организации питания по маршруту экскурсии. 	
	<p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> использовать методические разработки форм и видов проведения экскурсий; использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации); определять цели, задачи и тему экскурсии; определять ключевые позиции программы экскурсии; использовать офисные технологии; использовать методические приемы показа экскурсионных объектов. 	
4	Базовые умения	31
	<p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. 	
	Всего	100

3 СТРАТЕГИЯ И СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ

3.1 ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ

Оценивание определяется стратегией оценивания WorldSkills Russia. Стратегия устанавливает принципы и методы, которым должны соответствовать оценивание и оценки WorldSkills Russia.

Практика экспертного оценивания лежит в основе Чемпионата WorldSkills Russia. По этой причине, она является предметом постоянного профессионального совершенствования и тщательного исследования. Накопленный опыт в оценке будет определять будущее использование и направление основных инструментов оценки, применяемых в конкурсе WorldSkills Russia : схема выставления оценок, конкурсное задание и система информационной поддержки чемпионата (CIS).

Оценивание на соревнованиях WorldSkills Russia делится на 2 обширных категории: измерение и судейство. Для обеих категорий оценивания, использование четких критериев, по которым оценивается каждый Аспект, является необходимым для гарантии качества.

Схема выставления оценок должна соответствовать показателям в Спецификации стандартов. Конкурсное задание является средством оценивания для профессионального конкурса, и оно также следует Спецификацией стандартов. Система информационной поддержки чемпионата (CIS) обеспечивает своевременную и точную запись оценок и обладает растущим поддерживающим потенциалом.

Схема выставления оценок, в общих чертах, должна определять процесс разработки конкурсного задания. После этого Схема выставления оценок и Конкурсное задание проектируются и разрабатываются посредством интерактивного процесса для обеспечения того, чтобы они совместно оптимизировали свои отношения со Спецификацией стандартов и Стратегией оценивания. .

4 СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК

4.1 ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ

Схема выставления оценок является основным инструментом Чемпионата WorldSkills Russia, она привязывает оценку к стандартам, которые представляют компетенцию. Она предназначена для присвоения оценок для каждого оцениваемого аспекта исполнения в соответствии с весомостью в Спецификации стандартов.

Отражая показатели в Спецификации стандартов Схема выставления оценок устанавливает параметры для проектирования Конкурсного задания. В зависимости от природы профессии и ее потребностей оценивания, первоначально возможно следует разработать более подробную Схему выставления оценок в качестве руководства для проектирования Конкурсного задания. В качестве альтернативы, проектирование Конкурсного задания может основываться на общей Схеме выставления оценок. С этого момента Схема выставления оценок и Конкурсное задание должны разрабатываться вместе.

В разделе 2.1 выше указана степень, до которой схема выставления оценок и конкурсное задание могут отклоняться от показателей, приведенных в спецификации стандартов, если нет практически осуществимой альтернативы.

Схема выставления оценок и Конкурсное задание могут разрабатываться извне одним человеком, или группой, или всеми Экспертами. Подробная и окончательная Схема выставления оценок и Конкурсное задание должны быть утверждены всем экспертным Жюри до их представления для независимого контроля качества.

Во всех случаях завершенная и утвержденная Схема выставления оценок должна быть введена в информационную систему Чемпионата (CIS) не менее чем за восемь недель до соревнований с использованием стандартной электронной таблицы CIS или других согласованных методов. Менеджер профессионального конкурса является ответственным за данный процесс.

4.2 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Основные заголовки Схемы выставления оценок являются критериями оценивания. Эти заголовки формируются параллельно с разработкой Конкурсного задания. В некоторых профессиональных конкурсах критерии оценки могут быть схожи с заголовками разделов в Спецификации стандартов; в других они могут быть совершенно другими. Независимо от того, совпадают ли заголовки, Схема выставления оценок должна отражать весомость в Спецификации стандартов.

Критерии оценивания создаются лицом (группой), разрабатывающим Схему выставления оценок, которое может по своему усмотрению определять критерии, которые они считают наиболее подходящими для оценивания и выставления оценок Конкурсного задания. Каждый Критерий оценивания обозначается буквой (A-I).

