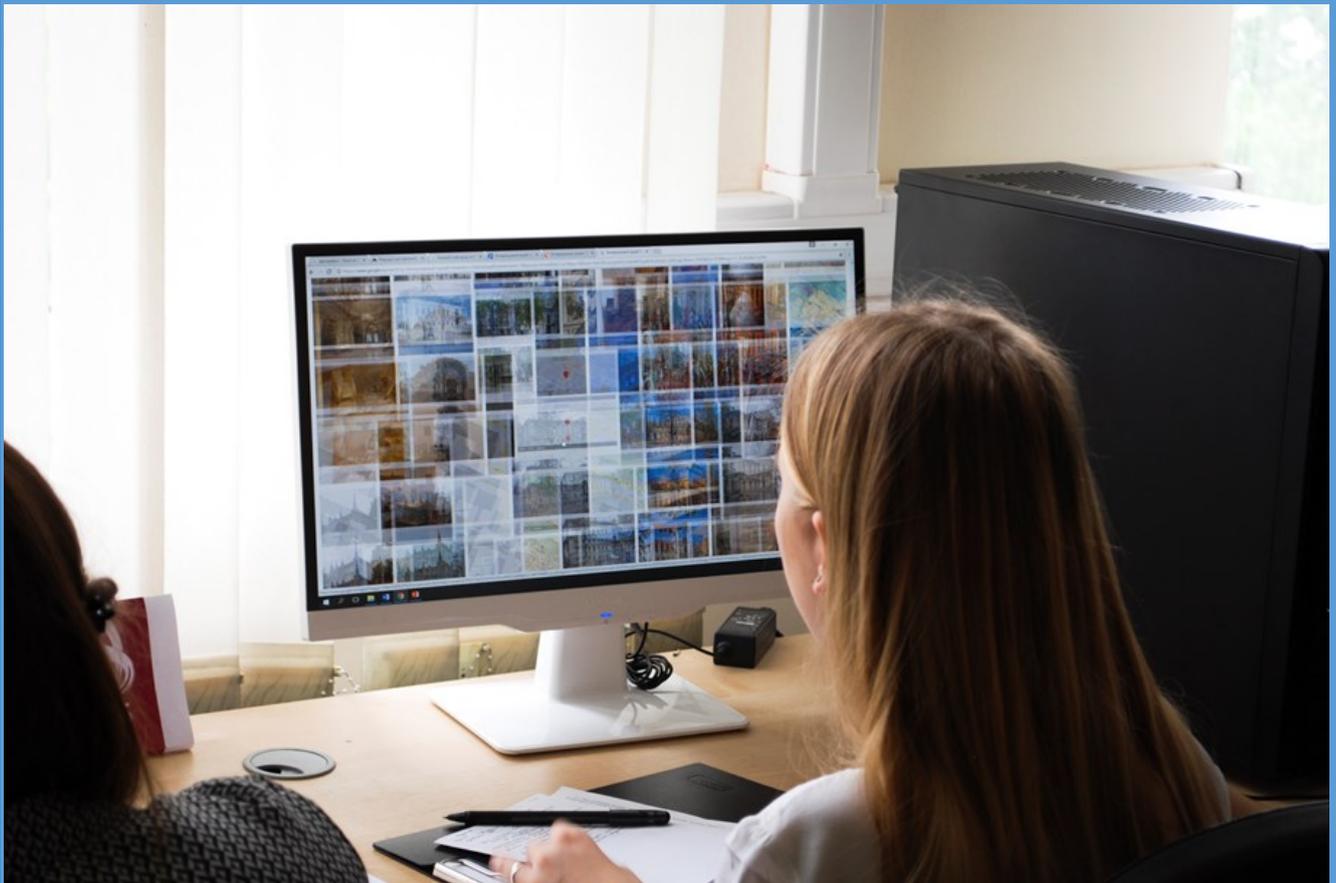


УТВЕРЖДАЮ  
Менеджер компетенции  
\_\_\_\_\_/А.М. Леонов/  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

# Компетенция Туризм Р 9 Техническое описание



Worldskills Russia по решению экспертного совета финала НЧ и в соответствии с Конституцией, Регламентом и Правилами соревнований приняла следующие минимальные требования к квалификации в данной области для Чемпионата WorldSkills.

