

Утверждаю

Менеджер компетенции

«Туроператорская деятельность»

Гуринчук А.В.



**ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ
КОМПЕТЕНЦИИ**
Т42 Туроператорская деятельность

Организация Автономная некоммерческая организация «Агентство развития профессионального мастерства (Ворлдскиллс Россия)» (далее WSR) в соответствии с уставом организации и правилами проведения конкурсов установила нижеизложенные необходимые требования владения этим профессиональным навыком для участия в соревнованиях по компетенции.

Техническое описание включает в себя следующие разделы:

1. ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ.....	3
1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА.....	5
1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	5
2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS).....	6
2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS).....	6
3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ.....	9
3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	9
4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ.....	10
4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ.....	10
4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.....	11
4.3. СУБКРИТЕРИИ.....	12
4.4. АСПЕКТЫ.....	12
4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА).....	13
4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА.....	13
4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК.....	14
4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ.....	14
4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ.....	15
5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ.....	16
5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	16
5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	17
5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	18
5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	27
5.5. УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	29
5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.....	29
6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ.....	29
6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ.....	29

6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА.....	30
6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ.....	30
6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ.....	30
7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ.....	30
7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ.	30
7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ.....	31
8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ.....	44
8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ.....	44
8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX)	44
8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ.....	45
8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ.....	45
9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ	46

Copyright © Автономная некоммерческая организация «Агентство развития профессионального мастерства
(Ворлдскиллс Россия)»

Все права защищены

Любое воспроизведение, переработка, копирование, распространение текстовой информации или графических изображений в любом другом документе, в том числе электронном, на сайте или их размещение для последующего воспроизведения или распространения запрещено правообладателем и может быть осуществлено только с его письменного согласия

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1.1 Название профессиональной компетенции:

«Туроператорская деятельность»

1.1.2 Описание профессиональной компетенции.

В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее – туроператор).

В компетенции проверяются навыки, необходимые для осуществления трудовых функций согласно Проекту профессионального стандарта «Специалист по формированию, продвижению и реализации туристического продукта»:

- формирование туристского продукта;
- разработка новых программ, туристских маршрутов с использованием имеющейся партнерской базы;
- взаимодействие с турагентами с целью продвижения турпродукта и повышения уровня лояльности к туристской организации;
- разработка и проведение мероприятий по продвижению турпродукта и повышения уровня лояльности к туристской организации;
- бронирование и реализация туруслуг в туроператорской организации.

Специалист туроператорской компании:

1) анализирует рынок партнеров (поставщиков услуг) по предоставлению и осуществлению туристских услуг, изучает конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов, а также спрос на реализуемые туристские продукты, потребности туристов и других заказчиков услуг. Специалист

туроператорской компании осуществляет поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации для формирования туристских продуктов, разрабатывает концепцию, программу и расчет стоимости туристского продукта, разрабатывает схемы бронирования туристских продуктов, их подтверждения и оформления, создает базу данных по туристским продуктам, подготавливает документацию, необходимую заказчику для осуществления пользования туристскими услугами.

2) взаимодействует с туристскими организациями с целью продвижения турпродукта, разрабатывает и проводит мероприятия по продвижению турпродукта, информирует турагентства обо всех аспектах работы туристской организации, особенностях реализации турпродукта, специальных акциях и мероприятиях организации, осуществляет контроль работы с забронированными заявками, а также первичный анализ и решение нестандартных ситуаций с турагентствами.

3) умеет грамотно работать с туристской документацией, а именно: оформляет договоры с клиентами / туристскими организациями, подготавливает и оформляет документы для их последующей передачи в консульства и/или визовые центры, безошибочно работает с информацией в подтверждении бронирования туристского продукта / туристских услуг, в т.ч. с информацией по условиям оплаты и аннуляции туристского продукта / туристских услуг.

4) знает порядок оформления договоров с поставщиками услуг, основы статистического учета, стандарты делопроизводства, методы обработки информации с применением современных технических средств коммуникаций и связи, компьютера, а также правила делового этикета, ведения телефонных переговоров, деловой переписки, ведения деловых переговоров.

5) имеет знания нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность туристских агентств и туроператоров, а также туристского потенциала и культурно-исторических особенностей стран и регионов, техники работы с базами данных и системами бронирования, знания

правил расчета себестоимости туристских продуктов, особенностей визового обслуживания по направлению, схем работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями, а также методики формирования туристских продуктов, знания иностранного языка и/или языка страны разрабатываемого турпродукта.

Конкурсные задания должны быть выполнены в соответствии с Проектом профессионального стандарта «Специалист по формированию, продвижению и реализации туристического продукта».

1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

Документ содержит информацию о стандартах, которые предъявляются участникам для возможности участия в соревнованиях, а также принципы, методы и процедуры, которые регулируют соревнования. При этом WSR признаёт авторское право WorldSkills International (WSI). WSR также признаёт права интеллектуальной собственности WSI в отношении принципов, методов и процедур оценки.

Каждый эксперт и участник должен знать и понимать данное Техническое описание.

1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Поскольку данное Техническое описание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

- WSR, Регламент проведения чемпионата;
- WSR, онлайн-ресурсы, указанные в данном документе.
- WSR, политика и нормативные положения
- Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS)

2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS)

WSSS определяет знание, понимание и конкретные компетенции, которые лежат в основе лучших международных практик технического и профессионального уровня выполнения работы. Она должна отражать коллективное общее понимание того, что соответствующая рабочая специальность или профессия представляет для промышленности и бизнеса.

Целью соревнования по компетенции является демонстрация лучших международных практик, как описано в спецификации стандартов WorldSkills Russia и в той степени, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, спецификация стандартов WorldSkills Russia является руководством по необходимому обучению и подготовке для соревнований по компетенции.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения практической работы. Отдельных теоретических тестов на знание и понимание не предусмотрено.

Спецификация стандартов разделена на четкие разделы с номерами и заголовками.

Каждому разделу назначен процент относительной важности в рамках Спецификации стандартов. Сумма всех процентов относительной важности составляет 100.

В схеме выставления оценок и конкурсном задании оцениваются только те компетенции, которые изложены в Спецификации стандартов. Они должны отражать Спецификацию стандартов настолько всесторонне, насколько допускают ограничения соревнования по компетенции.

Схема выставления оценок и конкурсное задание будут отражать распределение оценок в рамках Спецификации стандартов в максимально возможной степени. Допускаются колебания в пределах 5% при условии, что они

не исказят весовые коэффициенты, заданные условиями Спецификации стандартов.