Сводная ведомость оценок, подготавливаемая информационной системой Чемпионата (CIS), включает перечень критериев оценивания.

Оценки, присваиваемые каждому критерию, рассчитываются информационной системой Чемпионата (CIS). Это будет общая сумма оценок, присуждаемых каждому аспекту оценивания в рамках данного критерия оценки.

4.3 СУБКРИТЕРИИ

Каждый критерий оценивания подразделяется на один или более субкритериев. Каждый субкритерий становится заголовком формы оценок WorldSkills Russia.

Каждая оценочная ведомость (субкритерий) заполняется в определенный день.

Каждая оценочная ведомость (субкритерий) содержит Аспекты, которые оцениваются путем измерений либо принятием соответствующего решения. В этом случае имеется отдельная оценочная ведомость для каждого метода.

4.4 АСПЕКТЫ

Каждый аспект подробно определяет одну оцениваемую позицию, которая будет оцениваться, вместе с оценками или инструкциями о том, как должны присуждаться оценки. Аспекты оцениваются или измерением, или решением и появляются в соответствующей оценочной ведомости.

В оценочной ведомости подробно перечисляется каждый оцениваемый Аспект вместе с присужденной отметкой и ссылкой на раздел профессии согласно Спецификации стандартов.

Сумма оценок, присуждаемых каждому Аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции в Спецификации стандартов. Это будет отображаться в таблице распределения оценок CIS, в следующем формате, когда схема WorldSkills Russia и выставления оценок рассматривается с С-8 недель (раздел 4.1)

4.5 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРЕНИЯ И РЕШЕНИЯ ЖЮРИ

Решения, касающиеся выбора критериев и методов оценивания, принимаются во время проектирования конкурса посредством Схемы выставления оценок и Конкурсного задания.

4.6 ЗАВЕРШЕНИЕ СПЕЦИФИКАЦИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

Спецификация по оцениванию основана на критериях, определенных непосредственно для каждого модуля, согласно WSC2015.

4.7 ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ МАСТЕРСТВА

Эксперты делятся на группы по оцениванию Главным экспертом.

Экспертами производится оценивание одних и тех же аспектов работы всех Конкурсантов.

Разбивка оценок по каждому из критериев определяется спецификацией стандартов.

Применяются активные меры по обеспечению последовательности оценивания согласно правилам.

5 КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

5.1 ОБЩИЕ ЗАМЕЧАНИЯ

Разработка Конкурсного задания происходит в соответствии с разделами 3 и 4. Данные примечания являются дополнительными.

Будь то отдельный элемент или ряд обособленных или связанных между собой модулей, Конкурсное задание позволяет провести оценку компетенции по каждому направлению Спецификации стандартов

Цель Конкурсного задания — предоставить полные и сбалансированные возможности для проведения оценки по Спецификации стандартов в соответствии со Схемой выставления оценок.

Конкурсное задание не охватывает области, выходящие за пределы Спецификации стандартов, и не влияет на баланс оценок в рамках Спецификации стандартов.

Конкурсное задание позволяет оценить знания и понимание исключительно посредством их применения в рамках практической работы.

Задача конкурсного задания – обеспечить полноценные и сбалансированные возможности для оценивания по спецификации стандартов в соответствии со схемой оценки. Связь между конкурсным заданием, схемой оценки и спецификацией стандартов является ключевым показателем качества.

Конкурсное задание не покрывает случаи, выходящие за пределы спецификации стандартов, оно не влияет на баланс оценок в рамках спецификации стандартов.

Конкурсное задание позволяет оценить знание и умение конкурсантов по формированию, продвижению и реализации туристского продукта исключительно в приложении к практической деятельности.

Конкурсное задание не оценивает знания правил и норм Чемпионата WorldSkills.

Конкурс по компетенции «Туризм» организован по модульному принципу. Для каждого модуля конкурсанты получают варианты заданий в виде запросов клиента 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.