Техническое описание включает следующие разделы:

1	<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	2
2	<b>СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS)</b> .....	3
3	<b>СТРАТЕГИЯ И СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ</b> .....	9
4	<b>СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК</b> .....	10
5	<b>КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ</b> .....	13
6	<b>УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЯМИ И КОММУНИКАЦИЯ</b> .....	2121
7	<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ</b> .....	22
8	<b>МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ</b> .....	23
9	<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА</b> .....	26
10	<b>ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ПРЕССЫ</b> .....	27
11	<b>УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ</b> .....	28
12	<b>ССЫЛКИ ДЛЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ С УЧАСТНИКАМИ РЫНКА</b> .....	29

Дата вступления в силу: 25.06.17

## 1 ВВЕДЕНИЕ

### 1.1 НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СОРЕВНОВАНИЯ

#### 1.1.1 Название профессионального соревнования:

Туризм

#### 1.1.2 Описание соответствующих рабочих функций или видов деятельности.

Специалист по туризму — разработчик туристских маршрутов, формирующий туристский продукт (ы) для их продвижения и реализации. Специалист по туризму обеспечивает взаимодействие предприятий туристской индустрии, подготавливает рекламно-информационную базу, рассчитывает стоимость туристского продукта и организует взаимодействие их турагентской сетью для последующего продвижения и реализации туристских пакетов (услуг). Специалист по туризму обеспечивает взаимодействие между представителями туристской индустрии, а также партнёрами за рубежом.

Область профессиональной деятельности: формирование, продвижение и реализация туристского продукта, а также организация экскурсионного обслуживания туристских групп.

Объектами профессиональной деятельности специалиста по туризму являются запросы потребителей туристских услуг; туристские продукты; туристские ресурсы; услуги гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания, средств развлечения; экскурсионные, транспортные, туроператорские услуги; технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта.

Специалист по туризму - это специалист, который обладает практическими навыками для профессионального выполнения работы по предоставлению турагентских, туроператорских и экскурсионных услуг, услуг по продвижению и реализации турпродукта.

### 1.2 ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

В этом документе содержится информация о стандартах, необходимых для принятия участия в чемпионате рабочих профессий, а также принципах оценки, методах и процедурах, которые регулируют соревнование.

Каждый эксперт и конкурсант должен знать и понимать настоящее техническое описание.

В случае какого-либо несоответствия между различными языками технического описания преимущественную силу имеет текст на русском языке.

### 1.3 АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Поскольку в настоящем техническом описании содержится только специализированная профессиональная информация, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

- WSR – Правила чемпионата
- WSR – Интернет-ресурсы WSR стратегии оценивания, как указано в настоящем документе
- Политику WorldSkills Russia в области охраны труда, техники безопасности и защиты окружающей среды и Нормативные положения

## 2 СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WorldSkills Russia

### 2.1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Цель чемпионата рабочих профессий - отражение лучших международных практик, как описано в спецификации стандартов WorldSkills Russia и в той степени, которая может быть реализована. Следовательно, Спецификация стандартов WorldSkills Russia является руководством для необходимого обучения и подготовки к профессиональному конкурсу.

В профессиональном конкурсе оценка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения работы. Не будет отдельных тестов на знания и понимание.

Спецификация стандартов WorldSkills Russia состоит из разделов с заголовками и добавленными ссылочными номерами.

Каждому разделу присвоен процент общих оценок для обозначения его относительной важности в рамках Спецификации стандартов. Сумма всех процентных оценок составляет 100.

Схема выставления оценок и конкурсное задание оценивают только те компетенции, которые изложены в Спецификации стандартов. Они должны отражать Спецификацию стандартов настолько всесторонне, насколько допускают ограничения профессионального конкурса.

Схема выставления оценок и конкурсное задание будут следовать распределению оценок в рамках Спецификации стандартов до практически возможной степени. Допускается варьирование в пределах пяти процентов при условии, что это не будет искажать значения, установленные в Спецификации стандартов.

«Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia) по компетенции «Туризм» - это профессиональный конкурс (командные соревнования) в области туристской деятельности с двумя участниками. В группах по два человека, участники работают над реализацией запросов туристов, решая каждый день различные конкурсные задачи. Конкурсанты работают в условиях, приближенных к

настоящей работе в офисе (туристическом агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в конкурсном задании.

Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, представляются главным экспертом конкурсантам и экспертам-компатриотам на соревновательной площадке в момент начала работы над модулем. Эксперты оценивают уровень сформированности профессиональных компетенций участников и присуждают баллы в соответствии с критериями оценки. При этом, эксперт-компатриот не участвует в оценке своего «участника».

## 2.2 СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WorldSkills Russia

РАЗДЕЛ		ОТНОСИТЕЛЬНАЯ ВАЖНОСТЬ (%)
	<u>Предоставление турагентских услуг</u>	<b>20</b>
	<p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;</li> <li>• требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</li> <li>• различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</li> <li>• технологии использования базы данных;</li> <li>• статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</li> <li>• особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</li> <li>• характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</li> <li>• правила оформления деловой документации;</li> <li>• перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</li> <li>• перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</li> <li>• требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>• информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.</li> </ul>	
	<p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• определять и анализировать потребности</li> </ul>	

	<p>заказчика;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выбирать оптимальный туристский продукт;</li> <li>• осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</li> <li>• составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</li> <li>• представлять туристский продукт;</li> <li>• оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</li> <li>• оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</li> <li>• составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</li> <li>• предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.</li> </ul>	
	<b>Предоставление туроператорских услуг</b>	<b>28</b>
	<p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• виды рекламного продукта;</li> <li>• методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;</li> <li>• планирование программ турпоездок;</li> <li>• основные правила и методику составления программ туров;</li> <li>• правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;</li> <li>• методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;</li> <li>• основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта.</li> </ul>	
	<p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• работать с запросами клиентов;</li> <li>• работать с информационными и справочными материалами;</li> <li>• составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;</li> <li>• оформлять документы;</li> <li>• рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;</li> <li>• рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;</li> <li>• работать с агентскими договорами;</li> <li>• использовать каталоги и ценовые приложения;</li> <li>• работать с заявками на бронирование туруслуг;</li> <li>• использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках</li> <li>• организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг</li> </ul>	
	<b>Предоставление экскурсионных услуг</b>	<b>20</b>
	<p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• экскурсионную теорию;</li> <li>• технику подготовки экскурсии;</li> <li>• объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа;</li> <li>• достопримечательности в контексте истории, географии и культуры;</li> <li>• техники поиска информационных материалов в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;</li> <li>• правила использования офисной техники;</li> <li>• методику проведения экскурсий;</li> <li>• методические приемы показа</li> </ul>	

	<p>экскурсионных объектов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• техники публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы;</li> <li>• организации питания по маршруту экскурсии.</li> </ul>	
	<p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• использовать методические разработки форм и видов проведения экскурсий;</li> <li>• использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации);</li> <li>• определять цели, задачи и тему экскурсии;</li> <li>• определять ключевые позиции программы экскурсии;</li> <li>• использовать офисные технологии;</li> <li>• использовать методические приемы показа экскурсионных объектов.</li> </ul>	
<b>Базовые умения</b>		<b>31</b>
	<p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</li> <li>• Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</li> <li>• Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</li> <li>• Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</li> </ul> </li> </ul>	
	<b>Всего</b>	<b>100</b>

## 3 СТРАТЕГИЯ И СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ

### 3.1 ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ

Оценивание определяется стратегией оценивания. WorldSkills Russia Стратегия устанавливает принципы и методы, которым должны соответствовать оценивание и оценки WorldSkills Russia

Практика экспертного оценивания лежит в основе Чемпионата WorldSkills Russia. По этой причине, она является предметом постоянного профессионального совершенствования и тщательного исследования. Накопленный опыт в оценке будет определять будущее использование и направление основных инструментов оценки, применяемых в конкурсе WorldSkills Russia: схема выставления оценок, конкурсное задание и система информационной поддержки чемпионата (CIS).

Оценивание на соревнованиях WorldSkills Russia делится на 2 обширных категории: измерение и судейство. Для обеих категорий оценивания, использование четких критериев, по которым оценивается каждый Аспект, является необходимым для гарантии качества.

