

Утверждаю
Менеджер компетенции
«Турагентская деятельность»
А.В. Иванова



КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
VII Открытого Регионального чемпионата
«Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia)
Санкт-Петербурга 2021-2022 ГГ.
КОМПЕТЕНЦИИ
«Турагентская деятельность»
ДЛЯ ОСНОВНОЙ ВОЗРАСТНОЙ КАТЕГОРИИ
16 – 22 ГОДА

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. ФОРМА УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ	2
2. ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ.....	2
3. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА	2
4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ.....	3
5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	12
6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ	12

1. ФОРМА УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Командное участие. В команде 2 человека.

Командное участие обусловлено спецификой работы туристской организации. В турагентской среде существует две принципиально разные основы успешной работы. Первая – это общение с клиентом, которое включает в себя установление контакта, умение расположить клиента, выявление его потребностей, поиск туристского продукта и/или туристских услуг в соответствии с выявленными потребностями, грамотное закрытие сделки, обработка сложных и нестандартных ситуаций, решение конфликтов. Вторая – умение технически грамотно осуществлять бронирование заявки в личном кабинете туроператора и/или системы-агрегатора, расчеты с туристом и/или туроператором; умение подготовить пакет документов для оформления визы, подачи претензии туроператору и т.д. Зачастую, в действующей туристской организации эти функции выполняют разные сотрудники, благодаря чему процесс работы оптимален по времени и максимально эффективен с точки зрения распределения обязанностей.

2. ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ

Общее время на выполнение задания: **15 часов.**

3. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Содержанием конкурсного задания является турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Для модулей «А», «С», «Е» и «F» конкурсанты получают «легенду», описывающую конкретную ситуацию в профессиональной области (организация работы туристского предприятия, заявка от клиента, нестандартная ситуация). Форма представления задания может варьироваться: текстовое описание, устное обращение. «Легенда» озвучивается участникам соревнований на момент начала работы над модулем.

Модули «С», «D» и «F» предполагают «живое» общение с клиентом в «офисе» турагентства (рабочее место участника).

Модуль «В» представляет собой проработку «кейсов» («кейс» - ситуационное задание, в рамках которого необходимо проанализировать предложенную ситуацию и найти оптимальное решение) с целью «аттестации» турагента на знание регионоведения, туристских направлений и различных туристских формальностей.

Данные о специализированных туристских системах, в которых будет осуществляться работа участников в модулях «С» и «Е» оглашаются не позднее, чем за 15 календарных дней до начала соревнований.

Конкурсное задание имеет несколько модулей, выполняемых последовательно.

Конкурс включает в себя выполнение следующих работ:

- прием и обработка обращений в туристскую организацию;
- бронирование и реализация туров и/или турпродукта;
- управление ресурсами департаментов (служб, отделов) турфирмы (стратегическое управление деятельностью туристской организации).

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.

Время и детали конкурсного задания в зависимости от конкурсных условий могут быть изменены членами жюри.

Конкурсное задание должно выполняться помодульно. Оценка также происходит от модуля к модулю.

4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1

Таблица 1.

Наименование модуля		Соревновательный день	Время на задание
А	«Специфика работы туристской организации»	С1	3,5 часа
В	«Аттестация» турагента»	С1	1 час
С	«Работа с клиентом в офисе турагентства»	С2	4 часа
Д	«Документооборот с туристом»	С2	2 часа
Е	«Организация «нестандартного» тура»	С3	2 часа
Ф	«Специальное задание»	С3	2,5 часа

Модуль А «Специфика работы туристской организации» (3 часа 30 минут)

Данный модуль представляет собой демонстрацию навыков по созданию и подготовке к открытию туристской организации. Модуль состоит из трех этапов:

1. Подготовка к открытию туристской организации;
2. Разработка плана по открытию туристской организации;
3. Представление туристской организации.

