

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ
КОМПЕТЕНЦИИ
Т41 Турагентская 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	4
1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ.....	4
1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА.....	6
1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	6
2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS).....	8
2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS)	8
3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ	12
3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ	12
4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ	13
4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ.....	13
4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.....	14
4.3. СУБКРИТЕРИИ	15
4.4. АСПЕКТЫ	15
4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА)	17
4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА	17
4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК	17
4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ.....	20
4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ.....	27
5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ	28
5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ	28
5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	29
5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	36
5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	39
5.5. УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	41
5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ	41
6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ	41
6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ.....	41
6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА	41

6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ.....	42
6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ	42
7. ТРЕБОВАНИЯ охраны труда и ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ	42
7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ	42
7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ.....	42
8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ.....	43
8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ	43
8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX).....	43
8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ	44
8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ.....	44
9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ	44

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:

«Турагентская 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» турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент).

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

- прием и обработка обращений в туристскую организацию;
- бронирование и реализация туруслуг и/или турпродукта;
- разработка и проведение мероприятий по продвижению турпродукта и повышения уровня лояльности к туристской организации;
- управление ресурсами департаментов (служб, отделов) турфирмы (стратегическое управление деятельностью туристской организации).

Специалист туристического агентства:

1) ведет прием и первичную обработку обращений в туристскую организацию, осуществляет поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туру, анализирует предложения туроператоров и/или систем – агрегаторов в соответствии с запросом клиента, организует поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др.

2) осуществляет анализ потребностей заказчика и на его основе подбирает туристский продукт / туристские услуги согласно запросу клиента, формирует оптимальные предложения для клиента, консультирует заказчика о правилах оформления бронирования / туристских услуг, входящих в состав турпродукта и/или отдельных услугах;

3) ведет работу в специализированных системах бронирования: осуществляет 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 или в системах – агрегаторах;

4) оформляет договоры с клиентами, пакет документов на визу, работает с туристской документацией, осуществляет прием жалоб и претензий к качеству туристского продукта / туристских услуг или иным условиям заключенных договоров с клиентами, принимает меры по устранению недостатков в обслуживании клиентов;

5) осуществляет первичный анализ спроса на реализуемые турпродукты/туруслуги, осуществляет проведение опросов клиентов туристской организации, использует инструменты digital-маркетинга для выстраивания эффективных отношений с потребителями, ведет базу данных клиентов, разрабатывает и проводит специальные акции в сотрудничестве с партнерами.

6) имеет знания техники продаж туристского продукта / туристских услуг и алгоритма выявления потребностей, правил оформления туристской документации, страноведения с учетом сезонности и особенностей отдыха, туристского потенциала и культурно-исторических особенностей стран и регионов, систем бронирования туристских услуг / туристских продуктов и особенностей работы с ними, нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность туристских агентств и туроператоров,

7) знает необходимую информацию по вопросам визового и безвизового въезда на территорию государств, основы статистического учета, основы

маркетинга, рекламы и связей с общественностью, процессы работы отдела бронирования, 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.

8) знает основы менеджмента, принципы построения организационной структуры компании, основы технологии и организации труда и управления, основы организации деятельности турфирмы.

