

Конкурсное задание по компетенции Специалист по туризму R9 Tourism



Оглавление

Описание компетенции и модулей	1
Введение	2
Описание конкурсных заданий	3-5
Инструкция для участников конкурса	5
Схема оценки	6
Детализация критериев оценки через показатели	7-8

Финал Национального чемпионата "Молодые профессионалы" (WorldSkills Russia)

Место проведения: Краснодарский край, г. Краснодар.

Компетенция: Специалист по туризму

Число модулей: 6

Соревнования по компетенции проводятся по модульному принципу.

Состав модулей:

А 1. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	26,00
С 1. Разработка программы тура по заказу клиента	23,00
Д 1. Разработка и обоснование туристического маршрута	17,00
Е 1. Технология продаж и продвижение турпродукта	14,00
В1, F 1 Специальные задания	20,00

ВВЕДЕНИЕ

Финал Национального чемпионата "Молодые профессионалы" (WorldSkills Russia) - 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 задачи. Конкурсанты работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туристическом агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в конкурсном задании.

Ситуации (кейсы), в которых представлены запросы клиентов по каждому из рабочих модулей будут представлены экспертам и конкурсантам на соревновательной площадке. Эксперты оценивают уровень сформированности профессиональных компетенций участников и присуждают баллы в соответствии с критериями оценки.

Описание конкурсных заданий

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля конкурсанты получают задание в виде запроса клиента с реальной ситуацией из области туристской деятельности. Форма представления запроса варьируется в зависимости от заданий к модулю: видеоролик, устное обращение клиента, письменный запрос. 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.

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, представляется полное описание тура с возможной визуализацией и «направляется клиенту» .

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам: заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом; разработанную памя-

ку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению; оформленное коммерческое предложение туристу.

Конкурсанты рассчитывают стоимость туристского продукта и прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. Расчеты предоставляются экспертам.

Конкурсанты в соответствии с заданными параметрами оформляют программу обслуживания тура и представляют ее экспертам.

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 (креативность, содержательность, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

Модуль В1: Специальное задание

Задание по данному модулю будет предоставлено на отборочных соревнованиях к Финалу Национального чемпионата "Молодые профессионалы" (WorldSkills Russia)

Специальное задание носит «спонтанный» характер, несет в себе творческое начало, умение мыслить стратегически, требуют оперативного реагирования участников.

Это задание является универсальными и призвано предоставить возможность участникам в короткий промежуток времени продемонстрировать профессиональные компетенции специалиста в области туристской деятельности.

Модуль С1. 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 (видеоролика и пр.) участники выявляют запросы клиента, разрабатывают программу тура, выбирают оптимальную транспортную схему, подбирают объекты размещения и питания, экскурсионные объекты, определяют схему маршрута в соответствии с запросом клиента, аттракции в месте пребывания клиента

Экскурсионная программа составляется с учетом запросов и пожеланий клиента и оптимальных затрат времени, определяются основные и дополнительные услуги по экскурсионному обслуживанию.

Участники рассчитывают стоимость турпродукта (на всю группу и на одного человека).

Конкурсанты готовят аннотацию тура на иностранном языке (русский вариант аннотации сдается экспертам) и представляют ее в ходе презентации туристского продукта.

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

Модуль D1. Разработка и обоснование нового туристского маршрута

В соответствии с заданной темой конкурсанты разрабатывают новый уникальный туристский маршрут (определяют географические районы, по которым пройдет маршрут, отбирают объекты показа, размещения, питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой, требованиями безопасности на маршруте и пр.).

Конкурсанты разрабатывают и обосновывают идею и концепцию нового маршрута, оформляют технологическую карту маршрута (с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путеше-

ствия, 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

Основные и дополнительные экскурсионные объекты и объекты посещения отбираются участниками с учетом их мотивированного включения в маршрут. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута конкурсантами разрабатывается интерактивная программа.

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 Е1. Технология продаж и продвижение турпродукта

Участникам предлагается составить программу продвижения 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 английского/немецкого) приветствуется. Некоторые разделы заданий могут быть на английском/немецком языках. Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

В доступе для участников организован стабильный интернет-канал.

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)

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.

СХЕМА ОЦЕНКИ

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

Раздел	Модуль	Объективная оценка (баллы)	Субъективная оценка (баллы)	Сумма баллов
A1	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	24	2	26
B1	Специальное задание	0	10	10
C1	Разработка программы тура по заказу клиента	21	2	23
D1	Разработка и обоснование нового туристического маршрута	15	2	17
E1	Технология продаж и продвижение турпродукта	12	2	14
F1	Специальное задание	0	10	10
ИТОГО		72	28	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 разрабатывать памятку туристу на поездку по указанному направлению.
- Навыки по оформлению коммерческого предложения на поездку в соответствие с заявкой клиента.
- Навыки расчёта прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

- Качество оформления программы обслуживания тура в соответствии с заданными параметрами.
- Навыки работы в PowerPoint , качество и полнота устного представления программы обслуживания тура
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде

C1 Разработка программы тура по заказу клиента

- Навыки разработки программы тура, оптимальность выбранной схемы маршрута, подбора объектов размещения и питания туристов на маршруте в соответствии с запросом клиентов, экскурсионных объектов.
- Навыки разработки экскурсионной программы с учетом запроса клиентов, оптимальность отбора объектов показа, расчёта затрат времени.
- Навыки расчёта реальной стоимости/себестоимости турпродукта.
- Навыки работы в PowerPoint , качество и полнота устного представления программы обслуживания тура
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде

D1 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

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 презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

V1, F1 Специальное задание

- Умения 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" (WorldSkills Russia).