Первый этап – подготовка к открытию туристской организации. На усмотрение менеджера компетенции первый этап может быть заочным (заочный этап начинается не позднее, чем за 15 календарных дней до даты соревнований). При наличии заочного этапа, команда конкурсантов получает заранее подготовленную легенду или ее часть, например, заданный регион, в котором будет располагаться туристская организация. Полная легенда озвучивается конкурсантам в соревновательный день С1.

В случае если заочный этап не предусмотрен, непосредственно в соревновательный день С1 команда конкурсантов получает заранее подготовленную легенду, согласно которой им предстоит открыть туристскую организацию. В легенде обозначаются основные критерии и условия открытия: работа под определенной маркой, направление деятельности, целевая аудитория, регион расположения и т.д. В случае, если легенда задания будет подразумевать выбор определенной марки для работы (работа под франшизой туроператора, независимой сети турагентств и т.д.), конкурсантам выдается брендируемая сувенирная продукция для оформления рабочего места. Брендируемая сувенирная продукция может включать информационные буклеты, каталоги, флажки, баннеры и иную печатную и/или текстильную брендируемую продукцию. Командам участников необходимо расположить полученную продукцию на своем рабочем месте, обозначив границы рабочего места. Материалы располагаются на усмотрение участников и служат визуальной составляющей при работе над модулем.

На втором этапе команде участников необходимо разработать план по созданию туристской организации с учетом легенды. Данный план составляется в свободной форме и должен включать следующие обязательные пункты:

- а) организационно-правовая форма туристской организации;
- б) организация офиса (выбор помещения, расположение офиса, наличие и тип вывески, разработка рекламных материалов, выбор схемы работы и т.д.);
- в) определение круга конкурентов (в зависимости от радиуса расположения других туристских организаций вблизи офиса, направлений и специфики работы и т.д.);
- г) подбор сотрудников (количество сотрудников, опыт работы в туризме и т.д.);
- д) предварительная оценка затрат (расходы на открытие туристской организации, определение точки безубыточности, прогноз на полгода с учетом основных особенностей работы).

План также может включать иные дополнительные данные на усмотрение участников.

План распечатывается и сдается экспертам на проверку по окончании второго этапа модуля.

При выполнении модуля необходимо обязательно учитывать специфику туристской организации, которая задается легендой.

На третьем этапе участники должны представить «созданную» туристскую организацию. Основная задача конкурсантов – обосновать собственный выбор при разработке плана по созданию туристской организации. Время на представление туристской организации для каждой команды - 7 (семь) минут. В данном модуле предполагаются вопросы экспертов к участникам после окончания выступления (в течение не более 3 (трех) минут на каждую команду конкурсантов). Вопросы могут задавать эксперты, входящие в группу оценки. Эксперт-компатриот, либо эксперт, участвовавший в подготовке команды, не может задавать вопросы своей команде.

В модуле экспертами оцениваются:

- умение анализировать полученную информацию;
- выбор бизнес-партнеров;
- разработанный план по открытию туристской организации;
- представление туристской организации с обоснованием выбора бизнес-партнеров и раскрытием пунктов плана;
- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

Модуль В «Аттестация» турагента» (1 час)

Данный модуль направлен на проверку знаний страноведения и курортоведения, климатических, культурных и других особенностей туристических направлений; а также иных туристических формальностей. Формат вопросов представляет собой практическую проработку «кейсов» («кейс» - ситуационное задание, в рамках которого необходимо проанализировать предложенную ситуацию и найти оптимальное решение) с целью «аттестации» турагента.

Команда участников выполняет задание совместно (единый бланк задания для обоих участников команды).

«Аттестация» проходит в формате письменного (или онлайн) решения ситуационных задач («кейсов»), с которыми сталкивается турагент в работе.

«Кейсы» могут включать:

- открытые и закрытые вопросы;
- вопросы на соответствие и последовательность;
- работу с географической картой;
- вопросы на внимательность.

Допускаются «закрытые кейсы» без вариантов ответа, когда участникам необходимо самостоятельно вписать правильный вариант решения кейса. Содержанием «кейса» являются практические знания и навыки турагента.

Время, предоставленное на выполнение модуля, составляет 45 минут, по 1 минуте на каждый «кейс».

