

« _____ » _____ 2019

Менеджер компетенции «Туризм»

Леонов А.М.



КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
IV РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЧЕМПИОНАТ
(СЕВАСТОПОЛЬ)
КОМПЕТЕНЦИЯ
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 выполнения задания не должны 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. Так же необходимо учитывать антропометрические, 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.

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 13 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 4 модуля:

A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

B1 Продвижение туристского направления

C1 Специальное задание

D 1 Разработка и обоснование нового туристского маршрута

Код Модуля	Наименование модуля	День соревнования	Время на выполнение и презентацию задание
А 1	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура.	C1	3 часа (3 часа (5 минут технический перерыв после каждых 45 минут работы над модулем) Итого: 3 часа 15 минут
	Презентация результатов работы по модулю	C 1	5 минут на команду
В 1	Продвижение туристского направления	C2	2 часа (5 минут технический перерыв после каждых 45 минут работы над модулем) Итого: 2 часа 10 минут
	Презентация результатов работы по модулю	C 2	5 минут на команду
С 1	Специальное задание	C 2	1 час
	Презентация результатов работы по модулю	C2	3+2 минуты на команду
D 1	Разработка и обоснование нового туристского маршрута	C3	3 часа (3 часа (5 минут технический перерыв после каждых 45

			минут работы над модулем) Итого: 3 часа 15 минут
	Презентация результатов работы по модулю	С3	5 минут на команду

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.

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

¹ Туристский 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.

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 (Приложение № 2) 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 по образцу в соответствии со стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде в объеме до 2 страниц (шрифт Times New Roman, 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 стоимость туристского продукта, а также рассчитывают прибыль турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. Расчеты производятся в рублях РФ. Расчеты предоставляются экспертам. Для расчета конкурсантам предоставляется **единая унифицированная форма (Приложение № 3)**, 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 в онлайн режиме по ходу «реальных» переговоров с заказчиком. Переговоры с Заказчиком начинаются через 10 минут после начала выполнения Модуля А и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля А. Порядок выхода на переговоры производится в свободной форме («по записи») / устному заявлению участников команд.

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 № 4).

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, 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 1. 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 4 июня 2018 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 (регион, мегаполис, «малый» город, национальный парк и т.д.), в котором работают представители туристического бизнеса с целью привлечения внимания потенциальных потребителей к турпродукту и самому направлению.

Участники выявляют основных конкурентов по продвижению предложенного туристского направления, определяют и обосновывают конкурентные преимущества туристского потенциала одного из субъектов РФ. Конкурсанты выделяют и обосновывают статусную характеристику направления, его уникальность и стратегии позиционирования. Участники определяют и обосновывают выбор целевой аудитории и основное ядро целевой аудитории, на которое направлена программа продвижения.

Конкурсантам необходимо разработать и представить экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского направления 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. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения, а также наличие бюджета программы продвижения туристского направления.

Конкурсанты разрабатывают и представляют экспертам макет логотипа и слоган туристского направления, обосновывая в процессе презентации выбор элементов логотипа и содержание слогана. Акцент должен быть сделан на реальном культурно-историческом, природном и социальном богатстве территории и перспективах ее развития.

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 1. Специальное задание

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

Специальное задание озвучивается главным экспертом (или заказчиком) участникам команд. Участники должны находиться на рабочих местах и фиксировать основные положения задания в письменной форме. В

первые пять минут участникам предлагается задать не менее двух уточняющих вопросов по заданию в письменной форме, используя для этого выражение: «Правильно ли мы вас поняли». Главный эксперт, или тот, кто озвучивал задание, дает ответы на вопросы участников, не углубляясь в комментарии и не повторяясь в ответах. По окончании времени работы над модулем, участники переходят в зону брифинга. Время для презентации 3 минуты. Время для вопросов от экспертов - 2 минуты (вопросы могут задавать эксперты, которые оценивают данный критерий и главный эксперт). Эксперты компатриоты вопросы своим участникам не задают. Количество вопросов не должно быть меньше трех. Участникам может быть предоставлена возможность ответить на вопрос, если он задан в отведенное время для вопросов, а времени на его ответ не хватило. Не допускается в вопросах экспертов давать оценку тех или иных действий участников. Вопросы должны быть исключительно на уточнение.

Это задание является универсальными и призвано предоставить возможность участникам в короткий промежуток времени продемонстрировать знания и умения в области туристской деятельности, а также умения оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность конкурсанта креативно и оперативно решать возникающие задачи.

Важным составляющим оценки выполнения специального задания является способность участников отслеживать собственное движение в рамках Движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia)

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

Модуль D 1. Разработка и обоснование нового туристского маршрута

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

Участникам предлагается разработать и представить экспертам подробную программу туристского маршрута по значимым экскурсионным и иным объектам одного или нескольких регионов РФ и/или сопредельных с ними государств.

Участники обосновывают концепцию и уникальность нового маршрута, выделяют основную идею, определяют целевую аудиторию нового маршрута. В ходе разработки и презентации программы обслуживания по маршруту конкурсанты разрабатывают и сдают экспертам программу маршрута с указанием затрат времени, обосновывают соответствие программы нового туристского маршрута заказу клиента с учетом всех имеющихся особенностей запроса заказчика. Участники определяют географические районы, по которым пройдет маршрут, отбирают экскурсионные объекты посещения и объекты показа туристам, оптимальное расположение мест показа и объектов посещения на маршруте и временных затрат по переезду, оптимальное использование на маршруте соответствующей инфраструктуры (транспортной схемы, средств размещения, предприятий питания и т.д.), оптимальное построение общей схемы маршрута в соответствии с продолжительностью путешествия, а также представляют информацию о рекомендованной цене туристского маршрута. Участники предлагают и обосновывают наличие и роль аттракций в месте пребывания клиента.