Техническое описание и конкурсные задания к каждому модулю размещаются за месяц до начала соревнований в открытом доступе. Эксперты участвуют в обсуждении конкурсных заданий до начала чемпионата, уточняют неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований. Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, разрабатываются главным экспертом соревнований. В качестве разработчиков заданий возможно привлечение независимых экспертов, специалистов из отрасли, представителей туристского бизнес-сообщества. Окончательный выбор ситуаций (кейсов) для конкурсантов остается за главным экспертом. Для соблюдения «эффекта неожиданности» рекомендуется по каждому модулю предлагать участникам соревнований не менее трех вариантов заданий.

5.2 ФОРМАТ/СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Формат или структура Конкурсного задания представляет собой ряд модулей различного типа и размера.

A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	18,00
--	-------

C1 Разработка программы тура по заказу клиента	23,00
D1 Разработка и обоснование нового туристского маршрута	21,00
E1 Технология продаж и продвижение турпродукта	18,00
B1, F1 Специальные задания	20,00

Модуль А1. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

Участникам озвучивается и высылается на электронную почту для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определенным критериям. В соответствии с заданными критериями определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, оформляется коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой (указывается информация о стране пребывания, о достопримечательностях, экскурсиях, досуге, предлагаются варианты отелей, услуги, типы номеров, система питания, указываются даты вылета и продолжительность поездки, общая стоимость тура, предоставляется информация с использованием открытых актуальных источников).

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам: заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом; памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению; оформленное коммерческое предложение туристу.

Конкурсанты определяют себестоимость и рассчитывают стоимость туристского продукта и прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. Расчеты производятся в рублях РФ. Расчеты предоставляются экспертам.

Конкурсанты в соответствии с заданными параметрами оформляют программу обслуживания тура и представляют ее экспертам.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в электронной форме посредством электронной почты.

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (культура речи, содержательность, достоверность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

Модуль В1, F1 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, навыки успешной коммуникации и публичной презентации, а также умения работать в команде и стрессоустойчивость.

В ходе выполнения специального задания участникам в течение ограниченного времени представляется возможность задать уточняющие вопросы главному эксперту. По окончании публичной презентации оценивающие эксперты имеют право задать ограниченное количество вопросов конкурсантам.

Это 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)

Модуль С1. Разработка программы тура по заказу клиента

Участникам демонстрируется специально подготовленное задание (видеоролик, печатный материал и пр.), в котором представлены запросы клиента/клиентов. На основе анализа содержания задания участники выявляют запросы клиента, разрабатывают программу тура, выбирают и обосновывают оптимальную транспортную схему, подбирают средства размещения и оптимальный режим питания, экскурсионные объекты, определяют схему маршрута в соответствии с запросом клиента, определяют соответствие аттракции в месте пребывания запросам клиента, предоставляют информацию с использованием открытых актуальных источников.

Программа тура составляется с учетом запросов и пожеланий клиента и оптимальных затрат времени, определяются основные и другие услуги.

Участники рассчитывают себестоимость турпродукта (на всю группу и на одного человека).

Конкурсанты готовят аннотацию тура на русском и иностранном языке (оба варианта аннотации сдаются экспертам) и устно излагают ее в ходе презентации туристского продукта.

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, содержательность, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

Модуль D1. Разработка и обоснование нового туристского маршрута

В соответствии с заданной темой конкурсанты разрабатывают новый уникальный туристский маршрут (определяют географические районы, по которым пройдет маршрут, отбирают объекты показа, размещения, питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой, требованиями безопасности на маршруте и пр.).

Конкурсанты разрабатывают и обосновывают идею и концепцию нового маршрута. Оформляют технологическую карту маршрута (с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе, программы обслуживания туристов по маршруту по дням с таймингом). Составляют карту-схему маршрута (с указанием пунктов остановок, ночевки, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др.), обосновывают требования безопасности на маршруте.

Объекты посещения и показа отбираются участниками с учетом их мотивированного включения в маршрут. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута конкурсантами разрабатывается интерактивная программа с демонстрацией ее элементов.