Раздел		Важность (%)
1	Сбор данных, анализ и аналитика	36
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Географию стран мира; • Различные курорты по странам, их отличие и особенности; • Страноведение с учетом сезонности и особенностей отдыха; • Экскурсионные возможности стран; • Культурно-исторические, социально-экономические особенности стран и регионов; • Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др; • Ассортимент и особенности продукта и/или услуг туристской организации; • Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров; • Основы статистического учета; • Основы и принципы бизнес-анализа; • Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организовывать поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др. • Осуществлять поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации для формирования туристских продуктов; • Проводить мониторинг реализации туристских продуктов; • Анализировать спрос на туристские продукты / туристские услуги; • Осуществлять мониторинг и анализ маркетинговых кампаний конкурентов; • Определять величину и вариативность потребительского рынка 	
2	Работа с ресурсами и документацией	14
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями, а также методики формирования туристских продуктов; • Правила расчета себестоимости туристских продуктов; • Правила расчета стоимости туристских продуктов; • Основы разработки комиссионной политики туроператорской компании; • Правила оформления туристской документации; • Порядок оформления туристской документации; • Навыки проектной работы; • Порядок оформления и выдачи документов для выезда с территории Российской Федерации и въезда на территорию Российской Федерации, а также порядок транзитного проезда через территории государств. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разрабатывать концепцию и программу туристского продукта; • Разрабатывать схемы бронирования туристских продуктов, их подтверждения и оформления; • Осуществлять расчет стоимости туристского продукта; • Осуществлять прогноз и оценку результатов проекта, в том числе экономических; • Технически грамотно и визуально корректно подготавливать описание программы туров или отдельных туристских услуг для их презентации (предъявления) заказчику; • Оформлять туристскую документацию; • Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских организаций. 	
3	Психология общения, продажи и коммуникация	23
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Правила ведения переговоров, в том числе телефонных; • Теорию межличностного общения; • Основы психологии; • Основы межкультурной коммуникации; • Технику продаж туристского продукта/туристских услуг; • Основы риторики; • Правила делового этикета; • Правила деловой переписки. • Иностранный язык. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Устанавливать контакт с различными типами людей; • Грамотно и корректно вести диалог с людьми; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Осуществлять активное слушание; • Выявлять потребности клиента / партнера туроператорской организации; • Вести деловую переписку; • Проводить опросы клиентов туристской организации; • Работать с большим объемом информации в условиях многозадачности; • Выстраивать взаимовыгодные отношения с партнерами туроператорской компании; • Выявлять, решать и предотвращать конфликтные ситуации; • Консультировать заказчика / туристскую организацию 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; • Принимать жалобы и претензии к качеству туристского продукта / туристских услуг или иным условиям заключенных договоров от клиентов / туристских организаций. 	
4	Маркетинг и работа с партнерами	15
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Основы маркетинга, рекламы и связей с общественностью; • Основы продвижения бренда на внутренних и внешних рынках; • Основы и принципы проведения рекламных и маркетинговых мероприятий для продвижения объекта туроператорской деятельности; • Различные рекламные и маркетинговые инструменты; • Основы и принципы разработки специализированных акций для партнеров туроператорской организации; • Основы и принципы разработки программы мотивации туристских организаций с целью увеличения объемов продаж; • Основы и принципы разработки программ оценки качества проведенных рекламных и маркетинговых мероприятий в туроператорской деятельности. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проводить опросы клиентов туристской организации; • Разрабатывать и проводить специальные акции в туристских организациях / в сотрудничестве с партнерами; • Разрабатывать план маркетинговых мероприятий туристской организации; • Осуществлять контроль за соблюдением фирменного стиля туристских организаций; • Организовать профессиональные мероприятия; 	

	<ul style="list-style-type: none"> Использовать различные маркетинговые инструменты для выстраивания эффективных отношений с потребителями и партнерами туроператорской компании; Осуществлять маркетинговые исследования; Создать положительное позиционирование объекта туроператорской деятельности. 	
5	Работа в специализированных системах	12
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> Правила работы в специализированных системах / программном обеспечении, применяемых в организации и/или используемых для конкретных профессиональных задач; Системы бронирования туристских услуг / туристских продуктов; Технику работы с базами данных и системами бронирования; Нюансы бронирования, особенностей работы в личных кабинетах туроператоров и / или системах – агрегаторах; Знание ПК и базовых программ Microsoft Office. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> Осуществлять поиск туров и/или туристских услуг по заказу клиента / турагента в личном кабинете туроператора и/ или в специализированных системах – агрегаторах; Производить бронирование и подтверждение туристских услуг (билетов, мест в гостиницах, трансферов, экскурсий и т.д.), входящих как в состав туристского продукта, так и отдельных туристских услуг в личном кабинете туроператора и / или в специализированных системах; Работать с информацией в подтверждении бронирования туристского продукта/туристских услуг Оформлять туристскую документацию в специализированных системах (подготовка пакета документов на визу, претензии, аннуляции заявки и пр.); Вести отчетность по забронированным заявкам. 	
	Всего	100

3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ

3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Стратегия устанавливает принципы и методы, которым должны соответствовать оценка и начисление баллов WSR.

Экспертная оценка лежит в основе соревнований WSR. По этой причине она является предметом постоянного профессионального совершенствования и тщательного исследования. Накопленный опыт в оценке будет определять будущее использование и направление развития основных инструментов оценки, применяемых на соревнованиях WSR: схема выставления оценки, конкурсное задание и информационная система чемпионата (CIS).

Оценка на соревнованиях WSR 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.

Схема выставления оценки должна соответствовать процентным показателям в Спецификации стандартов. Конкурсное задание является средством оценки для соревнования по компетенции, и оно также должно соответствовать Спецификации стандартов. Информационная система чемпионата (CIS) обеспечивает своевременную и точную запись оценок, что способствует надлежащей организации соревнований.

Схема выставления оценки в общих чертах является определяющим фактором для процесса разработки Конкурсного задания. В процессе дальнейшей разработки Схема выставления оценки и Конкурсное задание будут разрабатываться и развиваться посредством итеративного процесса для того, чтобы совместно оптимизировать взаимосвязи в рамках Спецификации стандартов и Стратегии оценки. Они представляются на утверждение

Менеджеру компетенции вместе, чтобы демонстрировать их качество и соответствие Спецификации стандартов.

4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ

4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ

В данном разделе описывается роль и место Схемы выставления оценки, процесс выставления экспертом оценки конкурсанту за выполнение конкурсного задания, а также процедуры и требования к выставлению оценки.

Схема выставления оценки является основным инструментом соревнований WSR, определяя соответствие оценки Конкурсного задания и Спецификации стандартов. Она предназначена для распределения баллов по каждому оцениваемому аспекту, который может относиться только к одному модулю Спецификации стандартов.

Отражая весовые коэффициенты, указанные в Спецификации стандартов Схема выставления оценок устанавливает параметры разработки Конкурсного задания. В зависимости от природы навыка и требований к его оцениванию может быть полезно изначально разработать Схему выставления оценок более детально, чтобы она послужила руководством к разработке Конкурсного задания. В другом случае разработка Конкурсного задания должна основываться на обобщённой Схеме выставления оценки. Дальнейшая разработка Конкурсного задания сопровождается разработкой аспектов оценки.