Тематика маршрута и «география» заданий основывается на особенностях организации путешествий на рынке внутреннего туризма. При разработке маршрута необходимо учитывать: специфику заказчика (школа, туристический кружок и т.д.), особенности запроса определенных услуг (города посещения, экскурсии, мероприятия и т.д.), а также реально существующую транспортную (учет дорожно-транспортной ситуации, загруженности автодорог при планировании тайминга маршрута) и иную инфраструктуру российского региона.

Конкурсантам необходимо обратить внимание на включение в маршрут памятников культурно-исторического наследия (ЮНЕСКО, федерального, регионального уровня) и аутентичных мест посещения, являющихся «визитной карточкой» региона, с последующим обоснованием их включения в программу маршрута в ходе презентации турпродукта.

В процессе разработки нового уникального маршрута конкурсанты презентуют общую карту-схему маршрута с указанием: пунктов остановок, ночевки, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др., а также карты-схемы ежедневных перемещений по маршруту. Участники обосновывают требования безопасности на маршруте, с указанием требований к инструктажам, наличия лицензированных документов и т.д.

Объекты посещения и показа отбираются участниками с учетом их мотивированного включения в маршрут. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута конкурсантами предлагается обязательная интерактивная программа, в том числе учитывающую новизну авторской идеи с обоснованием целесообразности ее включения в программу маршрута.

Конкурсанты разрабатывают и обосновывают идею и концепцию нового маршрута.

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 представляют обобщенную информацию о всех специфических характеристиках маршрута объемом до 1 страницы А4, 12 шрифтом Times New Roman, интервал полуторный (Приложение № 5).

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 экспертом, демонстрируя умения устно излагать информацию о туре на иностранном языке в ходе презентации туристского продукта.**

Конкурсанты готовят электронную презентацию разработанного туристского маршрута, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, актуальность представленной программы обслуживания на маршруте, содержательность, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания по маршруту, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

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 – 61 балл.

Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
A	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	3	10	13
B	Продвижение туристского направления	4,5	8,5	13
C	Специальное задание	10		10
D	Разработка и обоснование нового туристского маршрута	9	16	25
Всего		26,5	34,5	61

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

B 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 C I Специальное задание

- Умение оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности

- Способность конкурсантов креативно и оперативно решать возникающие задачи

- Способность креативно подходить к решению творческих задач.
- Способность приводить доводы и обоснованные аргументы.
- Правильность устной речи
- Владение специальной терминологией и понятиями
- Кругозор и широта эрудиции
- Демонстрация навыков успешной коммуникации и публичной презентации.

- Умение работать в команде и стрессоустойчивость.

- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

- Способность участников отслеживать собственное движение в рамках Движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia).

Модуль D 1 Разработка и обоснование нового туристского маршрута

- Умение и навыки оптимального учета региональной специфики при выборе направления туристского маршрута в соответствии с заданной темой
- Умение и навыки оптимального выбора экскурсионных объектов в соответствии с заданной тематикой
- Навыки качественного оформления технологической карты маршрута(туристского путешествия).
- Навыки разработки нового уникального туристского маршрута
- Умения отбирать экскурсионные объекты посещения и показа
- Умение правильно отбирать объекты размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой
- Умения правильно формировать транспортную логистику маршрута
- Умения учитывать требования безопасности на маршруте
- Умения логически мыслить и обосновывать идею и концепцию нового маршрута.
- Умения и навыки составления карты-схемы маршрута.
- Умение обосновывать и навыки включения в маршрут основных и дополнительных экскурсионных объектов.
- Умение предлагать туристам 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.

КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ²

Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров на основе анализа по следующим параметрам

	Параметры пакетного тура	Вариант А Туроператор №	Вариант Б Туроператор №	Идеальный вариант Туроператор №
1	Выбор курорта (или места пребывания)			
2	Сроки поездки			
3	Продолжительность поездки			
4	Детали переезда (авиаперелета): время, класс обслуживания, наименование перевозчика			
5	Визовое обслуживание, его стоимость и прочие обязательные документы и сборы при пересечении границ			
6	Средства размещения			
7	Условия размещения: описание номера и			

² Коммерческое письмо оформляется в форме коммерческого письма от лица турагента в ответ на запрос клиента

	его оснащение			
8	Тип питания и его описание			
9	Предложения по экскурсиям и досугу			
10	Итоговая стоимость тура			

Обоснование конкурентных преимуществ предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг , «идеального» выбора пакетного тура по заказу клиента:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Единая форма расчетов по пакетному туру в рублях

Название тура	
Название туроператора	
Срок действия финансового обеспечения туроператора:	
Страна пребывания(регион пребывания)	
Обязательные доплаты по пакетному туру	
Стоимость дополнительных услуг, предлагаемых клиенту	
Базовая стоимость тура	
Стоимость тура в иностранной валюте с указанием текущего курса российского рубля	
Сумма к оплате ТО при базовой агентской комиссии 10% в руб.	
Прибыль агентства по туру в руб.	

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ

« ____ » _____ 20__ г.

1. Сведения о Туристе

Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Пол (муж., жен.)	Дата рождения	Данные документа, удостоверяющего личность
1.			
2.			
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

2.3. Условия проживания

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

2.4. Информация об услугах перевозки

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

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

ФИО 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. Иные дополнительные услуги

Наименование услуги	Характеристики услуги:

3. Общая цена Туристского продукта в рублях

Общая цена:

Сумма цифрами: ____

Сумма прописью: ____

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