

« » _____ 2021

Менеджер компетенции «Туризм»

Леонов А.М.



КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
VII РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЧЕМПИОНАТ
«МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ»
WORLDSKILSSRUSSIA
R 9 ТУРИЗМ
(ЮНИОРЫ)

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

«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.

2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Время на выполнение задания не должно превышать 5 часов в день. При разработке Конкурсного задания и Схемы оценки необходимо учитывать специфику и ограничения применяемой техники безопасности и охраны труда для данной возрастной группы. Также не обходимо учитывать психофизиологические и психологические особенности данной возрастной группы. Тем самым Конкурсное задание и Схема оценки может затрагивать не все блоки и поля WSSS в зависимости от специфики компетенции.

2.1 КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Целью Конкурсного задания для Конкурсантов возрастной группы 14-16 лет является прямое сравнение результатов с конкурсантами основной возрастной группы 16-22 года. Сравнение должно происходить без дополнительных коэффициентов пересчёта. В процессе подготовки КЗ для возрастной группы 14-16 лет необходимо использовать существующее Конкурсное задание возрастной группы 16 - 22. Применение принципиально других модулей, а также технологий, не относящихся к данной профессиональной отрасли, запрещено.

В процессе подготовки Конкурсного задания для возрастной группы 14-16 лет необходимо использовать существующее конкурсное задание.

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Продолжительность Конкурсного задания не должна быть более 15 часов.

Продолжительность выполнения Конкурсного задания три дня.

Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания от 14 до 16 лет.

Вне зависимости от количества модулей КЗ должно включать оценку по каждому из разделов WSSS.

Конкурсное задание не должно выходить за пределы WSSS.

Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Конкурсного задания.

При выполнении Конкурсного задания не оценивается знание правил и норм WSR.

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 работы над некоторыми модулями задание для участников рассылается заблаговременно, в зависимости от специфики модуля. Для выполнения каждого модуля во время чемпионата 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 с привлечением независимых экспертов. Варианты заданий (кейсов) согласуются с менеджером компетенции или с лицом уполномоченным менеджером компетенции, ответственным за развитие компетенции по возрастной категории «юниоры». Окончательный выбор ситуаций (кейсов) для конкурсантов остается за главным экспертом.

В процессе подготовки к каждому соревнованию предусматривается внесение 30 % изменений к Конкурсному заданию, в котором участвуют:

- Главный эксперт;
- Сертифицированный эксперт по компетенции (в случае присутствия на соревновании);
- Эксперты, принимающие участия в оценке (при необходимости привлечения главным экспертом).

Внесенные 30 % изменения в Конкурсные задания в обязательном порядке согласуются с Менеджером компетенции.

Выше обозначенные люди при внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию должны руководствоваться принципами объективности и беспристрастности. Изменения не должны влиять на сложность задания, не должны относиться к иным профессиональным областям, не описанным в спецификации стандартов по данной компетенции. Также внесённые изменения должны быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.

Для соблюдения «эффекта неожиданности» рекомендуется по каждому модулю предлагать участникам соревнований не менее трех вариантов заданий. По некоторым модулям предусматривается «домашнее задание» в виде предварительной информации, которое доводится до сведения участников за 10 дней до начала чемпионата.

Конкурс проводится на русском языке (знание иностранного (английский) - обязательно). Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

Окончательные аспекты критериев оценки уточняются членами жюри. Оценка производится в отношении как работы над модулями, так и в отношении процесса выполнения конкурсной работы. Если участник конкурса не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других конкурсантов, такой участник может быть отстранен от конкурса.

Конкурсное задание должно выполняться помодульно. Оценка также происходит от модуля к модулю. 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».

3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Конкурсное задание содержит 3 модуля:

A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

B1 Продвижение туристского направления

C1 Формирование и обоснование нового туристского продукта

D1 Специальное задание

Код Модуля	Наименование модуля	День соревнования	Время на выполнение и презентацию задание
A 1	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура.	C 1	3 часа (3 часа (5 минут технический перерыв после каждые 45 минут работы над модулем) Итого: 3 часа 15 минут
	Презентация результатов работы по модулю	C 1	5 минут на команду