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	Психология общения, продажи и коммуникация	25
	Специалист должен знать и понимать: <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. 	
	Специалист должен уметь: <ul style="list-style-type: none"> • Устанавливать контакт с различными типами людей; • Грамотно и корректно вести диалог с людьми; • Осуществлять активное слушание; • Выявлять потребности клиента; • Вести деловую переписку; • Проводить опросы клиентов туристской организации; • Работать с большим объемом информации в условиях многозадачности; • Выявлять, решать и предотвращать конфликтные ситуации. 	
2	Консультация заказчика	35
	Специалист должен знать и понимать: <ul style="list-style-type: none"> • Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и пр.; • Географию стран мира; • Страноведение с учетом сезонности и особенностей отдыха; • Знание различных курортов по странам, их отличие и особенности; • Ассортимент туристско-экскурсионных услуг туристской организации; • 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; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма; • Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; • Особенности и специфику работы с объектами размещения, компаниями-перевозчиками и иными поставщиками услуг. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Анализировать спрос на туристские услуги; • Предоставлять необходимую информацию по вопросам визового и безвизового въезда на территорию государств; • Предоставлять первичную информацию клиентам туристской организации; • Осуществлять первичное консультирование клиентов / туристских организаций по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др. для подбора туристского продукта / туристских услуг согласно запросу; 	
3	Работа в специализированных системах	18
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знание ПК и базовых программ Microsoft Office; • Нюансы бронирования, особенности работы в личных кабинетах туроператоров и / или системах – агрегаторах; • Технику работы с базами данных и системами бронирования; • Системы бронирования туристских услуг / туристских продуктов. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Осуществлять подбор предложений у туроператоров и/или систем – агрегаторов в соответствии с запросом клиента; • Осуществлять бронирование заявок на сайтах туроператоров и/или систем – агрегаторов; • Работать с информацией в подтверждении бронирования туристского продукта/туристских услуг • Осуществлять бронирование туристских услуг/туристского продукта в личном кабинете туроператора и/или системах-агрегаторах; • Подбирать туристский продукт / туристские услуги согласно запросу клиента / туристской организации; • Осуществлять подбор и бронирование нестандартных (индивидуальных) туров и/или отдельных услуг. 	
4	Работа с документацией	12
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Основы делопроизводства; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Порядок и правила оформления туристской документации; • Порядок оформления договоров с клиентами; • Правила оформления туристской документации; • Порядок и правила оформления договоров и иной документации с партнерами туристской организации. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских организаций; • Оформлять туристскую документацию (подготовка пакета документов на визу, претензии, аннуляции заявки и пр.); • Подготавливать и оформлять документы для их последующей передачи в консульства и/или визовые центры; • Вести установленную отчетность в рамках выполненных работ; • Принимать жалобы и претензии к качеству туристского продукта/туристских услуг или иным условиям заключенных договоров от клиентов; • Вести отчетность по забронированным заявкам. 	
5	Управление и системный анализ	10
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Принципы построения организационной структуры компании; • Основы технологии организации труда и управления; • Основы маркетинга и менеджмента; • Основы организации деятельности туристской организации; • Принципы анализа показателей деятельности туристской организации; • Принципы и методы анализа финансовых показателей, в том числе рентабельности туристской организации; • Основы системы мотивации сотрудников; • Принципы организации рабочего процесса департаментов и подразделений туристской организации; • Принципы управления персоналом; • Основы тайм-менеджмент. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Определять видение компании и ее миссию; • Определять цели компании; • Планировать и разрабатывать стандарты работы туристской организации; • Осуществлять стратегическое планирование; • Осуществлять анализ показателей деятельности туристской организации, в том числе финансовых, показателей уровня продаж, эффективности работы сотрудников и т.д.; • Анализировать предложения и условия сотрудничества с туроператорами и/или системами–агрегаторами; • Анализировать спрос на туристские услуги; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Планировать и разрабатывать стандарты работы туристской организации; • Планировать и разрабатывать систему мотивации сотрудников; • Планировать и разрабатывать организационную структуру компании; • Планировать показатели регулирования рабочих процессов департаментов и подразделений туристской организации и их взаимодействия; • Планировать и организовывать обучение и аттестацию сотрудников туристской организации; • Вести установленную отчетность 	
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	5		8	8	2	2	25	25	
	2	2	11	8	4	8	2	35	35	
	3		1	7	2	7	1	18	18	
	4	2		2	5	2	1	12	12	
	5	9	1					10	10	
Итого баллов за критерий		18	13	25	19	19	6	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	12	1	10	1	1	25	25	
	2	7	12	3	10	3	35	35	
	3	2	2		13	1	18	18	
	4	5		5	1	1	12	12	
	5	9				1	10	10	
Итого баллов за критерий		35	15	18	25	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.