В разделе 2.1 указан максимально допустимый процент отклонения, Схемы выставления оценки Конкурсного задания от долевых соотношений, приведенных в Спецификации стандартов.

Схема выставления оценки и Конкурсное задание могут разрабатываться одним человеком, или группой экспертов. Подробная и окончательная Схема выставления оценки и Конкурсное задание, должны быть утверждены Менеджером компетенции.

Кроме того, всем экспертам предлагается представлять свои предложения по разработке Схем выставления оценки и Конкурсных заданий на форум экспертов для дальнейшего их рассмотрения Менеджером компетенции.

Во всех случаях полная и утвержденная Менеджером компетенции Схема выставления оценки должна быть введена в информационную систему соревнований (CIS) не менее чем за два дня до начала соревнований, с использованием стандартной электронной таблицы CIS или других согласованных способов. Главный эксперт является ответственным за данный процесс.

4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Основные заголовки Схемы выставления оценки являются критериями оценки. В некоторых соревнованиях по компетенции критерии оценки могут совпадать с заголовками разделов в Спецификации стандартов; в других они могут полностью отличаться. Как правило, бывает от пяти до девяти критериев оценки, при этом количество критериев оценки должно быть не менее трёх. Независимо от того, совпадают ли они с заголовками, Схема выставления оценки должна отражать долевые соотношения, указанные в Спецификации стандартов.

Критерии оценки создаются лицом (группой лиц), разрабатывающим Схему выставления оценки, которое может по своему усмотрению определять критерии, которые оно сочтет наиболее подходящими для оценки выполнения Конкурсного задания.

Сводная ведомость оценок, генерируемая CIS, включает перечень критериев оценки.

Количество баллов, назначаемых по каждому критерию, рассчитывается CIS. Это будет общая сумма баллов, присужденных по каждому аспекту в рамках данного критерия оценки.

4.3. СУБКРИТЕРИИ

Каждый критерий оценки разделяется на один или более субкритериев. Каждый субкритерий становится заголовком Схемы выставления оценок.

В каждой ведомости оценок (субкритериев) указан конкретный день, в который она будет заполняться.

Каждая ведомость оценок (субкритериев) содержит оцениваемые аспекты, подлежащие оценке. Для каждого вида оценки имеется специальная ведомость оценок.

4.4. АСПЕКТЫ

Каждый аспект подробно описывает один из оцениваемых показателей, а также возможные оценки или инструкции по выставлению оценок.

В ведомости оценок подробно перечисляется каждый аспект, по которому выставляется отметка, вместе с назначенным для его оценки количеством баллов.

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции в Спецификации стандартов. Она будет отображаться в таблице распределения баллов CIS, в следующем формате:

- для региональной и юниорской линеек:

	Критерий							Итого баллов за раздел WSSS	БАЛЛЫ СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS НА КАЖДЫЙ РАЗДЕЛ	ВЕЛИЧИНА ОТКЛОНЕНИЯ
		A	B	C	D	E	F			
Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)	1	10	10	5	4	5	2	36		0
	2	11		1		1	1	14		0
	3	3	1	12		6	1	23		0
	4	1	5			6	3	15		0
	5				11		1	12		0
Итого баллов за критерий		25	16	18	15	18	8	100	100	0

- для вузовской линейки:

	Критерий					Итого баллов за раздел WSSS	БАЛЛЫ СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS НА КАЖДЫЙ РАЗДЕЛ	ВЕЛИЧИНА ОТКЛОНЕНИЯ	
		A	B	C	D				E
Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)	1	10	10	7	7	2	36	0	
	2	11			2	1	14	0	
	3	6	1	2	13	1	23	0	
	4	5	4		4	2	15	0	
	5	1		10		1	12	0	
Итого баллов за критерий		33	15	19	26	7	100	100	0

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК

Окончательное понимание по измеримым и судейским оценкам будет доступно, когда утверждена Схема оценки и Конкурсное задание. Приведенная таблица содержит приблизительную информацию и служит для разработки Оценочной схемы и Конкурсного задания.

Конкурсное задание для юниоров составлено путем упрощения конкурсного задания для основной ветки с учетом требований по количеству рабочего времени и возможности выполнения заданий конкурсантами данной возрастной линейки.

4.7.1. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНОЙ ЛИНЕЙКИ

Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
А	Разработка турпродукта и вывод его на рынок	7	18	25
В	«Аттестация»	0	16	16

C	Проведение части рекламного тура	8	10	18
D	Формирование турпродукта в специализированной системе	4	11	15
E	Проведение обучающего мероприятия для турагентств	8	10	18
F	Специальное задание	8	0	8
Всего		35	65	100

4.7.2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК ДЛЯ ЮНИОРСКОЙ ЛИНЕЙКИ

Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
A	Разработка турпродукта и вывод его на рынок	7	18	25
B	«Аттестация»	0	16	16
C	Проведение части рекламного тура	6	10	16
D	Формирование турпродукта в специализированной системе	4	11	15
Всего		17	55	72

4.7.3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК ДЛЯ ВУЗОВСКОЙ ЛИНЕЙКИ

Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
A	Брендинг территории с учетом кластерного подхода	10	23	33
B	«Аттестация»	0	15	15
C	Формирование турпродукта в специализированной системе	5	14	19
D	Планирование мероприятий, нацеленных на повышение профессионализма сотрудников и партнеров	9	17	26

Е	Специальное задание	7	0	7
Всего		31	69	100

4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

4.8.1. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНОЙ ЛИНЕЙКИ

№	Наименование модуля	День соревнований	Максимальный балл	Время на выполнение, часов
А	Разработка турпродукта и вывод его на рынок	С1	25	3 часа
В	«Аттестация»	С1	16	1 час
С	Проведение части рекламного тура	С2	18	3 часа
Д	Формирование турпродукта в специализированной системе	С2	15	2 часа
Е	Проведение обучающего мероприятия для турагентств	С3	18	3 часа 30 минут
Ф	Специальное задание	С3	8	2 часа 30 минут

В Модуле А экспертами оценивается:

- умение осуществлять поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации для разработки туристских продуктов;
- умение разрабатывать концепцию и программу пакетного и/или индивидуального туристского продукта;
- умение технически грамотно и визуально корректно подготавливать описание программы туров или отдельных туристских услуг для их презентации (предъявления) заказчику;
- знание особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства регионов Российской Федерации;
- знание схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями, а также методики формирования туристских продуктов;
- знание географии, культурно-исторических, социально-экономических особенностей стран и регионов и их основные аттракции;

- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

В Модуле В 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.