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, актуальность представленной программы обслуживания на маршруте, содержательность, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

Модуль E1. Технология продаж и продвижение турпродукта

Участникам предлагается составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта. Конкурсанты разрабатывают и предоставляют экспертам план-график

мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием наиболее оптимальных online и offline инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта

Участники определяют основное ядро целевой аудитории и статусную характеристику продукта, выявляют конкурентные преимущества турпродукта.

Конкурсанты разрабатывают и передают экспертам оригинал-макет логотипа и слоган туристского продукта.

Участники заполняют бриф (задание) для рекламного агентства, занимающегося продвижением туристских продуктов, с указанием: информации о компании клиенте (заказчике); целях и задачах заказчика; описания основных целевых аудиторий; задач для агентства по продвижению турпродукта.

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, содержательность и реалистичность составленной программы продвижения турпродукта, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации

ДЕТАЛИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЧЕРЕЗ ПОКАЗАТЕЛИ

A1 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.

C1 Разработка программы тура по заказу клиента

- Навыки разработки программы тура, оптимальность выбранной схемы маршрута, подбора объектов размещения и питания туристов на маршруте в соответствии с запросом клиентов, экскурсионных объектов.
- Навыки разработки экскурсионной программы с учетом запроса клиентов, оптимальность отбора объектов показа, расчёта затрат времени.
- Навыки расчёта реальной стоимости/себестоимости турпродукта.
- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

- Навык успешной коммуникации и умения работать в команде.

D1 Технология продаж и продвижение турпродукта

- Навыки разработки плана-графика маркетинговых мероприятий по продвижению турпродукта.
- Умения обосновывать и навыки выбора оптимальных online и offline инструментов продвижения.
- Умения соотносить этапы реализации программы продвижения с бюджетом рекламной кампании.
- Навыки выявления основных конкурентных преимуществ турпродукта.
- Навыки описания продукта с точки зрения его основной идеи(миссии), уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов).
- Навыки определения основного ядра целевой аудитории.
- Навыки демонстрации ценовой и статусной характеристики турпродукта.
- Навыки работы в PowerPoint , качество и полнота устного представления программы продвижения турпродукта.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

E1 Разработка и обоснование нового туристического маршрута

- Оптимальность отбора регионов в соответствии с маршрутом, объектов показа в соответствии с заданной темой.
- Логика и обоснование концепции нового маршрута.
- Качество оформления технологической карты маршрута.
- Навыки разработки нового уникального туристского маршрута, оптимальность отбора географических районов в соответствии с заданной темой.
- Умения подбирать объекты показа, размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой, требованиями безопасности на маршруте и пр.
- Умения логически мысли и обосновывать идею и концепцию нового маршрута.
- Умение дать характеристику целевой группы, для которой разработан маршрут.
- Навыки оформления технологической карты маршрута.
- Умения и навыки составления карты-схемы маршрута.
- Умение обосновывать и навыки включения в маршрут основных и дополнительных экскурсионных объектов.
- Умение разрабатывать интерактивную составляющую на маршруте при условии соответствия общей концепции и идее маршрута.
- 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.
- Умение демонстрировать элементы интерактивной программы.

B1, F1 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).

5.3 ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Все Конкурсные задания составляется независимо.

5.4 РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

5.4.1 Кто разрабатывает Конкурсное задание или модули

Конкурсное задание или модули разрабатываются независимо.

5.4.2 Как и где разрабатывается Конкурсное задание или модули

Конкурсное задание или модули разрабатываются независимо.

5.4.3 Когда разрабатывается Конкурсное задание

Конкурсное задания разрабатывается в соответствии со следующими временными рамками:

ВРЕМЯ	ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
До Чемпионата	Конкурсное задание составляется независимо.

5.5 УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Утверждение Конкурсного задания осуществляется на Чемпионате Менеджером профессионального соревнования с учетом уровня компетенции Конкурсантов, временных ограничений, а также доступных материалов и оборудования.

5.6 ВЫБОР КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание составляется независимо.

5.7 РАСПРОСТРАНЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание рассылается через вебсайт следующим образом:

Не рассылается.

5.8 **КООРДИНАЦИЯ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ (ПОДГОТОВКА К ЧЕМПИОНАТУ)**

Координацию конкурсного задания осуществляет Менеджер профессионального соревнования.