4.7.1. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНОЙ ЛИНЕЙКИ

Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
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
Всего		27	73	100

4.7.2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК ДЛЯ ВУЗОВСКОЙ ЛИНЕЙКИ

Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
A	Специфика работы туристской организации	11	24	35
B	«Аттестация» турагента	0	15	15
C	Работа с партнерами	10	8	18
D	Подбор и бронирование тура	7	18	25
E	Специальное задание	7	0	7
Всего		35	65	100

4.7.3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК ДЛЯ ЮНИОРСКОЙ ЛИНЕЙКИ

Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
A	Специфика работы туристской организации	6	12	18
B	«Аттестация» турагента	0	13	13
C	Работа с клиентом в офисе турагентства	7	8	15
D	Документооборот с туристом	5	14	19
Всего		18	47	65

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	Специфика работы туристской организации	С1	18	3 часа 30 минут
В	«Аттестация» турагента	С1	13	1 час
С	Работа с клиентом в офисе турагентства	С2	25	4 часа
Д	Документооборот с туристом	С2	19	2 часа
Е	Организация нестандартного тура	С3	19	2 часа
Ф	Специальное задание	С3	6	2 часа 30 минут

В Модуле А экспертами оценивается:

- 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.

В Модуле В экспертами оценивается:

- 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 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.

В Модуле D экспертами 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.

В Модуле Е экспертами оценивается:

- 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.

В Модуле F экспертами оценивается:

- качество сбора информации;

- эффективность предложенных решений;

- соответствие результатов работы поставленной задаче.

4.8.2. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ ДЛЯ ВУЗОВСКОЙ ЛИНЕЙКИ

№	Наименование модуля	День соревнований	Максимальный балл	Время на выполнение, часов
A	Специфика работы туристской организации	C1	35	6 часов 30 минут
B	«Аттестация» турагента	C1	15	1 час
C	Работа с партнерами	C2	18	1 час 30 минут
D	Подбор и бронирование тура	C2	25	3 часа 30 минут
E	Специальное задание	C2	7	2 часа 30 минут

В Модуле А экспертами оценивается:

- умение планировать и разрабатывать стандарты работы туристской организации;
- умение планировать систему мотивации сотрудников;
- умение планировать и разрабатывать организационную структуру компании;
- умение организовать обучение сотрудников туристской организации;
- умение организовать аттестацию сотрудников туристской организации;
- умение организовать рабочие процессы департаментов и подразделений туристской организации и их взаимодействие;
- коммуникативные 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 правил ведения переговоров, в том числе телефонных;
- знание теории межличностного общения
- знание основ психологии;
- знание основ межкультурной коммуникации;

- знание техник продаж туристского продукта/туристских услуг;
- знание основ риторики;
- знание правил делового этикета;
- иностранный язык;
- умение устанавливать контакт с различными типами людей;
- умение грамотно и корректно вести диалог с людьми;
- умение работать с большим объемом информации в условиях многозадачности;
- умение выявлять, решать и предотвращать конфликтные ситуации;
- знание ассортимента туристско-экскурсионных услуг туристской организации;
- знание нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма;
- знание терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии;
- знание основ делопроизводства;
- порядок и правила оформления туристской документации;
- порядок и правила оформления договоров и иной документации с партнерами туристской организации;

В Модуле D 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.

В Модуле Е экспертами оценивается:

- качество сбора информации;
- эффективность предложенных решений;
- соответствие результатов работы поставленной задаче;
- соответствие результатов работы основам управления туристской организации;
- коммуникационные навыки.

4.8.3. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ ДЛЯ ЮНИОРСКОЙ ЛИНЕЙКИ

№	Наименование модуля	День соревнований	Максимальный балл	Время на выполнение, часов
A	Специфика работы туристской организации	C1	18	3 часа
B	«Аттестация» турагента	C3	13	1 час
C	Работа с клиентом в офисе турагентства	C2	15	3 часа 30 минут
D	Документооборот с туристом	C3	19	2 часа 30 минут

Общий вес модуля С для юниорской линейки отличается от региональной линейки, разница составляет 10 баллов. Это обусловлено отсутствием этапа «бронирование заявки» в Конкурсном задании и, соответственно, отсутствием субкритерия С4 в схеме оценки для юниорской ветки.

В Модуле А экспертами оценивается:

- 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.

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 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 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;
- знания терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии;
- знание основ психологии и теории межличностного общения;
- разработка предложения клиенту;
- внимательность;
- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.
- навыки деловой переписки.

В Модуле D экспертами 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.