В модуле С экспертами оценивается:

- умение разрабатывать и проводить мероприятия по продвижению турпродукта/услуг и повышению уровня лояльности к туристской организации;
- умение проводить мониторинг и анализ маркетинговых кампаний конкурентов;
- умение определять целевую аудиторию рекламного тура и отдельных объектов рекламного тура;
- умение презентовать объект рекламного тура;
- умение предоставлять информацию о туристском объекте;
- умение обеспечивать взаимодействие с партнерами туристской организации;
- умение решать нестандартные вопросы в ходе проведения части рекламного тура;
- умение работать в команде;

- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

В Модуле D экспертами оценивается:

- знание особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.;

- умение осуществлять поиск и сбор информации для формирования туристских продуктов;

- умение технически грамотно и визуально корректно подготавливать описание программы туров или отдельных туристских услуг для их презентации (предъявления) заказчику;

- умение производить расчет стоимости индивидуального туристского продукта и/или отдельных туристских услуг;

- знание особенностей визового обслуживания по направлениям;

- умение работать в специализированной системе;

- умение формировать оптимальный турпродукт согласно заявке (во избежание субъективизации судейского мнения варианты оптимального, а также наименее оптимального турпродукта согласно «легенде», задания должны быть предоставлены оценивающим экспертам Главным экспертом);

- умение работать в конструкторе туров;

- умение создавать документы в системе (бланк, счет);

- умение работать в команде.

В Модуле E экспертами оценивается:

- умение подготовить и провести обучающее мероприятие;

- соответствие подготовленного обучающего мероприятия корпоративным стандартам туроператора;

- умение представлять преимущества сотрудничества с туроператором;

- актуальность и реалистичность предоставляемой информации согласно «легенде» задания;
- навыки разработки рекламных материалов;
- умение работать в команде;
- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

В Модуле F экспертами оценивается:

- качество сбора информации;
- взаимодействие с партнерами при решении поставленной задачи;
- соответствие результатов работы поставленной задаче;
- коммуникационные навыки.

4.8.2. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ ДЛЯ ЮНИОРСКОЙ ЛИНЕЙКИ

№	Наименование модуля	День соревнований	Максимальный балл	Время на выполнение, часов
A	Разработка турпродукта и вывод его на рынок	C1	25	3 часа 30 минут
B	«Аттестация»	C3	16	1 час
C	Проведение части рекламного тура	C2	16	3 часа 30 минут
D	Формирование турпродукта в специализированной системе	C3	15	2 часа

Общий вес модуля C для юниорской линейки отличается от региональной линейки, разница составляет 2 балла. Это обусловлено отсутствием этапа «нестандартная ситуация» в Конкурсном задании и, соответственно, отсутствием аспектов для данной ситуации в схеме оценки для юниорской ветки.

В Модуле А экспертами оценивается:

- умение осуществлять поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации для разработки туристских продуктов;
- умение разрабатывать концепцию и программу пакетного и/или индивидуального туристского продукта;
- умение технически грамотно и визуально корректно подготавливать описание программы туров или отдельных туристских услуг для их презентации (предъявления) заказчику;
- знание особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства регионов Российской Федерации;
- знание схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями, а также методики формирования туристских продуктов;
- знание географии, культурно-исторических, социально-экономических особенностей стран и регионов и их основные аттракции;
- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

В Модуле В 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.

В модуле С экспертами оценивается:

- умение разрабатывать и проводить мероприятия по продвижению турпродукта/услуг и повышению уровня лояльности к туристской организации;
- умение проводить мониторинг и анализ маркетинговых кампаний конкурентов;
- умение определять целевую аудиторию рекламного тура и отдельных объектов рекламного тура;
- умение презентовать объект рекламного тура;
- умение предоставлять информацию о туристском объекте;
- умение обеспечивать взаимодействие с партнерами туристской организации;
- умение работать в команде;
- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

В Модуле D экспертами оценивается:

- знание особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.;
- умение осуществлять поиск и сбор информации для формирования туристских продуктов;
- умение технически грамотно и визуально корректно подготавливать описание программы туров или отдельных туристских услуг для их презентации (предъявления) заказчику;
- умение производить расчет стоимости индивидуального туристского продукта и/или отдельных туристских услуг;

- знание особенностей визового обслуживания по направлениям;
- умение работать в специализированной системе;
- умение формировать оптимальный турпродукт согласно заявке (во избежание субъективизации судейского мнения варианты оптимального, а также наименее оптимального турпродукта согласно «легенде», задания должны быть предоставлены оценивающим экспертам Главным экспертом);
- умение работать в конструкторе туров;
- умение создавать документы в системе (бланк, счет);
- умение работать в команде.

4.8.2. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ ДЛЯ ВУЗОВСКОЙ ЛИНЕЙКИ

№	Наименование модуля	День соревнований	Максимальный балл	Время на выполнение, часов
A	Брендинг территории с учетом кластерного подхода	C1	33	6 часов 30 минут
B	«Аттестация»	C1	15	1 час
C	Формирование турпродукта в специализированной системе	C2	19	1 час 30 минут
D	Планирование мероприятий, нацеленных на повышение профессионализма сотрудников и партнеров	C2	26	3 часа 30 минут
E	Специальное задание	C2	7	2 часа 30 минут

В Модуле А экспертами оценивается:

- умение осуществлять поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации для разработки плана развития территории;
- умение разрабатывать концепцию повышения туристской привлекательности региона;
- умение технически грамотно и визуально корректно подготавливать описание плана развития региона;

- знание особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства регионов Российской Федерации;

- знание схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями;

- знание географии, культурно-исторических, социально-экономических особенностей стран и регионов и их основные аттракции;

- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

В Модуле В 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.

В Модуле С экспертами оценивается:

- знание особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.;

- умение осуществлять поиск и сбор информации для формирования туристских продуктов;

- умение технически грамотно и визуально корректно подготавливать описание программы туров или отдельных туристских услуг для их презентации (предъявления) заказчику;

- умение производить расчет стоимости индивидуального туристского продукта и/или отдельных туристских услуг;

- знание особенностей визового обслуживания по направлениям;

- умение работать в специализированной системе;

- умение формировать оптимальный турпродукт согласно заявке (во избежание субъективизации судейского мнения варианты оптимального, а также наименее оптимального турпродукта согласно «легенде», задания должны быть предоставлены оценивающим экспертам Главным экспертом);

- умение работать в конструкторе туров;

- умение создавать документы в специализированной системе;

- умение работать в команде.