Схема выставления оценок должна соответствовать показателям в Спецификации стандартов. Конкурсное задание является средством оценивания для профессионального конкурса, и оно также следует Спецификацией стандартов. Система информационной поддержки чемпионата (CIS) обеспечивает своевременную и точную запись оценок и обладает растущим поддерживающим потенциалом.

Схема выставления оценок, в общих чертах, должна определять процесс разработки конкурсного задания. После этого Схема выставления оценок и Конкурсное задание проектируются и разрабатываются посредством интерактивного процесса для обеспечения того, чтобы они совместно оптимизировали свои отношения со Спецификацией стандартов и Стратегией оценивания.

## 4 СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК

### 4.1 ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ

Схема выставления оценок является основным инструментом Чемпионата WorldSkills Russia, она привязывает оценку к стандартам, которые представляют компетенцию. Она предназначена для присвоения оценок для каждого оцениваемого аспекта исполнения в соответствии с весомостью в Спецификации стандартов.

Отражая показатели в Спецификации стандартов Схема выставления оценок устанавливает параметры для проектирования Конкурсного задания. В зависимости от природы профессии и ее потребностей оценивания, первоначально возможно следует разработать более подробную Схему выставления оценок в качестве руководства для проектирования Конкурсного задания. В качестве альтернативы, проектирование Конкурсного задания может основываться на общей Схеме выставления оценок. С этого момента Схема выставления оценок и Конкурсное задание должны разрабатываться вместе.

В разделе 2.1 выше указана степень, до которой схема выставления оценок и конкурсное задание могут отклоняться от показателей, приведенных в спецификации стандартов, если нет практически осуществимой альтернативы.

Схема выставления оценок и Конкурсное задание могут разрабатываться извне одним человеком, или группой, или всеми Экспертами. Подробная и окончательная Схема выставления оценок и Конкурсное задание должны быть утверждены всем экспертным Жюри до их представления для независимого контроля качества.

Во всех случаях завершенная и утвержденная Схема выставления оценок должна быть введена в информационную систему Чемпионата (CIS) не менее чем за восемь недель до соревнований с использованием стандартной электронной таблицы CIS или других согласованных методов. Менеджер профессионального конкурса является ответственным за данный процесс.

### 4.2 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Основные заголовки Схемы выставления оценок являются критериями оценивания. Эти заголовки формируются параллельно с разработкой Конкурсного задания. В некоторых профессиональных конкурсах критерии оценки могут быть схожи с заголовками разделов в Спецификации стандартов; в других они могут быть совершенно другими. Независимо от того, совпадают ли заголовки, Схема выставления оценок должна отражать весомость в Спецификации стандартов.

Критерии оценивания создаются лицом (группой), разрабатывающим Схему выставления оценок, которое может по своему усмотрению определять критерии, которые они считают наиболее подходящими для оценивания и выставления

оценок Конкурсного задания. Каждый Критерий оценивания обозначается буквой (А-І).

Сводная ведомость оценок, подготавливаемая информационной системой Чемпионата (CIS), включает перечень критериев оценивания.

Оценки, присваиваемые каждому критерию, рассчитываются информационной системой Чемпионата (CIS). Это будет общая сумма оценок, присуждаемых каждому аспекту оценивания в рамках данного критерия оценки.

#### **4.3 СУБКРИТЕРИИ**

Каждый критерий оценивания подразделяется на один или более субкритериев. Каждый субкритерий становится заголовком формы оценок WorldSkills Russia.

Каждая оценочная ведомость (субкритерий) заполняется в определенный день.

Каждая оценочная ведомость (субкритерий) содержит Аспекты, которые оцениваются путем измерений либо принятием соответствующего решения. В этом случае имеется отдельная оценочная ведомость для каждого метода.

#### **4.4 АСПЕКТЫ**

Каждый аспект подробно определяет одну оцениваемую позицию, которая будет оцениваться, вместе с оценками или инструкциями о том, как должны присуждаться оценки. Аспекты оцениваются или измерением, или решением и появляются в соответствующей оценочной ведомости.