По окончании времени, отведенного на модуль, каждая команда участников должен сдать 1 (один) заполненный бланк и покинуть рабочее место. Порядок подсчета баллов определяется менеджером компетенции и может осуществляться как автоматизировано, так и вручную, при этом интервалы баллов соответствуют конкретным аспектам критериев по модулю.

В модуле экспертами оценивается:

- знание регионоведения Российской Федерации;
- знание страноведения с учетом сезонности и особенностей отдыха;
- знание различных курортов стран мира, их отличие и особенности;
- знание терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии;
- знание экскурсионных возможностей стран мира;
- знание нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма;
- знание особенностей визового обслуживания по направлениям;
- знание историко-культурного наследия стран мира.

Модуль С «Работа с клиентом в офисе турагентства» (4 часа)

В данном модуле участники продолжают работать «на базе» созданной в Модуле А туристской организации.

В офис туристской организации, к команде участников, обращается турист, который хочет отправиться отдыхать.

Модуль состоит из следующих этапов:

- выявление потребностей клиента;
- подбор тура, презентация тура;
- оформление договора с туристом и бронирование заявки.

Первый этап – выявление потребностей клиента (7 минут).

В «офис» туристской организации приходит потенциальный клиент (турист) с заранее подготовленной легендой. Легенда не оглашается команде участников заранее. Задача команды на данном этапе – выявить потребности клиента и определить подходящее направление (направления), которые полностью удовлетворят запрос туриста. Общение с клиентом происходит в формате диалога. Выявление потребностей туриста осуществляет только один из участников (кто именно из участников команды будет выявлять потребности туриста, команда решает самостоятельно). Клиенту можно задавать неограниченное количество вопросов в течение отведенного времени. В процессе общения с туристом конкурсанты могут делать пометки. Каждая команда проходит беседу с туристом по очереди, у одной и той же

бригады судей. Время беседы с туристом для одной команды конкурсантов составляет 7 (семь) минут.

После того, как все команды конкурсантов завершат первый этап, все команды одновременно приступают ко второму этапу.

Второй этап – подбор тура по запросу клиента (1,5 часа).

После того, как все команды завершили этап выявления потребностей, команды конкурсантов возвращаются на свои рабочие места для подбора тура по выявленным потребностям клиента.

Команде конкурсантов предоставляется 1,5 (полтора) часа на поиск тура по запросу клиента, оформление письма и отправки его на электронную почту, а также на подготовку презентации тура для туриста.

На этапе подбора тура команде необходимо подобрать 3 (три) наиболее подходящих для клиента варианта и оформить письмо – предложение. Письмо направляется на электронную почту туриста. В письме обязательно необходимо выделить 1 (одно) наиболее подходящее туристу предложение, которое по мнению конкурсантов в полной мере соответствует запросу клиента. Предложение должно содержать:

- полную информацию по туру (строчка тура из поисковика туроператора или поисковой системы/агрегатора);
- полетные данные;
- визовые формальности;
- информацию о дополнительных услугах, входящих в состав тура;
- полная стоимость тура для туриста.

Оформление письма должно соответствовать этике деловой переписки и содержать расшифровку аббревиатур, использованных в данном письме.

Письмо направляется на электронную почту туриста, которую конкурсантам необходимо получить на первом этапе модуля, в процессе беседы с туристом.

На этом же этапе команда конкурсантов готовит презентацию по туру (один приоритетный вариант), который максимально соответствует потребностям клиента. Презентация должна быть подготовлена в специализированной программе для создания презентаций. Основная задача презентации – мотивировать туриста приобрести именно предложенный командой тур. Презентация должна быть ориентирована на туриста с учетом его потребностей и пожеланий. Презентация должна содержать обязательные пункты со следующей информацией:

- о стране и регионе пребывания;
- о транспортной логистике;
- об объекте размещения;
- о категории номера;
- о типе питания;
- о дополнительных услугах в отеле;
- о дополнительных услугах (в том числе доступности развлечений) в непосредственной близости от отеля.