В Модуле D экспертами оценивается:

- умение организовывать и проводить мероприятия по продвижению турпродукта/услуг и повышения уровня лояльности к туристской организации;

- умение осуществлять разработку и проведение рекламных кампаний;

- умение разрабатывать и проводить специальные акции в туристских организациях / в сотрудничестве с партнерами; профессиональные мероприятия;

- умение осуществлять контроль за соблюдением фирменного стиля туристских организаций;

- умение осуществлять анализ эффективности проведения маркетинговых мероприятий;

- умение осуществлять мониторинг и анализ маркетинговых кампаний конкурентов;

- умение работать в команде;

- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

В Модуле Е экспертами оценивается:

- качество сбора информации;
- взаимодействие с партнерами при решении поставленной задачи;
- соответствие результатов работы поставленной задаче;
- коммуникационные навыки.

4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ

Главный эксперт и Заместитель Главного эксперта обсуждают и распределяют Экспертов по группам (состав группы не менее трех человек) для выставления оценок. Каждая группа должна включать в себя как минимум одного опытного эксперта. Эксперт не оценивает участника из своей организации.

Конкурсные задания оценивают только навыки, знания и умения, указанные в Техническом описании. В пределах компетенции эксперты оценивают выполненные конкурсные задания в соответствии с Критериями оценки.

При оценивании конкурсного задания применяются судейская и измеримая оценка (см. п.4.5, 4.6).

Команда может быть дисквалифицирована с выполнения модуля, а все баллы за этот модуль могут быть обнулены в случае, если будет зафиксировано:

- использование заранее сделанных заготовок;
- общение с посторонними лицами, в том числе в сети Интернет;
- использование командой USB-устройств и/или иных носителей информации;
- контакт эксперта со своей командой участников.

5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Разделы 2, 3 и 4 регламентируют разработку Конкурсного задания. Рекомендации данного раздела дают дополнительные разъяснения по содержанию КЗ.

Продолжительность Конкурсного задания:

- для региональной линейки составляет от 15 до 22 часов (не более 7,5 - 8 часов в день);
- для вузовской линейки составляет от 15 до 16 часов (в пределах 7,5 – 8 часов в день при двух днях);
- для юниорской линейки составляет не более 12 часов (в пределах 4 часов в день).

Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания:

- для региональной линейки: от 16 до 22 лет;
- для вузовской линейки: от 17 до 35 лет;
- для юниорской линейки: от 14 до 16 лет.

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов Спецификации стандартов.

Конкурсное задание не должно выходить за пределы Спецификации стандартов.

Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Конкурсного задания.

При выполнении Конкурсного задания не оценивается знание правил и норм WSR.

5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

5.2.1. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНОЙ ВЕТКИ

Конкурсное задание содержит 6 модулей:

Модуль А «Разработка турпродукта и вывод его на рынок».

Модуль В «Аттестация».

Модуль С «Проведение части рекламного тура».

Модуль D «Формирование турпродукта в специализированной системе».

Модуль E «Проведение обучающего мероприятия для турагентств».

Модуль F «Специальное задание».

Модуль А «Разработка турпродукта и вывод его на рынок»

Задание: данный модуль представляет собой демонстрацию навыков по разработке туристского продукта и выводу его на рынок.

Выполнение задания: до начала соревнований, на заочном этапе, командам оглашается регион Российской Федерации для самостоятельного изучения. На данном этапе командам необходимо изучить особенности региона. После изучения региона командам участников необходимо подготовить видеоролик. Задача видеоролика – представить туристический потенциал региона для последующей разработки на его территории нового турпродукта. Команда конкурсантов самостоятельно разрабатывает концепцию видеоролика и осуществляет его съемку. В видеоролике допускается частичное использование сторонних, не снятых конкурсантами, видео- и фотоматериалов (фотографии и картинки, формирующие видеоряд). Продолжительность ролика может варьироваться в пределах от 30 (тридцати) до 60 (шестидесяти) секунд.

В данном модуле команды участников являются сотрудниками подразделения формирования турпродуктов туроператорской компании и получают задание от руководства на разработку нового туристского продукта. Им необходимо разработать полноценный турпродукт, а именно: выстроить региональную полетную программу; определить перечень поставщиков услуг для сотрудничества; определить круг конкурентов и провести анализ продукта (продуктов) конкурентов; разработать программу тура с учетом вышеперечисленных пунктов; произвести прогноз сроков окупаемости

туристского продукта и минимальный уровень продаж с учетом фактора сезонности.

Модуль В «Аттестация»

Задание: данный модуль направлен на решение практических кейсов по регионоведению Российской Федерации, страноведению и курортоведению, климатическим, культурным и другим особенностям туристических направлений; а также иным туристическим формальностям.

Выполнение задания: «аттестация» проходит в формате письменного или онлайн решения «кейсов» на рабочих местах участников. Формат вопросов представляет собой практическую проработку «кейсов» («кейс» - ситуационное задание, в рамках которого необходимо проанализировать предложенную ситуацию и найти оптимальное решение) с целью «аттестации» сотрудника туроператорской компании на знание регионоведения, туристских направлений и различных туристских формальностей.

Модуль С «Проведение части рекламного тура»

Задание: данный модуль направлен на демонстрацию навыков проведения рекламного тура.

Выполнение задания: участникам в качестве сотрудников туроператорской компании предлагается в рамках рекламного тура провести «осмотр» туристского объекта (отель, туристский комплекс, тематический парк и пр.), с которым сотрудничает туроператор. Командам участников будет предложено не менее двух туристских объектов, которые необходимо представить группе в рамках рекламного тура.

Командам необходимо подготовить «осмотр» объектов, т.е. изучить их инфраструктуру и возможности, определить целевую аудиторию для данного объекта, определить порядок переходов внутри объектов от одной точки к другой. «Осмотр» объекта команды проводят для группы турагентов: необходимо подчеркнуть достоинства объекта и мотивировать агентов к его

продаже. Во время «осмотра» командам необходимо решить «нестандартную ситуацию» во время рекламного тура.

Модуль D «Формирование турпродукта в специализированной системе»

Задание: в данном модуле конкурсантам необходимо сформировать индивидуальный тур в специализированной системе на основе партнерской базы туроператора, которая содержится в системе.

Выполнение задания: команда конкурсантов получает заявку от туристской организации на расчет индивидуального тура. Командам необходимо изучить заявку турагентства, изучить базу партнеров туроператора в системе, осуществить оптимальный подбор составляющих турпродукта согласно заявке (из базы туроператора) в специализированной системе в конструкторе туров, сформировать в системе бланк-предложение с расчетом перечня услуг и указанием полной стоимости, а также подготовить ответное письмо турагентству с краткими пояснениями к предлагаемым составляющим нестандартного тура.

Модуль F «Специальное задание»

Задание: данный модуль направлен на демонстрацию навыков и умений сотрудника туроператорской организации в нестандартных ситуациях.

Выполнение задания: 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.

5.2.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЮНИОРСКОЙ ВЕТКИ

Конкурсное задание содержит 4 модуля:

Модуль А «Разработка турпродукта и вывод его на рынок».

Модуль В «Аттестация».

Модуль С «Проведение части рекламного тура».