В оценочной ведомости подробно перечисляется каждый оцениваемый Аспект вместе с присужденной отметкой и ссылкой на раздел профессии согласно Спецификации стандартов.

Сумма оценок, присуждаемых каждому Аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции в Спецификации стандартов. Это будет отображаться в таблице распределения оценок CIS, в следующем формате, когда схема WorldSkills Russia и выставления оценок рассматривается с С-8 недель (раздел 4.1)

#### **4.5 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРЕНИЯ И РЕШЕНИЯ ЖЮРИ**

Решения, касающиеся выбора критериев и методов оценивания, принимаются во время проектирования конкурса посредством Схемы выставления оценок и Конкурсного задания.

#### **4.6 ЗАВЕРШЕНИЕ СПЕЦИФИКАЦИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ**

Спецификация по оцениванию основана на критериях, определенных непосредственно для каждого модуля, согласно WSC2015.

#### **4.7 ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ МАСТЕРСТВА**

Эксперты делятся на группы по оцениванию Главным экспертом.

Экспертами производится оценивание одних и тех же аспектов работы всех Конкурсантов.

Разбивка оценок по каждому из критериев определяется спецификацией стандартов.

Применяются активные меры по обеспечению последовательности оценивания согласно правилам.

## 5 КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

### 5.1 ОБЩИЕ ЗАМЕЧАНИЯ

Разработка Конкурсного задания происходит в соответствии с разделами 3 и 4. Данные примечания являются дополнительными.

Будь то отдельный элемент или ряд обособленных или связанных между собой модулей, Конкурсное задание позволяет провести оценку компетенции по каждому направлению Спецификации стандартов

Цель Конкурсного задания — предоставить полные и сбалансированные возможности для проведения оценки по Спецификации стандартов в соответствии со Схемой выставления оценок.

Конкурсное задание не охватывает области, выходящие за пределы Спецификации стандартов, и не влияет на баланс оценок в рамках Спецификации стандартов.

Конкурсное задание позволяет оценить знания и понимание исключительно посредством их применения в рамках практической работы.

Задача конкурсного задания – обеспечить полноценные и сбалансированные возможности для оценивания по спецификации стандартов в соответствии со схемой оценки. Связь между конкурсным заданием, схемой оценки и спецификацией стандартов является ключевым показателем качества.

Конкурсное задание не покрывает случаи, выходящие за пределы спецификации стандартов, оно не влияет на баланс оценок в рамках спецификации стандартов.

Конкурсное задание позволяет оценить знание и умение конкурсантов по формированию, продвижению и реализации туристского продукта исключительно в приложении к практической деятельности.

Конкурсное задание не оценивает знания правил и норм Чемпионата WorldSkills.

Конкурс по компетенции «Туризм» организован по модульному принципу. Для каждого модуля конкурсанты получают варианты заданий в виде запросов клиента с реальной ситуацией из области туристской деятельности. Форма представления запроса варьируется в зависимости от заданий к модулю: видеоролик, устное обращение клиента, письменный запрос и прочие формы обращения. Запрос (обращение) клиента демонстрируется участникам чемпионата на момент начала работы над модулем. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

Техническое описание и конкурсные задания к каждому модулю размещаются за месяц до начала соревнований в открытом доступе. Эксперты участвуют в обсуждении конкурсных заданий до начала чемпионата, уточняют неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований. Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из

рабочих модулей, разрабатываются главным экспертом соревнований. В качестве разработчиков заданий возможно привлечение независимых экспертов, специалистов из отрасли, представителей туристского бизнес-сообщества. Окончательный выбор ситуаций (кейсов) для конкурсантов остается за главным экспертом. Для соблюдения «эффекта неожиданности» рекомендуется по каждому модулю предлагать участникам соревнований не менее трех вариантов заданий.

## 5.2 ФОРМАТ/СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Формат или структура Конкурсного задания представляет собой ряд модулей различного типа и размера.