5.9 **ИЗМЕНЕНИЕ ЗАДАНИЯ НА ЧЕМПИОНАТЕ**

Не применимо.

5.10 **СПЕЦИФИКАЦИИ МАТЕРИАЛА ИЛИ ИЗГОТОВИТЕЛЯ**

Специальные материалы и/или спецификации производителя, необходимые для Конкурсантам для выполнения Конкурсного задания, будут предоставлены организатором соревнования и доступны на сайте www.worldskills.org/infrastructure, расположенном в экспертном центре.

Не применимо.

6 УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЯМИ И КОММУНИКАЦИЯ

6.1 ФОРУМ ЭКСПЕРТОВ

До Чемпионата, все дискуссии, общение, сотрудничество и принятие решений, касающиеся профессионального соревнования, должны проводиться на Форуме экспертов по данной компетенции (<http://forums.worldskills.org>). Относящиеся к компетенции решения и коммуникация действительны только в том случае, если это происходит на форуме. Руководитель профессионального конкурса (или Эксперт, назначенный Руководителем профессионального конкурса) будет модератором данного форума. График коммуникаций и требования к разработке плана Чемпионата описаны в правилах Чемпионата.

6.2 ИНФОРМАЦИЯ О КОНКУРСАНТЕ

Информация для зарегистрированных Конкурсантов включает:

- Правила Чемпионата
- Технические описания
- Схемы выставления оценок
- Конкурсные задания
- Инфраструктурный лист
- Политику WorldSkills в области охраны труда, техники безопасности и защиты окружающей среды и Нормативные положения
- Прочую информацию, относящуюся к Чемпионату

6.3 КОНКУРСНЫЕ ЗАДАНИЯ И СХЕМЫ ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК

Рассылаемые конкурсные задания доступны на сайте чемпионатов.

6.4 ЕЖЕДНЕВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Ежедневное управление компетенциями во время соревнования определяется в плане работы по управлению компетенциями, который создается командой по управлению компетенцией под руководством Менеджера компетенции. В команду по управлению компетенцией входят Менеджер компетенции, Главный эксперт и Заместитель главного эксперта.

План работы по управлению компетенциями постепенно разрабатывается в течение восьми месяцев до Чемпионата и окончательно определяется на Чемпионате по согласованию экспертов.

7 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ

См. нормы Страны- или Региона-организатора Чемпионата или Политику и правила WorldSkills в области техники безопасности и норм охраны здоровья и окружающей среды.

Отсутствуют.

8 МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ

8.1 ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ

В инфраструктурном листе подробно представлено все оборудование, материалы и средства, предоставляемые организатором Чемпионата.

Инфраструктурный лист доступен на веб-сайте чемпионата.

В инфраструктурном листе указываются позиции и количества, запрашиваемые Менеджером профессионального конкурса от имени Экспертов для следующего Чемпионата. Организатор Чемпионата должен постоянно обновлять Инфраструктурный лист, указывая фактическое количество, тип, марку и модель для позиций. Позиции, поставляемые Организатором чемпионата, приведены в отдельной колонке.

На каждом Чемпионате, Менеджер профессионального конкурса обязан проводить анализ, проверку и обновление Инфраструктурного листа совместно с Техническим обозревателем в целях подготовки к следующему Чемпионату. Менеджер компетенции должен сообщать Директору профессионального конкурса о любых требованиях по увеличению пространства и (или) количества оборудования.

Инфраструктурный лист не включает позиции, которые требуются от конкурсантов и (или) экспертов, и позиции, которые запрещается приносить конкурсантам - они указаны ниже.