Модуль D «Формирование турпродукта в специализированной системе».

Модуль А «Разработка турпродукта и вывод его на рынок»

Задание: данный модуль представляет собой демонстрацию навыков по разработке туристского продукта и выводу его на рынок.

Выполнение задания: до начала соревнований, на заочном этапе, командам оглашается регион Российской Федерации для самостоятельного изучения. На данном этапе командам необходимо изучить особенности региона. После изучения региона командам участников необходимо подготовить видеоролик. Задача видеоролика – представить туристический потенциал региона для последующей разработки на его территории нового турпродукта. Команда конкурсантов самостоятельно разрабатывает концепцию видеоролика и осуществляет его съемку. В видеоролике допускается частичное использование сторонних, не снятых конкурсантами, видео- и фотоматериалов (фотографии и картинки, формирующие видеоряд). Продолжительность ролика может варьироваться в пределах от 30 (тридцати) до 60 (шестидесяти) секунд.

В данном модуле команды участников являются сотрудниками подразделения формирования турпродуктов туроператорской компании и получают задание от руководства на разработку нового туристского продукта. Им необходимо разработать полноценный турпродукт, а именно: выстроить региональную полетную программу; определить перечень поставщиков услуг для сотрудничества; определить круг конкурентов и провести анализ продукта

(продуктов) конкурентов; разработать программу тура с учетом вышеперечисленных пунктов; произвести прогноз сроков окупаемости туристского продукта и минимальный уровень продаж с учетом фактора сезонности.

Модуль В «Аттестация»

Задание: данный модуль направлен на решение практических кейсов по регионоведению Российской Федерации, страноведению и курортоведению, климатическим, культурным и другим особенностям туристических направлений; а также иным туристическим формальностям.

Выполнение задания: «аттестация» проходит в формате письменного или онлайн решения «кейсов» на рабочих местах участников. Формат вопросов представляет собой практическую проработку «кейсов» («кейс» - ситуационное задание, в рамках которого необходимо проанализировать предложенную ситуацию и найти оптимальное решение) с целью «аттестации» сотрудника туроператорской компании на знание регионоведения, туристских направлений и различных туристских формальностей.

Модуль С «Проведение части рекламного тура»

Задание: данный модуль направлен на демонстрацию навыков проведения рекламного тура.

Выполнение задания: участникам в качестве сотрудников туроператорской компании предлагается в рамках рекламного тура провести «осмотр» туристского объекта (отель, туристский комплекс, тематический парк и пр.), с которым сотрудничает туроператор. Командам участников будет предложено не менее двух туристских объектов, которые необходимо представить группе в рамках рекламного тура.

Командам необходимо подготовить «осмотр» объектов, т.е. изучить их инфраструктуру и возможности, определить целевую аудиторию для данного объекта, определить порядок переходов внутри объектов от одной точки к

другой. «Осмотр» объекта команды проводят для группы турагентов: необходимо подчеркнуть достоинства объекта и мотивировать агентов к его продаже.

Модуль D «Формирование турпродукта в специализированной системе»

Задание: в данном модуле конкурсантам необходимо сформировать индивидуальный тур в специализированной системе на основе партнерской базы туроператора, которая содержится в системе.

Выполнение задания: команда конкурсантов получает заявку от туристской организации на расчет индивидуального тура. Командам необходимо изучить заявку турагентства, изучить базу партнеров туроператора в системе, осуществить оптимальный подбор составляющих турпродукта согласно заявке (из базы туроператора) в специализированной системе в конструкторе туров, сформировать в системе бланк-предложение с расчетом перечня услуг и указанием полной стоимости, а также подготовить ответное письмо турагентству с краткими пояснениями к предлагаемым составляющим нестандартного тура.

5.2.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ ДЛЯ ВУЗОВСКОЙ ВЕТКИ

Конкурсное задание содержит 5 модулей:

Модуль А «Брендинг территории с учетом кластерного подхода».

Модуль В «Аттестация».

Модуль С «Формирование турпродукта в специализированной системе».

Модуль D «Планирование мероприятий, нацеленных на повышение профессионализма сотрудников и партнеров».

Модуль E «Специальное задание».

Модуль А «Брендинг территории с учетом кластерного подхода»

Задание: данный модуль представляет собой демонстрацию навыков по анализу туристического потенциала региона, владению инструментами увеличения туристического потока в регион и разработке проекта кластера.

Выполнение задания: до начала соревнований, на заочном этапе, командам оглашается название региона Российской Федерации для его самостоятельного изучения. На данном этапе командам необходимо изучить особенности региона: географическое расположение, история, социально-экономическая ситуация в регионе, основные культурно-исторические и природные достопримечательности, климатические особенности и сезонность, туристический потенциал региона с учетом вышеизложенных факторов. После изучения региона участникам необходимо подготовить концепцию брендинга территории, нацеленную на создание положительного образа для потенциальных туристов, а также повышение уровня узнаваемости региона. Для представления бренда территории используется заранее подготовленный видеоролик.

Непосредственно в соревновательный день командам участников необходимо разработать план брендинга территории и проект туристического кластера на заданной территории (в регионе), который предполагает: сбор и анализ данных; разработку ключевых проектных решений для заданной территории; решение ключевых задач; оценку результатов успешности брендинга территории и создания кластера. Командам также необходимо разработать проект кластера с целью повышения туристской привлекательности территории (региона) в зависимости от видов туризма.

Модуль В «Аттестация»

Задание: данный модуль направлен на решение практических кейсов по регионоведению Российской Федерации, страноведению и курортоведению, климатическим, культурным и другим особенностям туристических направлений; а также иным туристическим формальностям.

Выполнение задания: «аттестация» проходит в формате письменного или онлайн решения «кейсов» на рабочих местах участников. Формат вопросов представляет собой практическую проработку «кейсов» («кейс» - ситуационное задание, в рамках которого необходимо проанализировать предложенную ситуацию и найти оптимальное решение) с целью «аттестации» сотрудника туроператорской компании на знание регионоведения, туристских направлений и различных туристских формальностей.

Модуль С «Формирование турпродукта в специализированной системе»

Задание: в данном модуле конкурсантам необходимо сформировать индивидуальный тур в специализированной системе на основе партнерской базы туроператора, которая содержится в системе.

Выполнение задания: команда конкурсантов получает заявку от туристской организации на расчет индивидуального тура. Командам необходимо изучить заявку турагентства, изучить базу партнеров туроператора в системе, осуществить оптимальный подбор составляющих турпродукта согласно заявке (из базы туроператора) в специализированной системе в конструкторе туров, сформировать в системе бланк-предложение с расчетом перечня услуг и указанием полной стоимости, который распечатывается и сдается экспертам на проверку.