В 1	Формирование и обоснование нового туристского продукта	С2	3 часа (3 часа (5 минут технический перерыв после каждые 45 минут работы над модулем) Итого: 3 часа 15 минут
	Презентация результатов работы по модулю	С 2	6 минут на команду
С1	Продвижение туристского направления	С3	2 часа 30 минут (5 минут технический перерыв после каждые 45 минут работы над модулем) Итого: 2 часа 40 минут
	Презентация результатов работы по модулю	С3	5 минут на команду
D1	Специальное задание	С3	1 час Итого: 1 час
	Презентация результатов работы по модулю	С3	5 минут на команду

3.1 СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧИХ МОДУЛЕЙ

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

Участникам заблаговременно (за 10 календарных дней до начала чемпионата (С 1) высылается на электронную почту для эффективной подготовки вся необходимая предварительная информация, а именно:

- *список не менее двух туристских регионов¹, по одному из которых необходимо провести подбор пакетного тура по заказу клиента.*

Перед началом работы над модулем методом жребия из трех или более закрытых конвертов выбирается один из вариантов задания.

¹Туристский регион — это географическая территория (место, регион), обладающая привлекательностью для туристов. Такая территория может охватывать какую-либо область, страну или группу стран, которые турист выбирает как цель путешествия.

На момент начала работы над модулем всем участникам озвучивается выбранная методом жребия специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на подбор пакетного тура по определённым критериям. В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания, в которой: представляется информация о стране и местах временного пребывания согласно программе тура, определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о целях поездки в соответствии с видом туризма, ценовой категории и стоимости пакетного тура, о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения, условиях размещения и типах питания, переездах по маршруту и трансфере, информация по рекомендуемым экскурсиям, досуге, развлечениях.

Участники представляют экспертам в ходе презентации программы обслуживания по пакетному туру памятку туристу о поездке (скрин с сайта туроператора) в соответствии с заданием.

Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники (не менее четырех).

Участники **оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку. На выбор туриста в рамках пакетного тура должны быть представлены несколько вариантов (не менее двух) размещения или программ пребывания, учитывая оптимальные сроки поездки.** При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения. В соответствии с запросом требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг **(не менее 3 параметров)**. Письмо (коммерческое предложение) составляется в соответствии со стандартами деловой

переписки и предоставляется в печатном виде в объеме до 2 страниц (шрифт TimesNewRoman, размер – 14, интервал 1.5).

Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров (**не менее 2-х туроператоров**) осуществляется на основе анализа запроса клиентов 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 определяют базовую стоимость туристского продукта, обязательные доплаты по пакетному туру и стоимость дополнительных услуг, приобретаемых клиентом. Участники рассчитывают и представляют итоговую стоимость пакетного тура в иностранной валюте и в рублевом эквиваленте по текущему курсу туроператора, сформировавшего предлагаемый турпродукт, а также показывают прибыль турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. **Расчеты предоставляются экспертам.** Для расчета конкурсантам предоставляется **единая унифицированная форма (Приложение № 2)**, поля которой необходимо заполнить.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение четырех минут в комнате переговоров обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы по ходу «реальных» переговоров с заказчиком (в случае проведения Чемпионата в дистанционном формате переговоры проводятся в онлайн режиме). Переговоры с Заказчиком начинаются через 15 минут после начала выполнения Модуля А и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля А. Порядок выхода на переговоры производится по предварительно проведенной

жеребьевке. В случае невыхода конкурсантов на переговоры в запланированном порядке право выхода на переговоры передается следующей команде. Автоматически очередь порядка выступления команды, не вышедшей на переговоры, переносится на конец списка.

Участники **заполняют и сдают** экспертам заявку на бронирование к договору, в которой заполняются: сведения о туристах, информация о потребительских свойствах туристского продукта, общая цена Туристского продукта в рублях. (**Приложение № 3**, согласно новому договору между турагентом и клиентом, рекомендованным Минэкономразвития).

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

Участники готовят электронную презентацию тура, которая должна содержать страноведческую информацию о стране временного пребывания туристов, описание курорта/ города / района согласно программе тура, информацию об основных услугах (переезд, проживание, питание, страховка), а также дополнительных услугах (экскурсии, виза и пр.) в составе тура. Во время презентации необходимо обосновать выбор представленного тура в соответствии с заявкой клиента, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество устного представления программы тура (культура речи, логика и смысловое единство, содержательность, достоверность и т.д.), умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

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

Модуль В. Формирование и обоснование нового туристского продукта

В соответствии с заданной темой участники разрабатывают программу нового уникального туристского продукта.