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 «Специфика работы туристской организации».

Модуль В ««Аттестация» турагента».

Модуль С «Работа с клиентом в офисе турагентства».

Модуль D «Документооборот с туристом».

Модуль E «Организация нестандартного тура».

Модуль F «Специальное задание».

Модуль А «Специфика работы туристской организации»

Задание: данный модуль представляет собой демонстрацию навыков по созданию и подготовке к открытию туристской организации.

Выполнение задания: 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 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 распечатывается и сдается экспертам. Команде также необходимо подготовить презентацию с аргументированным обоснованием созданного плана по открытию туристской организации.

Модуль В «Аттестация» турагента»

Задание: данный модуль направлен на решение практических кейсов по 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» турагента на знание регионоведения, туристских направлений и различных туристских формальностей.

Модуль С «Работа с клиентом в офисе турагентства»

Задание: в офис туристской организации, к команде участников, обращается турист, который хочет отправиться отдыхать.

Выполнение задания: команде конкурсантов необходимо выявить потребности клиента и определить подходящее направление (направления), которые полностью удовлетворят запрос туриста. Общение с клиентом происходит в формате диалога. Затем осуществить поиск тура согласно выявленным потребностям клиента, оформить письмо с предложением и отправить его на электронную почту туриста. После этого команда готовит презентацию тура для туриста, основной целью которой является «продажа» данного тура. После получения согласия от туриста, команде необходимо завести заявку на тур в CRM-систему, распечатать договор с туристом и сдать экспертам на проверку. После сдачи договора экспертам, команде конкурсантов необходимо забронировать заявку в CRM-системе.

Модуль D «Документооборот с туристом»

Задание: данный модуль является продолжением модуля С, а именно работы с клиентом в офисе туристской организации.

Выполнения задания: после бронирования заявки в модуле С команда конкурсантов в специализированной системе получает итоговый пакет документов для туриста. Команде 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.

Модуль E «Организация нестандартного тура»

Задание: 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.

Выполнение задания: команда конкурсантов получает 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.

Модуль F «Специальное задание»

Задание: данный модуль направлен на демонстрацию навыков и умений сотрудника туристской 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. Данный модуль всегда будет подразумевать этап подготовки, т.е. конкурсанты будут использовать свое рабочее место.

5.2.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ ДЛЯ ВУЗОВСКОЙ ВЕТКИ

Конкурсное задание содержит 5 модулей:

Модуль А «Специфика работы туристской организации».

Модуль В ««Аттестация» турагента».

Модуль С «Работа с партнерами».

Модуль D «Подбор и бронирование тура».

Модуль Е «Специальное задание».

Модуль А «Специфика работы туристской организации»

Задание: данный модуль представляет собой демонстрацию навыков проектной работы по созданию и подготовке к открытию туристской организации.

Выполнение задания: до начала соревнований, на заочном этапе, командам частично оглашается легенда задания. На основании заданной легенды командам необходимо подготовить видеоролик, который должен отражать цель и миссию туристской организации, давать представление о ее ключевых преимуществах и потенциале. Непосредственно в соревновательный день команде участников необходимо разработать план по созданию туристской организации с учетом легенды. Данный план составляется в свободной форме и должен включать следующие разделы:

1. Управляющая компания (УК): функционал УК, количество сотрудников, зоны ответственности, функционал; фирменный стиль; выбор CRM-системы и приоритетных партнеров для сотрудничества и т.д.;

2. Продающая сеть: количество и специфика офисов продаж (например, собственные офисы, франчайзинг и/или иная специфика), требования и условия вступления в сеть (при наличии франчайзинга), прогноз роста и развития сети и т.д.;

3. Условия сотрудничества: требования и условия вступления в сеть; условия поддержания сотрудничества, план продаж, размер франчайзингового платежа; обучение, контроль уровня квалификации сотрудников продающих офисов и т.д.;

4. Программа мотивации: колл-центр, обучение и адаптация сотрудников, корпоративные и обучающие мероприятия, в том числе рекламно-информационные туры и т.д.

План распечатывается и сдается экспертам. Команде также необходимо подготовить презентацию для собственника будущей туристской организации с аргументированным обоснованием созданного плана по открытию туристской организации.