A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	18,00
C1 Разработка программы тура по заказу клиента	23,00
D1 Разработка и обоснование нового туристского маршрута	21,00
E1 Технология продаж и продвижение турпродукта	18,00
B1, F1 Специальные задания	20,00

### Модуль А1. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

Участникам озвучивается и высылается на электронную почту для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. В соответствии с заданными критериями определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, оформляется коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой (указывается информация о стране пребывания, о достопримечательностях, экскурсиях, досуге, предлагаются варианты отелей, услуги, типы номеров, система питания, указываются даты вылета и продолжительность поездки, общая стоимость тура, предоставляется информацию с использованием открытых актуальных источников).

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам: заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом; памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению; оформленное коммерческое предложение туристу.

Конкурсанты определяют себестоимость и рассчитывают стоимость туристского продукта и прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. Расчеты производятся в рублях РФ. Расчеты предоставляются экспертам.

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

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течении ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в электронной форме посредством электронной почты.

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

### Модуль В1, F1 Специальное задание

Специальное задание носит «спонтанный» характер, несет в себе творческое начало, умение мыслить стратегически, способность креативно подходить к решению творческих задач, продемонстрировать правильность устной речи, навыки успешной коммуникации и публичной презентации, а также умения работать в команде и стрессоустойчивость.

В ходе выполнения специального задания участникам в течение ограниченного времени представляется возможность задать уточняющие вопросы главному эксперту. По окончании публичной презентации оценивающие эксперты имеют право задать ограниченное количество вопросов конкурсантам.

Это задание является универсальными и призвано предоставить возможность участникам в короткий промежуток времени продемонстрировать профессиональные компетенции специалиста в области туристской деятельности. Умения оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность конкурсанта креативно и оперативно решать возникающие задачи.

Важным составляющим оценки выполнения специального задания является способность участников отслеживать собственное движение в рамках Движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia).

### Модуль С1. Разработка программы тура по заказу клиента

Участникам демонстрируется специально подготовленное задание (видеоролик, печатный материал и пр.), в котором представлены запросы клиента/клиентов. На основе анализа содержания задания участники выявляют запросы клиента, разрабатывают программу тура, выбирают и обосновывают оптимальную транспортную схему, подбирают средства размещения и оптимальный режим питания, экскурсионные объекты, определяют схему маршрута в соответствии с запросом клиента, определяют соответствие аттракции в месте пребывания запросам клиента, предоставляют информацию с использованием открытых актуальных источников.

Программа тура составляется с учетом запросов и пожеланий клиента и оптимальных затрат времени, определяются основные и другие услуги.

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

Конкурсанты готовят аннотацию тура на русском и иностранном языке (оба варианта аннотации сдаются экспертам) и устно излагают ее в ходе презентации туристского продукта.

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

#### Модуль D1. Разработка и обоснование нового туристского маршрута

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

Конкурсанты разрабатывают и обосновывают идею и концепцию нового маршрута. Оформляют технологическую карту маршрута (с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе, программы обслуживания туристов по маршруту по дням с таймингом). Составляют карту-схему маршрута (с указанием пунктов остановок, ночевки, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др.), обосновывают требования безопасности на маршруте.

Объекты посещения и показа отбираются участниками с учетом их мотивированного включения в маршрут. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута конкурсантами разрабатывается интерактивная программа с демонстрацией ее элементов.

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

#### Модуль E1. Технология продаж и продвижение турпродукта

Участникам предлагается составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта. Конкурсанты разрабатывают и предоставляют экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием наиболее оптимальных online и offline

инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта.

Участники определяют основное ядро целевой аудитории и статусную характеристику продукта, выявляют конкурентные преимущества турпродукта.

Конкурсанты разрабатывают и передают экспертам оригинал-макет логотипа и слоган туристского продукта.

Участники заполняют бриф (задание) для рекламного агентства, занимающегося продвижением туристских продуктов, с указанием: информации о компании клиенте (заказчике); целях и задачах заказчика; описания основных целевых аудиторий; задач для агентства по продвижению турпродукта.

