

Конкурсное задание

Компетенция «Туризм»

R9 Tourism

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1) Введение

2) Описание конкурсных заданий

3) Инструкция для участников конкурса

4) Схема оценки

5) Детализация критериев оценки через показатели

**ВВЕДЕНИЕ**

Региональный чемпионат "Молодые профессионалы" (WorldSkillsRussia) в Кемеровской области- это профессиональный конкурс, командные соревнования в облаституристской деятельности с двумя участниками. Участники работают над реализацией запросовтуристов, решая каждый день различные задачи. На практике это означает,что соревнующиеся конкурсанты работают в условиях, приближенных кнастоящей работе в офисе (туристическом агентстве и пр.), выполняя задачи,указанные в конкурсном задании.

В основе работы – анализ реальных профессиональных ситуаций,решение кейсов.

Все ситуации (кейсы) будут представлены экспертам и конкурсантам насоревновательной площадке. Эксперты оценивают уровеньсформированности профессиональных компетенций участников иприсуждают 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:**

|  |  |
| --- | --- |
| А1 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 |
| В1, 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 течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в электронной форме посредством электронной почты.

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

***Модуль В1, F1 Специальное задание***

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

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

Это задание является универсальными и призвано предоставить возможность участникам в короткий промежуток времени продемонстрировать профессиональные компетенции специалиста в области туристской деятельности. Умения оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность конкурсанта креативно и оперативно решать возникающие задачи.

Важным составляющим оценки выполнения специального задания является способность участников отслеживать собственное движение в рамках Движения «Молодые профессионалы» (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 пройдёт 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 интерактивная программа с демонстрацией ее элементов.

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

***Модуль E1. Технология продаж и продвижение турпродукта***

Участникам предлагается составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта. Конкурсанты разрабатывают и предоставляют экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием наиболее оптимальных online и offline инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта

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

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

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

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

**ИНСТРУКЦИЯ для участников конкурса**

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.

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**

Все оборудование и материалы будут предоставлены организаторами.

В инфраструктурном листе перечислено всё оборудование, материалы и устройства, которые представляет Организатор конкурса.

В инфраструктурном листе указаны наименования и количество расходных материалов, единиц оборудования, необходимые для проведения соревнований по стандартам WSR.

Компьютеры участников, представляющих одну команду, должны быть объединены в одну локальную сеть.

**Схема оценки**

Этот раздел определяет критерии оценки и количество баллов (субъективных и объективных). Общая сумма баллов для всех критериев оценки должна быть 100.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Раздел** | **Критерий** | **Объективная оценка**  (баллы) | **Субъективная оценка**  (баллы) | **Сумма баллов** |
| **A1** | Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура | 15 | 3 | **18** |
| **B1** | Специальное задание | 0 | 10 | **10** |
| **С1** | Разработка программы тура по заказу клиента | 19 | 4 | **23** |
| **D1** | Разработка и обоснование нового туристического маршрута | 19 | 2 | **21** |
| **E1** | Технология продаж и продвижение турпродукта | 16 | 2 | **18** |
| **F1** | Специальное задание | 0 | 10 | **10** |
| **ИТОГО** |  | **69** | **31** | **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.

**С1 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 Разработка и обоснование нового туристскогомаршрута**

* 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 марш-рута, 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.

**E1 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 презента-ции.
* Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

**В1, F1Специальное 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).