Модуль В «Аттестация» турагента»

Задание: данный модуль направлен на решение практических кейсов по 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» турагента на знание регионоведения, туристских направлений и различных туристских формальностей.

Модуль С «Работа с партнерами»

Задание: данный модуль представляет собой демонстрацию навыков ведения деловых переговоров.

Выполнение задания: непосредственно в соревновательный день команда конкурсантов получает заранее подготовленную легенду задания, которая в том числе может включать в себя сопроводительные документы. Задача конкурсантов – изучить сопроводительные документы и провести деловые переговоры с компанией-партнером.

Модуль D «Подбор и бронирование тура»

Задание: данный модуль представляет собой демонстрацию навыков работы с vip-клиентом в офисе туристской организации. В данном модуле используются сложные пакетные туры (например, круизы, горнолыжные и/или экзотические направления и т.д.).

Выполнения задания: команде конкурсантов необходимо выявить потребности клиента и определить подходящее направление (направления), которые полностью удовлетворят запрос туриста. Выявление потребностей происходит без прямого общения с туристом. Согласно потребностей, конкурсантам необходимо осуществить поиск тура, направить предложение клиенту, после чего подготовить для него презентацию данного тура. Основная цель презентации – «продажа» предлагаемого тура. После получения согласия от туриста, команде необходимо завести заявку на тур в CRM-систему, подготовить и направить туристу договор и забронировать заявку в CRM-системе.

Модуль E «Специальное задание»

Задание: данный модуль направлен на демонстрацию навыков и умений сотрудника туристской 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. 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 «Специфика работы туристской организации».

Модуль В ««Аттестация» турагента».

Модуль С «Работа с клиентом в офисе турагентства».

Модуль D «Документооборот с туристом».

Модуль А «Специфика работы туристской организации»

Задание: данный модуль представляет собой демонстрацию навыков по созданию и подготовке к открытию туристской организации.

Выполнение задания: 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 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 распечатывается и сдается экспертам. Команде также необходимо подготовить презентацию с аргументированным обоснованием созданного плана по открытию туристской организации.

Модуль В «Аттестация» турагента»

Задание: данный модуль направлен на решение практических кейсов по 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» турагента на знание регионоведения, туристских направлений и различных туристских формальностей.

Модуль С «Работа с клиентом в офисе турагентства»

Задание: в офис туристской организации, к команде участников, обращается турист, который хочет отправиться отдыхать.

Выполнение задания: команде конкурсантов необходимо выявить потребности клиента и определить подходящее направление (направления), которые полностью удовлетворят запрос туриста. Общение с клиентом происходит в формате диалога. Затем осуществить поиск тура согласно выявленным потребностям клиента, оформить письмо с предложением и отправить его на электронную почту туриста. После этого команда готовит презентацию тура для туриста, основной целью которой является «продажа» данного тура.

Модуль D «Документооборот с туристом»

Задание: данный модуль является продолжением модуля С, а именно работы с клиентом в офисе туристской организации.

Выполнения задания: команда конкурсантов получает итоговый пакет документов для туриста. Команде 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.

В ходе выполнения модулей подвергаются проверке следующие области знаний:

- прием и обработка обращений в туристскую организацию, в т.ч. организация работы с обращениями в туристскую организацию, в т.ч. с

использованием специализированных систем / программного обеспечения для колл-центра, правила ведения телефонных переговоров;

- бронирование и реализация туруслуг и/или турпродукта, в т.ч. выявление потребностей клиента, подбор туристского продукта / туристских услуг согласно запросу клиента, техника продаж туристского продукта/туристских услуг, правила оформления туристской документации, техника работы с базами данных и системами бронирования, бронирование туристских услуг/туристского продукта в личном кабинете туроператора и/или системах-агрегаторах, действия турагента в условиях нестандартной ситуации, ведение деловой переписки, знание страноведения и нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность туристских агентств и туроператоров;

- страноведение, курортоведение, знание климатических, культурных и иных особенностей туристских направлений, а также иных туристических формальностей;

- основы менеджмента, принципы построения организационной структуры компании, основы технологии и организации труда и управления, основы организации деятельности турфирмы.