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

## **ДЕТАЛИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЧЕРЕЗ ПОКАЗАТЕЛИ**

**A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура**

- Умение подбирать тур в соответствии с заданной ситуацией.
- Умение определять действующего туроператора, формирующего данное направление.
- Навыки по заполнению договора о реализации турпродукта.
- Умение представить памятку туристу на поездку по указанному направлению.
- Навыки по оформлению коммерческого предложения на поездку в соответствие с заявкой клиента.
- Навыки расчёта итоговой стоимости турпродукта.
- Навыки расчёта прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.
- Качество оформления программы обслуживания тура в соответствии с заданными параметрами.
- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

### C1 Разработка программы тура по заказу клиента

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

### D1 Технология продаж и продвижение турпродукта

- Навыки разработки плана-графика маркетинговых мероприятий по продвижению турпродукта.
- Умения обосновывать и навыки выбора оптимальных online и offline инструментов продвижения.
- Умения соотносить этапы реализации программы продвижения с бюджетом рекламной кампании.
- Навыки выявления основных конкурентных преимуществ турпродукта.
- Навыки описания продукта с точки зрения его основной идеи(миссии), уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов).
- Навыки определения основного ядра целевой аудитории.
- Навыки демонстрации ценовой и статусной характеристики турпродукта.
- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы продвижения турпродукта.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

### E1 Разработка и обоснование нового туристического маршрута

- Оптимальность отбора регионов в соответствии с маршрутом, объектов показа в соответствии с заданной темой.
- Логика и обоснование концепции нового маршрута.
- Качество оформления технологической карты маршрута.
- Навыки разработки нового уникального туристского маршрута, оптимальность отбора географических районов в соответствии с заданной темой.

- Умения подбирать объекты показа, размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой, требованиями безопасности на маршруте и пр.
- Умения логически мысли и обосновывать идею и концепцию нового маршрута.
- Умение дать характеристику целевой группы, для которой разработан маршрут.
- Навыки оформления технологической карты маршрута.
- Умения и навыки составления карты-схемы маршрута.
- Умение обосновывать и навыки включения в маршрут основных и дополнительных экскурсионных объектов.
- Умение разрабатывать интерактивную составляющую на маршруте при условии соответствия общей концепции и идее маршрута.
- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.
- Умение демонстрировать элементы интерактивной программы.

#### B1, F1 Специальное задание

- Умение оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность конкурсанта креативно и оперативно решать возникающие задачи.
- Способность креативно подходить к решению творческих задач.
- Способность приводить доводы и обоснованные аргументы.
- Правильность устной речи, демонстрация навыков успешной коммуникации и публичной презентации.
- Умения работать в команде и стрессоустойчивость.
- Умения продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Способность участников отслеживать собственное движение в рамках Финала Национального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia).

### 5.3 ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Все Конкурсные задания составляется независимо.

### 5.4 РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

#### 5.4.1 Кто разрабатывает Конкурсное задание или модули

Конкурсное задание или модули разрабатываются независимо.

5.4.2 Как и где разрабатывается Конкурсное задание или модули  
Конкурсное задание или модули разрабатываются независимо.

5.4.3 Когда разрабатывается Конкурсное задание

Конкурсное задание разрабатывается в соответствии со следующими временными рамками:

<b>ВРЕМЯ</b>	<b>ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>
До Чемпионата	Конкурсное задание составляется независимо.

## 5.5 УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Утверждение Конкурсного задания осуществляется на Чемпионате Менеджером профессионального соревнования с учетом уровня компетенции Конкурсантов, временных ограничений, а также доступных материалов и оборудования.

## 5.6 ВЫБОР КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание составляется независимо.

## 5.7 РАСПРОСТРАНЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание рассылается через вебсайт следующим образом:

Не рассылается.

## 5.8 КООРДИНАЦИЯ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ (ПОДГОТОВКА К ЧЕМПИОНАТУ)

Координацию конкурсного задания осуществляет Менеджер профессионального соревнования.

## 5.9 ИЗМЕНЕНИЕ ЗАДАНИЯ НА ЧЕМПИОНАТЕ

Не применимо.

## 5.10 СПЕЦИФИКАЦИИ МАТЕРИАЛА ИЛИ ИЗГОТОВИТЕЛЯ

Специальные материалы и/или спецификации производителя, необходимые для Конкурсантам для выполнения Конкурсного задания, будут предоставлены организатором соревнования и доступны на сайте [www.worldskills.org/infrastructure](http://www.worldskills.org/infrastructure), расположенном в экспертном центре.