8.2 ЯЩИК ДЛЯ ИНСТРУМЕНТОВ КОНКУРСАНТА

Не предусмотрен

8.3 МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ КОНКУРСАНТАМИ В ИХ ЯЩИКАХ ДЛЯ ИНСТРУМЕНТОВ

На предусмотрены

8.4 МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ЭКСПЕРТАМИ

Не предусмотрены

8.5 МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ В КОНКУРСНОЙ ЗОНЕ

- Конкурсантам не разрешается приносить в зону соревнований какие-либо личные вещи, карты памяти, мобильные телефоны, а также любые другие средства коммуникации. Запрещается пользоваться почтовыми серверами (за исключением тех вариантов, когда это указано в задании к модулю).
- Во время соревнований участники обязаны соблюдать деловой стиль. Основные требования нестрогого делового стиля: пиджак, брюки и юбка могут быть разными по цвету и фактуре ткани; допускаются блузка с юбкой, водолазки, трикотажные изделия; возможно использование фирменных аксессуаров: галстук, платок, фирменная нашивка и т.д.
- Конкурс проводится на русском языке (знание иностранного языка обязательно). Некоторые разделы заданий могут быть на иностранном языке. Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

8.6 ПРЕДЛАГАЕМЫЕ СХЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ МАСТЕРСКОЙ И РАБОЧЕГО МЕСТА

Схемы организации рабочих площадок предыдущих Чемпионатов доступны на веб-сайте <http://worldskills.ru/>

Требования к рабочей площадке:

Рабочая зона должна быть максимально соответствовать офисному помещению.

Общая схема: Для каждого Конкурсанта(команды)

- Рабочее место площадью 3 кв.м.для каждого Конкурсанта для работы;
- Расстояние между рабочей зоной Конкурсантов и публичной зоной составляет два метра;
- Между столами участников должно быть минимум 2 метра с тыльной стороны и 1,2 м — между боковыми поверхностями мониторов
- Электрическая розетка и удлинитель для каждой команды;
- Стол для каждого участника офисный
- В доступе для участников стабильный интернет-канал. На одно рабочее место (2 участника) не менее 3(трех) Мбит.
- Компьютеры участников, представляющих одну команду, должны быть объединены в одну локальную сеть.
- Рабочее кресло должно быть с подлокотниками, подъёмно-поворотным, регулируемым по высоте и углам наклона сиденья и спинки.
- Рабочее место должно быть оборудовано канцелярскими принадлежностями (ручка, бумага, карандаш; при необходимости флэшкарта)

Зона презентаций (брифинг зона)

- Зона презентаций оборудуется рабочими стульями

Зона судейства

- Столы для экспертов. Не менее одно стола на одного эксперта.
- Большие часы;

Переговорная

- Площадь Экспертной зоны составляет четыре квадратных метра для каждого Эксперта (примерно 15 x 4). Запирающаяся дверь.

Общая зона

- Гардероб для Конкурсантов и Экспертов;
- Станция обслуживания (пакеты для мусора, питьевая вода и т.д.);

Общие требования к рабочей площадке

- Хорошее рабочее освещение (750 люкс для каждой рабочей зоны и зоны судейства);
- Регулируемый (высокий) табурет;
- Держатель для мусора;
- Таймер;
- Зона судейства;
- Большие часы

9 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА

Правила для конкретных компетенций не должны противоречить Правилам Чемпионата или иметь приоритет перед ними. Они предоставляют подробную информацию и разъяснения в тех областях, которые могут изменяться от соревнования к соревнованию. Сюда входят, в том числе персональная вычислительная техника, устройства хранения данных, доступ к Интернету, процедуры и рабочий процесс, а также управление и распространение документации.

Особые профессиональные правила отсутствуют.

10 ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ПРЕССЫ

Ниже приведен перечень возможных способов привлечения максимального количества посетителей и средств массовой информации:

- Попробуйте себя в профессии;
- Демонстрационные экраны;
- описания конкурсного задания;
- улучшенное понимание деятельности конкурсанта;
- Профили конкурсантов;
- Карьерные перспективы;
- Ежедневный отчет о текущей ситуации на соревновании;
- Ежедневный приз зрительских симпатий: зрители голосуют за наиболее понравившиеся им [работы](#).

11 УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

В рамках данного профессионального конкурса внимание будет направлено на следующие меры устойчивого развития:

- Использование завершенных Конкурсных заданий после Чемпионата.

12 ССЫЛКИ ДЛЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ С УЧАСТНИКАМИ РЫНКА