Время на выступление одной команды составляет 7 (семь) минут. После окончания выступления эксперты могут задать команде конкурсантов неограниченное количество вопросов в течение 3 (трех) минут. Вопросы могут задавать эксперты, входящие в группу оценки. Эксперт-компатриот, либо эксперт, участвовавший в подготовке команды, не может задавать вопросы своей команде.

После завершения данного этапа эксперты выдают команде конкурсантов согласие на бронирование заявки и паспортные данные туриста (туристов).

Третий этап – оформление договора с туристом и бронирование заявки (15 минут).

Команде участников необходимо завести заявку на тур в CRM-систему, распечатать договор с туристом и сдать экспертам на проверку. Доступ в CRM-систему предоставляется участникам не позднее, чем за 15 календарных дней до начала соревнований для тренировки. Договор считается принятым в момент, когда один из экспертов ставит свою подпись на договоре и отмечает время, в которое команда сдала договор. После сдачи договора экспертам, команде конкурсантов необходимо забронировать заявку в CRM-системе.

В модуле экспертами оценивается:

- умение выявлять потребности клиентов с целью подбора туристского продукта / туристских услуг согласно запросу;
- умение анализировать полученную информацию;
- умение работать с поисковыми системами/агрегаторами и сайтами туроператоров;
- умение осуществлять поиск и бронирование туристских услуг в соответствии с заказом клиента;
- умение консультировать клиентов по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др. для подбора туристского продукта / туристских услуг согласно запросу;
- умение предоставить всю необходимую информацию по вопросам визового и безвизового въезда на территорию государств, получения транзитных виз;
- умение работать со специализированными системами бронирования туристских услуг / туристских продуктов;
- знания терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии;
- знание основ психологии и теории межличностного общения;
- разработка предложения клиенту;
- работа со специализированной системой;
- внимательность;
- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

- навыки деловой переписки.

Модуль D «Документооборот с туристом» (2 часа)

Данный модуль является продолжением модуля C, а именно работы с клиентом в офисе туристской организации.

После бронирования заявки в модуле C команда конкурсантов в специализированной системе получает бланк подтверждения по туру. Данный документ необходимо внимательно проверить и в случае обнаружения ошибок сообщить о них в примечаниях в самой заявке.

После проверки бланка подтверждения конкурсанты получают итоговый пакет документов для вылета туриста непосредственно в самой заявке. Пакет документов будет выгружен в CRM-систему. Документы также необходимо внимательно проверить.

После получения итогового пакета документов команде конкурсантов необходимо подготовить презентацию по данным документам, чтобы провести инструктаж туриста перед поездкой. Основная задача конкурсантов в рамках данного модуля – предоставить туристу актуальную и необходимую информацию для поездки. Презентация не предполагает включения абстрактной информации или информации, не относящейся к предстоящей поездке туриста.

Команды готовят презентацию в специализированной программе для создания презентаций. В презентации обязательно должны быть представлены скриншоты документов с указанием следующей информации:

- об авиаперелете;
- о трансфере;
- об отеле, категории номера, типе питания;
- о документах, которые потребуются туристу для поездки;
- о нюансах, которые необходимо знать туристу для совершения поездки.

Время на презентацию пакета документов для туриста на каждую команду составляет 7 (семь) минут. В рамках отведенного времени, турист (один из экспертов, ГЭ, заместитель ГЭ или приглашенный актер) может задать команде конкурсантов не более 2 (двух) в процессе презентации. Эксперты-компатриоты, либо эксперты, участвовавшие в подготовке команды, не могут задавать вопросы командам (как своим, так и сторонним). Общее время на вопросы команде не должно превышать 2 (двух) минут.