Конкурсанты выделяют ключевые детали запроса, определяют и дают характеристику территории, по которой пройдет маршрут, указывают на целевую (клиентскую) аудиторию нового маршрута. Конкурсанты определяют тему, обосновывают концепцию и уникальность нового туристского продукта.

Участники обосновывают сроки и количество заездов, продолжительность и сезонность при организации путешествия, определяют соответствие средств размещения, предложенных по маршруту, предприятий питания, транспортных перевозок, экскурсионного обслуживания, дополнительных услуг – целям, задачам, возрастным и иным характеристикам Заказчика.

В процессе разработки программы нового уникального продукта конкурсанты представляют общую карту-схему маршрута и карты-схемы ежедневных перемещений по маршруту, с указанием основных локаций, протяженности (в км.) и продолжительности путешествия.

Конкурсанты обосновывают выбор транспортных средств по программе тура, условий проживания, обращают внимание на учет региональных (национальных) особенностей в организации питания по программе тура, дорожно-транспортную ситуацию, загруженность и состояние автодорог при планировании тайминга маршрута, а также обосновывают оптимальность использования на маршруте соответствующей инфраструктуры и аттракций.

В соответствии с программой маршрута участники проводят отбор экскурсионных объектов посещения и показа, обращая внимание на обоснованное включение в программу маршрута памятников культурно исторического наследия (регионального, федерального уровня, объектов ЮНЕСКО) и аутентичных мест посещения, являющихся «визитной карточкой» региона.

При условии соответствия общей концепции нового туристского продукта конкурсантами предлагается обязательная интерактивная

программа, в том числе, учитывающие оригинальные идеи с обоснованием целесообразности ее включения в программу тура. Элементы программы должны обеспечивать возможность вовлечения туристов (экскурсантов) к активному участию в мероприятиях.

Конкурсанты указывают на услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте, указывая в ходе презентации на проводимые с туристами инструктажи, имеющиеся необходимые лицензии у организаций, представляющих туристские услуги, на нормы права, конкретные ГОСТы и т.д.

Участники **разрабатывают и сдают экспертам** программу тура с указанием затрат времени, обосновывают соответствие программы нового туристского продукта заказу клиента с учетом всех имеющихся особенностей запроса заказчика.

Участники в ходе презентации программы нового туристского продукта **представляют и сдают** экспертам информацию о себестоимости сформированного турпродукта на группу и на одного туриста.

Конкурсанты **оформляют и сдают экспертам** технологическую карту маршрута (технологическая карта туристского путешествия) в соответствии с ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги» с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе. В 3 разделе технологической карты конкурсанты предоставляют краткую информацию в аннотированной форме по каждому дню поездки и всем специфическим характеристикам маршрута объемом до 1 страницы А4, 12 шрифтом TimesNewRoman, интервал полуторный (**Приложение № 4**).

Конкурсанты готовят аннотацию к разработанному маршруту (от лат. *annotatio* – замечание; краткое содержание; краткая характеристика) программы туристского маршрута на иностранном (английском) языке.

Аннотацию на иностранном (английском) и русском языках необходимо **представить и сдать экспертам**, демонстрируя умения устно

излагать информацию о туре на иностранном языке в ходе презентации туристского продукта.

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

Участники предоставляют информацию по программе тура с использованием открытых актуальных источников (не менее 4-х)

Конкурсанты готовят электронную презентацию своего продукта, демонстрируя: качество обоснования концепции нового турпродукта, оптимальность выбора основных туристских услуг; соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента, соответствие программы нового туристского маршрута запросу клиента, креативность и оригинальность программы нового туристского маршрута; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; аргументированное изложение собственной позиции; 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 С. Продвижение туристского направления

Участникам заблаговременно (за 10 календарных дней до начала чемпионата (С+1)) высылается на электронную почту для эффективной подготовки вся необходимая предварительная информация, а именно:

Наименование региона (регионов), субъектов РФ, для объектов туристской индустрии которых, необходимо будет разработать программу продвижения. К объектам туристской индустрии могут относиться: туристские продукты, туристские ресурсы, туристские центры и др. согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (4 октября 1996 года с изменениями на 08 июня 2020 года).

Перед началом работы над модулем методом жребия из трех или более закрытых конвертов выбирается один из вариантов задания.

Участникам предлагается составить программу продвижения по определенному туристскому направлению (*локации*) в своем регионе (*домашнем регионе для участников*).

