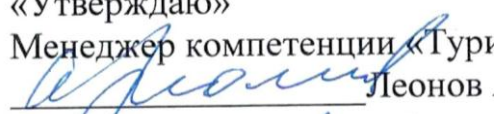


«Утверждаю»
Менеджер компетенции «Туризм»

Леонов А.М.
01. Марта 2018 г.



КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
ПО КОМПЕТЕНЦИИ ТУРИЗМ (R9 TOURISM)
ВУЗОВСКИЙ ОТБОРОЧНЫЙ ЧЕМПИОНАТ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-
ГО МАСТЕРСТВА «МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ»
(WORLDSKILLS RUSSIA)
ФГБОУ ВО «МАЙКОПСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИ-
ЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МАЙКОП
(2.04.2018 – 6.04.2018)

**Конкурсное задание по компетенции R9 Tourism
Специалист по туризму**

Оглавление

Название и описание профессиональной компетенции.....	3
Введение.....	4
Описание конкурсных заданий.....	5
Инструкция для участников конкурса.....	11
Схема оценки.....	14
Детализация критериев оценки через показатели.....	16

Вузовский отборочный чемпионат профессионального мастерства «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет»

Форма проведения: открытый

Место проведения: Республика Адыгея, г. Майкоп.

Компетенция: R 9 Туризм

Число модулей: 6

Соревнования по компетенции проводятся по модульному принципу.

НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

Название профессиональной компетенции: Туризм (R9 Tourism)

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 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.

ВВЕДЕНИЕ

Вузовский отборочный чемпионат «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет» 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».

ОПИСАНИЕ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ

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 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.

Состав модулей:

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 определённым 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 информацию 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. Участники представляют актуальную информацию, использующуюся в открытых источниках.

Конкурсанты определяют 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 в электронной презентации.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течении 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» (WorldSkillsRussia).

Модуль C1. 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 яв-

ляется 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.

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ КОНКУРСА

Конкурс проводится на русском языке (знание английского/немецкого) приветствуется. Некоторые разделы заданий могут быть на английском/немецком языках. Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

В доступе для участников организован стабильный интернет-канал. На одно рабочее место(2 участника) не менее 3(трех) Мбит.

Участникам 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 нестрогий 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.

Необходимые оборудование, установки и материалы

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.

Ящик для инструмента конкурсанта, материалы, оборудование и инструменты, представляемые конкурсантами, материалы, оборудование и инструменты предоставляемые экспертами не предусмотрены.

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.

Требования к рабочей площадке:

Рабочая зона должна быть максимально соответствовать офисному помещению.

Общая схема:

Для каждого Конкурсанта (команды):

– Рабочее место площадью 3 кв.м;

- Расстояние между рабочей зоной Конкурсантов и публичной зоной должно составлять не менее одного метра;
- Электрическая розетка и удлинитель для каждой команды;
- Стол для каждого участника (команды) офисный;
- Эргономичный вращающийся офисный стул со спинкой средней высоты, с подлокотниками, на колесиках;
- Рабочее место должно быть оборудовано канцелярскими принадлежностями (ручка, бумага, карандаш; при необходимости флэшкарта)

В доступе для участников стабильный интернет-канал. Рекомендуется проводное подключение интернета к рабочим местам участников. На одно рабочее место (2 участника) не менее 3(трех) Мбит. Компьютеры участников, представляющих одну команду, должны быть объединены в одну локальную сеть. Обязательное условие для обеспечения работы участников наличие МФУ для печати до формата А4 включительно.

Зона презентаций (брифинг зона).

Зона презентаций оборудуется оборудованием для демонстрации электронных презентаций и соответствующей мебелью (стулья , столы и т.д.).

Зона судейства.

Обеспечивается оборудованием для просматривания электронных презентаций и соответствующей мебелью (стулья , столы и т.д.) . Площадь Экспертной зоны составляет четыре квадратных метра для каждого Эксперта. Экспертная зона должна быть оборудована запирающейся дверью. Обязательное условие для обеспечения работы экспертов и главного эксперта наличие МФУ для печати до формата А4 включительно

Общая зона.

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

СХЕМА ОЦЕНКИ

Оценка на соревнованиях WSR 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.

Схема выставления оценки должна соответствовать процентным показателям в WSSS. Конкурсное задание является средством оценки для соревнования по компетенции, и оно также должно соответствовать WSSS. Информационная система чемпионата (CIS) обеспечивает своевременную и точную запись оценок, что способствует надлежащей организации соревнований.

Схема выставления оценки в общих чертах является определяющим фактором для процесса разработки Конкурсного задания.

Этот раздел определяет критерии оценки и количество баллов (МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА) и ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА). Общая сумма баллов для всех критериев оценки должна быть 100.

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. Приведенная таблица содержит приблизительную информацию и служит для разработки Оценочной схемы и Конкурсного задания.

Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
A	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	3	15	18
B	Специальное задание	10	-	10
C	Разработка программы тура по заказу клиента	4	19	23
D	Разработка и обоснование нового туристского маршрута	2	19	21
E	Технология продаж и продвижение турпродукта	4	14	18
F	Специальное задание	10	-	10
Всего		33	67	100

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.
- Навыки 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» (WorldSkillsRussia).