Модуль Д «Планирование мероприятий, направленных на повышение профессионализма сотрудников и партнеров»

Задание: данный модуль направлен на демонстрацию навыков и умений по разработке стратегии и плана мероприятий, целью которых является повышение профессиональных компетенций как собственных сотрудников туроператорской компании, так и ее партнеров.

Выполнение задания: командам необходимо подготовить обучающую программу, включающую всевозможные мероприятия и рассчитанную на определенный период времени. Помимо самих обучающих мероприятий,

необходимо предусмотреть контроль качества полученных знаний и умений, а также его формат. При выполнении модуля командам необходимо подготовить план разработанной программы мероприятий, который сдается экспертам на проверку.

Модуль F «Специальное задание»

Задание: данный модуль направлен на демонстрацию навыков и умений сотрудника туроператорской организации в нестандартных ситуациях.

Выполнение задания: 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 ходе выполнения модулей подвергаются проверке следующие области знаний:

- формирование туристского продукта, в т.ч. прием заказов от турагентств на формирование туристских продуктов, разработка концепции и программы туристского продукта и/или отдельных туристских услуг на основании полученного запроса от заказчика и имеющейся базы контрагентов;

- разработка новых программ, туристских маршрутов с использованием имеющейся партнерской базы, а также на основании результатов маркетинговых исследований спроса и предложения на туристские продукты, в т.ч. техническое

и визуальное описание программы туров или отдельных услуг для презентации (предъявления) заказчику;

- взаимодействие с туристскими организациями с целью продвижения турпродукта и повышения уровня лояльности к туристской организации, в т.ч. знание основ маркетинга, рекламы и связей с общественностью, ассортимента и особенностей продукта и/или услуг туристской организации, правил делового этикета и деловой переписки;

- разработка и проведение мероприятий по продвижению турпродукта и повышения уровня лояльности к туристской организации;

- бронирование и реализация туруслуг в туроператорской организации, в т.ч. правила работы в специализированных системах/программном обеспечении;

- иностранный язык (английский).

5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Общие требования:

Конкурсное задание состоит из заданий, включающих 6 модулей для региональной, 5 модулей для вузовской линейки, а также 4 модуля для юниорской линейки. Задания модулей необходимо выполнить за три соревновательных дня в региональной и юниорской линейках, и за два дня в чемпионатах вузовской линейки.

Продолжительность каждого модуля регламентирована. Порядок выполнения модулей последовательный. Изменение порядка модулей допускается при согласовании с Менеджером Компетенции.

Требования к конкурсной площадке:

В Инфраструктурном листе перечислено все оборудование, материалы и устройства, которые предоставляет Организатор конкурса.

С Инфраструктурным листом можно ознакомиться на веб-сайте организации: <http://www.worldskills.ru>.

В Инфраструктурном листе указаны наименования и количество материалов и единиц оборудования. Организатор конкурса обновляет Инфраструктурный лист, указывая необходимое количество, тип, марку/модель предметов.

В ходе каждого конкурса, Эксперты рассматривают и уточняют Инфраструктурный лист для подготовки к следующему конкурсу.

В Инфраструктурный лист не входят предметы, которые участники и/или Эксперты WSR должны приносить с собой, а также предметы, которые участникам приносить запрещается.

Рабочая зона должна включать модульные рабочие места участников, брифинг-зону для участников, зону «выставочного павильона» и зону «конференц-зала» (зону экспертов).

Для презентаций результатов работы:

- для региональной линейки по модулям «А», «С», «Е»;
- для юниорской линейки по модулям «А», «С»;
- для вузовской линейки по модулям «А», «D»;

необходимо наличие экрана для демонстрации презентации.

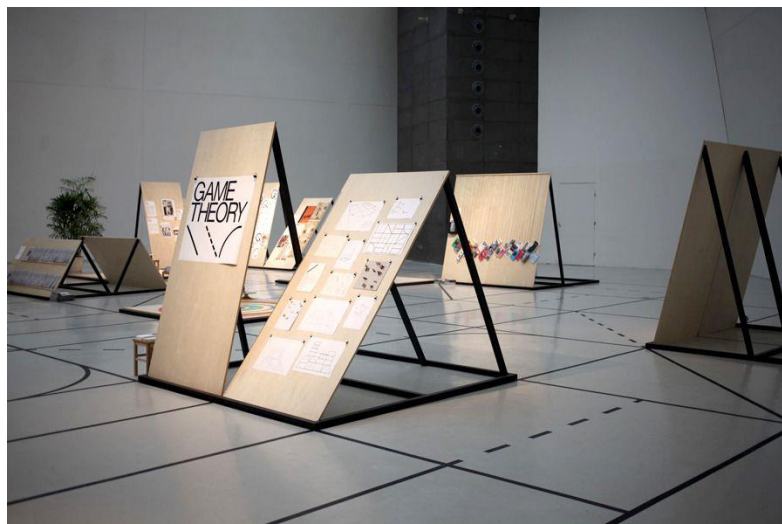
Зона «конференц-зала» должна соответствовать формату переговорной или небольшого конференц-зала компании. Зона «конференц-зала» включает столы и стулья, за которыми работают эксперты, интерактивную доску, а также стол с ноутбуком и МФУ.

Комната экспертов должна быть вынесена за пределы площадки, оборудована столами, стульями, офисным шкафом для документов.

Брифинг-зона оборудуется рабочими стульями.

В данном разделе также приведены основные фото, эскизы необходимые для визуализации компонентов застройки конкурсной площадки.

Рис. 1. Модуль А «Разработка турпродукта и вывод его на рынок» для региональной и юниорской линеек.



Примерный вариант: варианты элементов «выставочного места» для представления региона по средствам размещения элементов TOOLBOX (мобильный стенд).



Примерный вариант: варианты элементов «выставочного места» для представления региона по средствам размещения элементов TOOLBOX (мобильный стенд).

Компоновка рабочего места участника:

Площадь рабочего места участника должна составлять не менее 1,5x1,5 кв.м. Рабочее место участника включает: стол, 2 стула, штендер и/или информационный стенд, ноутбук с доступом в Интернет, компьютерную гарнитуру: мышь, клавиатуру, подставку для канцелярских принадлежностей,

накопитель для бумаги, калькулятор, телефон, а также необходимую канцелярию согласно инфраструктурному листу.

Между модульными рабочими местами участников должно быть не менее 1 метра. Для каждого рабочего места необходима электрическая розетка, стабильный Интернет-канал.

5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание разрабатывается по образцам, представленным Менеджером компетенции на форуме WSR (<http://forum.worldskills.ru>). Представленные образцы Конкурсного задания должны меняться один раз в год.

5.4.1. КТО РАЗРАБАТЫВАЕТ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ/МОДУЛИ

Общим руководством и утверждением Конкурсного задания занимается Менеджер компетенции. К участию в разработке Конкурсного задания могут привлекаться:

- Сертифицированные эксперты WSR;
- Сторонние разработчики;
- Иные заинтересованные лица.