Участники дают характеристику региона, дестинации и ее инфраструктуры², выявляют основных конкурентов туристского направления (*локации*), определяют и обосновывают конкурентные преимущества туристского направления (*локации*). Конкурсанты выделяют и обосновывают уникальность и стратегии позиционирования туристского направления (*локации*). Участники определяют отношение целевой группы к сфере b2b, b2s, b2g. Участники определяют и обосновывают выбор целевой аудитории и основное ядро целевой аудитории, на которое направлена программа продвижения, а также указывают на основной способ продвижения в соответствии с целевой аудиторией.

Конкурсантам необходимо разработать, представить и сдать экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского направления (*локации*) с указанием этапов его реализации. Программа продвижения должна включать наиболее оптимальные online и offline инструменты продвижения. *Участникам необходимо обратить внимание на обоснование использования среди инструментов продвижения событийных мероприятий, и рекламных мероприятий, рассчитанных на массового туриста (при разработке программы событийных и рекламных мероприятий участники определяют дополнительные возможные источники финансирования данных мероприятий).* Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения,

² Под инфраструктурой туризма понимается комплекс сооружений, инженерных и коммуникационных сетей, в том числе телекоммуникационной связи, дорог, смежных индустрии туризма предприятий, обеспечивающих нормальный доступ туристов к туристским ресурсам и их надлежащее использование в целях туризма, обеспечение жизнедеятельности предприятий индустрии туризма и собственно туристов.

а также наличие и реалистичность бюджета программы продвижения туристского направления (*локации*).

Конкурсанты разрабатывают и представляют экспертам макет логотипа и слоган событийного или рекламно-информационного мероприятия, обосновывая в процессе презентации выбор элементов логотипа и содержание слогана.

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

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

Модуль С. Специальное задание

Специальное задание носит «спонтанный» характер, несет в себе творческое начало, умение мыслить стратегически, способность креативно подходить к решению творческих задач, продемонстрировать правильность устной речи, соблюдение делового стиля в одежде, навыки успешной коммуникации и публичной презентации, а также умение 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: умение оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность конкурсанта креативно и оперативно решать возникающие задачи.

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

4. 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.

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.

Задание данной возрастной категории, должно соотноситься заданию старшей возрастной группы, с целью прямого сравнения результатов (максимальное количество баллов может быть менее 100). Некоторые модули были удалены, так как отсутствует возможность их выполнения конкурсантами возрастной группы 14-16 лет в виду ограничения временных рамок. Общее количество баллов – 64 балла.

Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измери мая	Всего
A	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	5,5	11,5	17
B	Формирование и обоснование нового туристского продукта	12,5	14,5	27
C	Продвижение туристского направления	7	7	14
D	Специальное задание	6	0	6
Всего		31	33	64

5. ТРЕБОВАНИЯ ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОХРАНЫ ТРУДА

Специфика работы с возрастной группой 16 и моложе: - продолжительность выполнения задания – не более 5 часов в день; - с конкурсантами проводится инструктаж по ТБ и ОТ в присутствии наставников. Проведение инструктажа фиксируется в специальном протоколе (необходимые поля: ФИО участника, год рождения, ФИО инструктирующего, подпись инструктирующего, подпись конкурсанта, заверение подписи несовершеннолетнего – подпись наставника); - конкурсанты данной возрастной категории должны иметь своего сопровождающего/наставника, на которого приказом директора образовательной организации возложена ответственность за жизнь и здоровье конкурсанта; необходимо письменное согласие от родителей на участие в мероприятии, а также на выезд ребенка; - соревнования проводятся

на единой конкурсной площадке Компетенции на индивидуальных конкурсных местах.

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.
- 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

C 1 Продвижение туристского направления

- Навыки разработки плана-графика мероприятий по продвижению туристского направления.
- Навыки выбора и умения обосновывать оптимальные online и offline инструменты продвижения.
- Навыки выявления основных конкурентных преимуществ туристского направления

- Навыки описания туристского направления с точки зрения его основной идеи (миссии), уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов).

- Навыки определения выбора и определения целевой аудитории
- Навыки определения основного ядра целевой аудитории
- Умения правильного выбора и обоснования элементов логотипа и содержание слогана

- 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.

Модуль В I Формирование и обоснование нового туристского продукта

- Навыки оптимального отбора географического региона(регионов) в соответствии с заявленной темой маршрута.

