

«Утверждаю»
Менеджер компетенции «Туризм»
_____ Леонов А.М.

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
ПО КОМПЕТЕНЦИИ ТУРИЗМ (R9 TOURISM)
ЧЕМПИОНАТ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА
«МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ»
(WORLDSKILLS RUSSIA)

Конкурсное задание по компетенции R9 Tourism Специалист по туризму

Оглавление

Название и описание профессиональной компетенции.....	3
Введение	4
Описание конкурсных заданий	4
Инструкция для участников конкурса	9
Схема оценки	13
Детализация критериев оценки через показатели	15

Вузовский отборочный чемпионат «Гжельский государственный университет)» по стандартам Ворлдскиллс

Место проведения: Московская область, Раменский район, поселок
Электроизолятор, д.67

Компетенция: R 9 Туризм

Число модулей: 4

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 по стандартам Ворлдскиллс 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 конкурсанта 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 конкурсанта 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	26,00
B1 Разработка программы тура по заказу клиента	30,00
C1 Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута	34,00
D1 Специальные задания	10,00

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 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. 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. Разработка программы тура по заказу клиента

Участникам демонстрируется специально подготовленное задание (печатный материал.), 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 С1. Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута

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.

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, ночевок, 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 интер-активная программа с демонстрацией ее элементов.

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.

Модуль D1. Специальные задания

Специальное задание носит «спонтанный» характер, несет в себе творческое начало, умение мыслить стратегически, способность креативно подходить к решению творческих задач, продемонстрировать 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 конкурсентам.

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).

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 (английский/испанский языки). 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	Разработка программы тура по заказу клиента	4	19	23
C	Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута	6	33	39
D	Специальные задания	20	-	20
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.

B1 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.

C1 Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута

- 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.

D1 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).