В процессе подготовки к каждому соревнованию при внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию 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, а также исключать любые блоки Спецификации стандартов. Также внесённые изменения должны быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.

5.4.2. КАК РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Конкурсные задания к каждому чемпионату разрабатываются на основе единого Конкурсного задания, утверждённого Менеджером компетенции и размещённого на форуме экспертов. Задания могут разрабатываться как в целом так и по модулям. Основным инструментом разработки Конкурсного задания является форум экспертов.

5.4.3. КОГДА РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Конкурсное задание разрабатывается согласно представленному ниже графику, определяющему сроки подготовки документации для каждого вида чемпионатов.

Временные рамки	Локальный чемпионат	Отборочный чемпионат	Национальный чемпионат
Шаблон Конкурсного задания	Берётся в исходном виде с форума экспертов задание предыдущего Национального чемпионата	Берётся в исходном виде с форума экспертов задание предыдущего Национального чемпионата	Разрабатывается на основе предыдущего чемпионата с учётом всего опыта проведения соревнований по компетенции и отраслевых стандартов за 6 месяцев до чемпионата
Утверждение Главного эксперта чемпионата, ответственного за разработку КЗ	За 2 месяца до чемпионата	За 3 месяца до чемпионата	За 4 месяца до чемпионата
Публикация КЗ (если применимо)	За 1 месяц до чемпионата	За 1 месяц до чемпионата	За 1 месяц до чемпионата
Внесение и согласование с Менеджером компетенции 30% изменений в КЗ	В день С-2	В день С-2	В день С-2

Внесение предложений на Форум экспертов о модернизации КЗ, КО, ИЛ, ТО, ПЗ, ОТ	В день С+1	В день С+1	В день С+1
--	------------	------------	------------

5.5 УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Главный эксперт и Менеджер компетенции принимают решение о выполнимости всех модулей и при необходимости должны доказать реальность его выполнения. Во внимание принимаются время и материалы.

Конкурсное задание может быть утверждено в любой удобной для Менеджера компетенции форме.

5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

Если для выполнения задания участнику конкурса необходимо ознакомиться с инструкциями по применению какого-либо материала или с инструкциями производителя, он получает их заранее по решению Менеджера компетенции и Главного эксперта. При необходимости, во время ознакомления Технический эксперт организует демонстрацию на месте.

Материалы, выбираемые для модулей, которые предстоит использовать участникам чемпионата (кроме тех случаев, когда материалы приносит с собой сам участник), должны принадлежать к тому типу материалов, который имеется у ряда производителей, и который имеется в свободной продаже в регионе проведения чемпионата.

6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ

6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ

Все предконкурсные обсуждения проходят на особом форуме (<http://forum.worldskills.ru>). Решения по развитию компетенции должны приниматься только после предварительного обсуждения на форуме. Также на форуме должно происходить информирование о всех важных событиях в рамке

компетенции. Модератором данного форума являются Международный эксперт и (или) Менеджер компетенции (или Эксперт, назначенный ими).

6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА

Информация для конкурсантов публикуется в соответствии с регламентом проводимого чемпионата. Информация может включать:

- Техническое описание;
- Конкурсные задания;
- Обобщённая ведомость оценки;
- Инфраструктурный лист;
- Инструкция по охране труда и технике безопасности;
- Дополнительная информация.

6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ

Конкурсные задания доступны по адресу <http://forum.worldskills.ru>.

6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ

Общее управление компетенцией осуществляется Международным экспертом и Менеджером компетенции с возможным привлечением экспертного сообщества.

Управление компетенцией в рамках конкретного чемпионата осуществляется Главным экспертом по компетенции в соответствии с регламентом чемпионата.

7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ

7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ

См. документацию по технике безопасности и охране труда предоставленные оргкомитетом чемпионата.

7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ

См. нормы Страны- или Региона-организатора Чемпионата или Политику и правила WorldSkills в области техники безопасности и норм охраны здоровья и окружающей среды.

В случае нарушений, которые могут повлечь за собой опасность для жизни и здоровья участников либо третьих лиц, участнику запрещается выполнение работ по модулю.

8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ

8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ

Инфраструктурный лист включает в себя всю инфраструктуру, оборудование и расходные материалы, которые необходимы для выполнения Конкурсного задания для региональной, юниорской и вузовской линеек. Инфраструктурный лист обязан содержать пример данного оборудования и его чёткие и понятные характеристики в случае возможности приобретения аналогов.

При разработке Инфраструктурного листа для конкретного чемпионата необходимо руководствоваться Инфраструктурным листом, размещённым на форуме экспертов Менеджером компетенции. Все изменения в Инфраструктурном листе должны согласовываться с Менеджером компетенции в обязательном порядке.

На каждом конкурсе технический эксперт должен проводить учет элементов инфраструктуры. Список не должен включать элементы, которые попросили включить в него эксперты или конкурсанты, а также запрещенные элементы.

По итогам соревнования, в случае необходимости, Технический эксперт и Главный эксперт должны дать рекомендации Оргкомитету чемпионата и Менеджеру компетенции об изменениях в Инфраструктурном листе.

8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX)

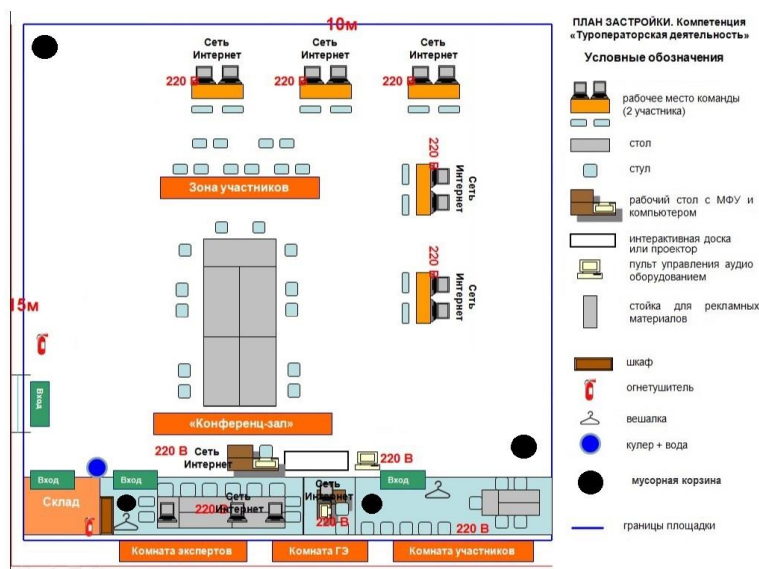
Не предусмотрено.

8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ

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

8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ

Схема конкурсной площадки (см. иллюстрацию).



9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ

Время на выполнения задания не должно превышать 4 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 Спецификации стандартов в зависимости от специфики компетенции.