- Навыки отбора мест посещения и объектов показа в соответствии с заданной темой.

- Логика и обоснование концепции нового туристского продукта.

- Навыки оформления технологической карты туристского путешествия.

- Навыки разработки программы нового уникального туристского продукта.

- Навыки подбора и отбора объектов размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой в соответствии с заявкой клиентов.

- Навыки учета требований безопасности на маршруте.

- Умения логически мысли и обосновывать идею и концепцию нового туристского продукта.

- Умения и навыки составления карты-схемы маршрута.
- Умение обосновывать и навыки включения в тур основных и дополнительных экскурсионных объектов.
- Навыки разработки интерактивной составляющей по программе тура при условии соответствия общей концепции и идее нового туристского продукта.
- 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 D. Специальное задание

- Умение оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность конкурента 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).

Единая форма расчетов по пакетному туру в рублях

Название туроператора	
Базовая стоимость в рублях	
Обязательные доплаты по пакетному туру	
Стоимость дополнительных услуг, приобретаемых клиентом	
Расчет итоговой стоимости тура в иностранной валюте и в рублевом эквиваленте по текущему курсу туроператора, сформировавшего предлагаемый турпродукт.	
Итоговая стоимость тура для туриста.	
Прибыль агентства по туру в руб.	

Приложение № 3

Приложение №1
к Договору № _____
от « ____ » _____ 201__ г.

Заявка на бронирование

« ____ » _____ 201__ г.

1. Сведения о Туристе:

(На русском и/или на английском языках)

Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Пол (муж., жен.)	Дата рождения	Данные документа, удостоверяющего личность
Итого:	____ чел. совершеннолетних, ____ детей до 18 лет		

2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта

2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

Страна, город/курорт	Даты пребывания, количество дней/ночей, начало/окончание
	__/__/__ - __/__/__
	__/__/__ - __/__/__

2.2. Средство размещения:

Наименование (место нахождения средства размещения)	Категория средства размещения (при наличии)	Даты заезда и выезда

2.2.1. Особенности средства размещения, если предусмотрены (первая линия домов, равнинный ландшафт, семейный или молодежный отель, завершение строительства в соседних корпусах и др.): _____.

2.3. Условия проживания

Категория номера	Тип размещения в номере (количество человек в номере)	Категория питания

2.4. Информация об услугах перевозки:

2.4.1. Для регулярных рейсов:

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

2.4.2. Для чартерных рейсов:

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время*	Примечание

* Перевозка производится чартерным рейсом. Обозначенные время вылета и аэропорт, не являются окончательными и могут быть изменены.

2.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии)	Категория транспорта/вид транспорта

2.6. Экскурсионная программа (включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника):

2.7. Визовое оформление

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Да/Нет

2.8. Иные дополнительные услуги:

Наименование услуги	Характеристики услуги:

3. Общая цена Туристского продукта в рублях:

Общая цена:

Сумма цифрами: _____

Сумма прописью: _____

Нижеприведенная информация пункта 3 настоящего приложения размещена с информативной целью.

Стоимость туристского продукта в у.е.: _____ (указать стоимость и валюту).

Курс туроператора: _____.

4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста,

(указываются сведения о договоре добровольного страхования.)

Заказчик подтверждает, что ему предоставлены все документы, указанные в тексте договора о реализации туристского продукта и приложениях к нему.

С информацией о потребительских свойствах Туристского продукта, дополнительной информацией, указанной в приложении к настоящей Заявке на бронирование, Заказчик ознакомлен в полном объеме.

Заказчик: _____ (ФИО) _____ (подпись)

Турагент: _____ (ФИО, должность) _____ (подпись)

1. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА туристского путешествия

ГОСТ Р 50681-2010 Приложение А

Утверждаю

Руководитель туристской организации

Инициалы, фамилия

Личная подпись, печать

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

туристского путешествия на 20 ____ г.

1. Основные сведения о маршруте

Маршрут путешествия _____
 Наименование и вид маршрута

Протяженность маршрута (км) _____

Продолжительность путешествия (суток) _____

Число туристов в группе (рекомендуемое) _____

Стоимость (ориентировочная) _____

2. Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование и месторасположение объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения, категория и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т.д.	Перевозка туристов (вид перевозки на каждом этапе, класс обслуживания)	Другие услуги

3. Описание туристского маршрута