

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
КОМПЕТЕНЦИЯ «СПЕЦИАЛИСТ ПО ТУРИЗМУ»

Конкурсное задание по компетенции Специалист по туризму



Оглавление

Описание компетенции и модулей.....	2
Введение.....	3
Описание конкурсных заданий.....	4
Инструкция для участников конкурса	8
Схема оценки	9
Детализация критериев оценки через показатели.....	10

Место проведения: Ивановская область, г. Плес

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

Региональный Чемпионат "Молодые профессионалы" (WorldSkillsRussia) - 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. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Техническое описание задания к каждому модулю размещается за месяц до начала соревнований в интернете и подробно обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнования, были прояснены заранее. Запрос(обращение) клиента демонстрируется участникам чемпионата на момент начала работы над модулем.

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 заполняют договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом и предоставляют его экспертам.

Конкурсанты рассчитывают прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

Исходя из ситуации, конкурсанты оформляют программу обслуживания тура и представляют её клиенту. Программа тура оформляется в соответствии с заданными параметрами.

Оценка также включает в себя качество постановку вопросов клиенту по заявке, качество представления программы обслуживания тура и оценку продуктивности использования выделенного времени (тайм менеджмента).

Модуль В: Специальное задание

Задание и схема оценки будут опубликованы на Региональном чемпионате "Молодые профессионалы" (WorldSkillsRussia).

Специальное задание носит «спонтанный» характер и требуют оперативного реагирования участников.

Это задание является универсальными, и требует навыков в профессиональной туристской деятельности.

Модуль С1: Разработка программы тура по заказу клиента

Участникам демонстрируется (затем передаётся для повторных просмотров и анализа на рабочих местах) специально подготовленное задание, в котором представлены запросы клиента/клиентов.

Участники, на основе анализа содержания специально подготовленного задания, выявляют запросы потребителя, разрабатывают программу тура, выбирают оптимальную транспортную схему, подбирают места размещения, питания, экскурсионные объекты посещения, определяют схему маршрута в соответствии с запросом клиента. Разработанную программу участники сдают экспертам.

Разрабатывают экскурсионную программу с оптимальным отбором объектов показа и с указанием затрат времени.

Выполняют расчёт реальной себестоимости турпродукта на всю группу/на одного человека и сдают расчёт тура экспертам.

Конкурсанты готовят презентацию к своему выступлению, в которой отражают особенности разработанного тура.

Оценивается качество разработки программы тура в соответствии с запросом клиента, качество разработки экскурсионной программы, уровень навыков расчёта реальной себестоимости турпродукта, полнота и уровень презентации, соблюдение выделенного времени (тайм менеджмента). Разрабатывают и представляют аннотацию тура на иностранном языке.

Модель D1. Разработка и обоснование нового туристского маршрута

В соответствии с заданной темой конкурсаны приступают к разработке нового туристского маршрута: определяют регионы, по которым пройдёт маршрут, отбирают объекты показа в соответствии с заданной темой.

Конкурсанты разрабатывают и обосновывают концепцию нового маршрута, заполняют и представляют и сдают экспертам технологический паспорт маршрута. Конкурсанты разрабатывают схему маршрута транспортной экскурсии, где указывают места, по которым должна проезжать или проходить экскурсионная группа; точки маршрута, где необходимы остановки у объекта, выход группы из автобуса или осмотр объекта без выхода из транспортного средства; основные и дополнительные экскурсионные объекты, которые являются предметом показа на остановке, проездом к следующей остановке или при передвижении пешеходной группы от объекта к объекту; рассчитывают время проведенное на маршруте; фиксируют организационные указания (особо требования безопасности на маршруте); методические приемы проведения экскурсии: приемы показа и рассказа.

Модуль E1: Технология продаж и продвижение турпродукта

Конкурсанты предлагают описание туристского продукта с точки зрения его основной идеи(миссии), уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов); определяют основное ядро целевой аудитории; ценовую и статусную характеристику продукта. Помимо этого, конкурсанты предлагают и сдают экспертам план мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием разнообразных online и offline инструментов продвижения, с указанием графика и этапов реализации программы. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта.

Участники заполняют с сдают экспертам бриф(задание) для рекламного агентства.

Разрабатывают и демонстрируют слоган и логотип турпродукта.

Модуль F1:Специальное задание

Задание и схема оценки будут опубликованы на Региональном чемпионате "Молодые профессионалы" (WorldSkillsRussia)

Специальное задание носит «спонтанный» характер и требуют оперативного реагирования участников.

Это задание является универсальными, и требует навыков в профессиональной туристской деятельности.

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.

Участникам не разрешается приносить в зону соревнований какие-либо личные вещи (карты памяти, а также любые другие средства коммуникации, например, мобильные телефоны).

Необходимые оборудование, установки и материалы

Все оборудование и материалы будут предоставлены организаторами .

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	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.

Навыки по разработке памятки туристу на поездку по указанному направлению.

Навыки расчёта прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

Качество оформления программы обслуживания тура в соответствии с заданными параметрами.

C1 Разработка программы тура по заказу клиента

Качество разработки программы тура, схемы маршрута, подбора места размещения и питания туристов на маршруте в соответствии с запросом клиента.

Качество разработки экскурсионной программы, оптимальность отбора объектов показа, расчёта затрат времени.

Уровень навыков расчёта реальной себестоимости турпродукта.

Полнота и уровень презентации об особенностях разработанного тура.

D1 Разработка и обоснование 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.

E1 Технология продаж и продвижение турпродукта

Полнота и качество разработки плана мероприятий по продвижению турпродукта.

Качество описания продукта с точки зрения его основной идеи (миссии), уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов);

Качество определения основного ядра целевой аудитории;

Качество демонстрации ценовой и статусной характеристики продукта.

Полнота использования инструментов продвижения турпродукта

B1, F 1 Специальное задание

Способность оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства и способность конкурсанта решать возникающие задачи.

Креативность, способность участников приводить доводы и обоснованные аргументы, устная речь.

Тайм-менеджмент.