В данном модуле оценивается:

- умение предоставлять информацию клиентам о существенных условиях договора;
- умение консультировать клиента об услугах, входящих в состав туристского продукта и/или отдельных услугах;
- внимательность;
- умение анализировать полученную информацию;

- умение работать со специализированными системами бронирования туристских услуг / туристских продуктов;
- умение работать с информацией в подтверждении бронирования туристского продукта / туристских услуг;
- знания терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии;
- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

Модуль Е «Организация нестандартного тура» (2 часа)

В данном модуле участникам необходимо предложить клиенту вариант нестандартного тура согласно запросу клиента. Данный модуль не предполагает работу с поисковыми системами и агрегаторами, работа над модулем будет осуществляться на специализированной онлайн платформе либо в личном кабинете туроператора, позволяющего организовывать нестандартные туры.

Специализированная онлайн платформа или наименование туроператора, позволяющего организовывать нестандартные туры определяется менеджером компетенции.

Поскольку различные специализированные системы имеют свои особенности, не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до начала соревнований озвучивается наименование туроператора или системы/платформы, в которой будет осуществляться работа. Также не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до начала соревнований участникам выдается тестовый доступ для тренировки.

Участники получают по электронной почте запрос от клиента на организацию нестандартного тура. Потенциальный турист может запрашивать, к примеру, комбинированный тур, предполагающий посещение нескольких стран, различные даты вылета и возврата туристов, выезжающих в данный тур, эксклюзивный отдых, посещение необычных мест, дополнительные услуги и пр. Вопросы к клиенту на уточнение в данном модуле не предусмотрены. Вся необходимая участникам информация будет указана в письме.

Участникам предлагается на специализированной онлайн платформе, основываясь на запросе клиента, подобрать все параметры тура и сформировать для туриста предложение с подробным описанием и стоимостью «собранного» тура, которое нужно отправить в ответном письме клиенту по электронной почте. Также в письме участник должен проконсультировать клиента по дальнейшим действиям в случае приобретения тура, а также визовым и туристским формальностям. Детальный расчет тура распечатывается из системы и сдается экспертам.

Презентация в данном модуле не предусмотрена.

В модуле экспертами оцениваются:

- умение осуществлять поиск и подбор туристских услуг в соответствии с заказом клиента в специализированной системе;
- умение производить расчет тура;
- умение осуществлять поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др.;
- умение выявлять потребности клиентов с целью подбора туристского продукта / туристских услуг согласно запросу;
- умение консультировать клиента о правилах оформления бронирования/туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или отдельных услугах, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;
- умение работать со специализированными системами бронирования туристских услуг / туристских продуктов;
- знания терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии;
- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы;
- навыки деловой переписки.

Модуль F «Специальное задание» (2 часа 30 минут)

Данный модуль направлен на демонстрацию навыков и умений сотрудника туристской организации в нестандартных ситуациях. Команда конкурсантов получает заранее разработанный «кейс», который может потребовать решения определенной проблемы и/или реакции на определенную ситуацию. Данный модуль может предусматривать возможность конкурсантов и/или экспертов задавать вопросы.

Данный модуль может подразумевать «зрелищную часть», т.е. определенную мгновенную реакцию конкурсантов на действия «туриста» и/или иного участника модуля. В случае если в модуле будет использоваться «кейс», подразумевающий «зрелищную часть», время на подготовку перед выступлением команд не предусматривается.

Для всех иных «кейсов», кроме «кейсов» с мгновенной реакцией, данный модуль всегда будет подразумевать этап подготовки, т.е. конкурсанты будут использовать свое рабочее место. В случае если «кейсом» задания будет предусмотрена презентационная часть, на выступление каждой команды будет отведено не более 7 (семи) минут. Количество «кейсов», используемых в данном модуле, регламентируется ГЭ по согласованию с Менеджером компетенции.

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) таблица 2. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

Критерий		Баллы		
		Судейские аспекты	Объективная оценка	Общая оценка
A	Специфика работы туристской организации	6	12	18
B	«Аттестация» турагента	0	13	13
C	Работа с клиентом в офисе турагентства	7	18	25
D	Документооборот с туристом	5	14	19
E	Организация нестандартного тура	3	16	19
F	Специальное задание	6	0	6
Итого		27	73	100

6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ

Приложения к заданию не предусмотрены.