5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Общие требования:

Конкурсное задание состоит из заданий, включающих 6 модулей для региональной линейки, 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, зону экспертов, брифинг-зону для участников.

Рабочее место участника должно максимально соответствовать рабочему месту турагента в офисе турагентства и предусматривать возможность работы с клиентом.

Оборудование зоны экспертов должно максимально соответствовать формату проведения презентаций продуктов и ведения деловых переговоров. Данная зона должна быть оборудована телевизором на напольной стойке, столами и стульями, МФУ и ноутбуком (количество оборудования согласно Инфраструктурному листу).

Брифинг-зона включает стулья, интерактивную доску, а также стол с ноутбуком и МФУ. Для презентаций результатов работы по модулям «А» и «F» предусмотрено использование интерактивной доски.

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

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

Рис. 1. Рабочее место участника (примерный вариант)



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 рамках 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 предоставленную 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)

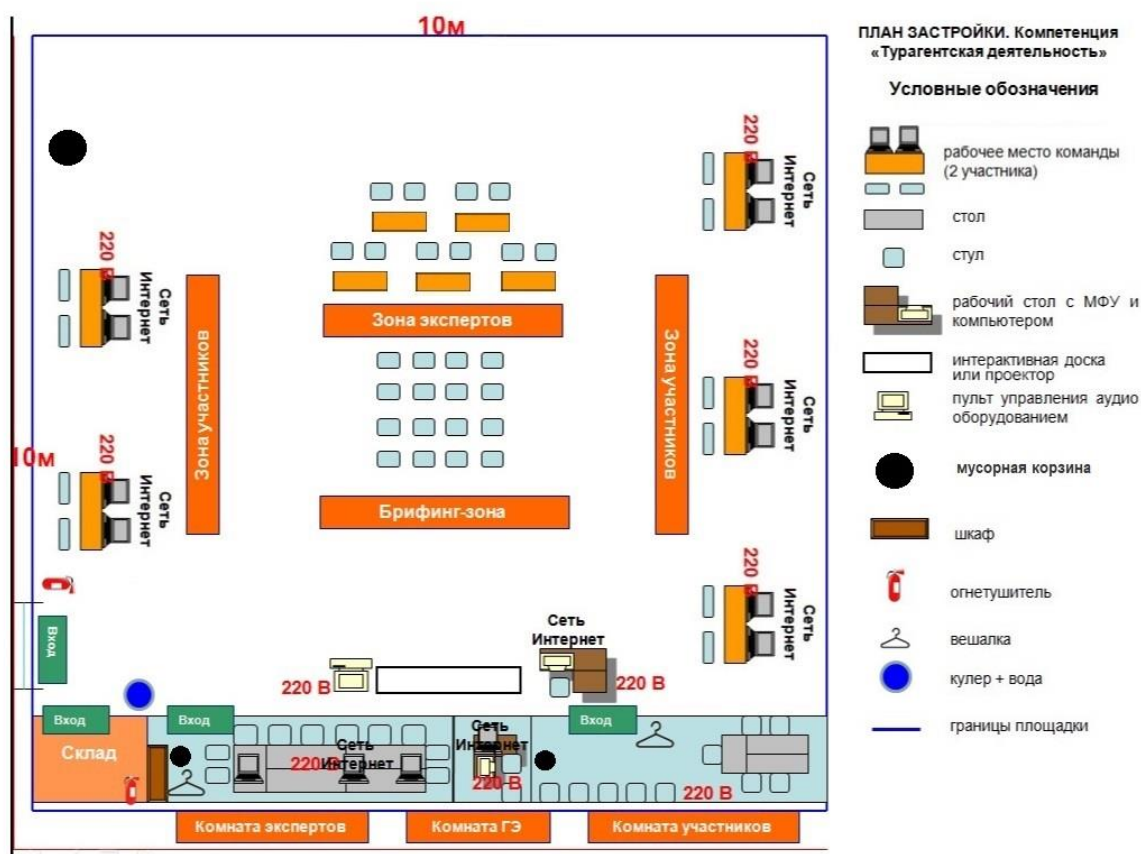
Не предусмотрено.

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.