Не применимо.

## **6 УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЯМИ И КОММУНИКАЦИЯ**

### **6.1 ФОРУМ ЭКСПЕРТОВ**

До Чемпионата, все дискуссии, общение, сотрудничество и принятие решений, касающиеся профессионального соревнования, должны проводиться на Форуме экспертов по данной компетенции (<http://forums.worldskills.org>). Относящиеся к компетенции решения и коммуникация действительны только в том случае, если это происходит на форуме. Руководитель профессионального конкурса (или Эксперт, назначенный Руководителем профессионального конкурса) будет модератором данного форума. График коммуникаций и требования к разработке плана Чемпионата описаны в правилах Чемпионата.

### **6.2 ИНФОРМАЦИЯ О КОНКУРСАНТЕ**

Информация для зарегистрированных Конкурсантов включает:

- Правила Чемпионата
- Технические описания
- Схемы выставления оценок
- Конкурсные задания
- Инфраструктурный лист
- Политику WorldSkills в области охраны труда, техники безопасности и защиты окружающей среды и Нормативные положения
- Прочую информацию, относящуюся к Чемпионату

### **6.3 КОНКУРСНЫЕ ЗАДАНИЯ И СХЕМЫ ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК]**

Рассылаемые конкурсные задания доступны на сайте чемпионатов.

### **6.4 ЕЖЕДНЕВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

Ежедневное управление компетенциями во время соревнования определяется в плане работы по управлению компетенциями, который создается командой по управлению компетенцией под руководством Менеджера компетенции. В команду по управлению компетенцией входят Менеджер компетенции, Главный эксперт и Заместитель главного эксперта.

План работы по управлению компетенциями постепенно разрабатывается в течение восьми месяцев до Чемпионата и окончательно определяется на Чемпионате по согласованию экспертов.

## 7 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ

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

Отсутствуют.

## 8 МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ

### 8.1 ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ

В инфраструктурном листе подробно представлено все оборудование, материалы и средства, предоставляемые организатором Чемпионата.

Инфраструктурный лист доступен на веб-сайте чемпионата.

В инфраструктурном листе указываются позиции и количества, запрашиваемые Менеджером профессионального конкурса от имени Экспертов для следующего Чемпионата. Организатор Чемпионата должен постоянно обновлять Инфраструктурный лист, указывая фактическое количество, тип, марку и модель для позиций. Позиции, поставляемые Организатором чемпионата, приведены в отдельной колонке.

На каждом Чемпионате, Менеджер профессионального конкурса обязан проводить анализ, проверку и обновление Инфраструктурного листа совместно с Техническим обозревателем в целях подготовки к следующему Чемпионату. Менеджер компетенции должен сообщать Директору профессионального конкурса о любых требованиях по увеличению пространства и (или) количества оборудования.

Инфраструктурный лист не включает позиции, которые требуются от конкурсантов и (или) экспертов, и позиции, которые запрещается приносить конкурсантам - они указаны ниже.

### 8.2 ЯЩИК ДЛЯ ИНСТРУМЕНТОВ КОНКУРСАНТА

Не предусмотрен

### 8.3 МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ КОНКУРСАНТАМИ В ИХ ЯЩИКАХ ДЛЯ ИНСТРУМЕНТОВ

На предусмотрены

### 8.4 МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ЭКСПЕРТАМИ

Не предусмотрены

### 8.5 МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ В КОНКУРСНОЙ ЗОНЕ

- Конкурсантам не разрешается приносить в зону соревнований какие-либо личные вещи, карты памяти, мобильные телефоны, а также любые другие средства коммуникации. Запрещается пользоваться почтовыми серверами (за исключением тех вариантов, когда это указано в задании к модулю).

- Во время соревнований участники обязаны соблюдать деловой стиль. Основные требования нестрогого делового стиля: пиджак, брюки и юбка могут быть разными по цвету и фактуре ткани; допускаются блузка с юбкой, водолазки, трикотажные изделия; возможно использование фирменных аксессуаров: галстук, платок, фирменная нашивка и т.д.
- Конкурс проводится на русском языке (знание иностранного языка обязательно). Некоторые разделы заданий могут быть на иностранном языке. Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

## 8.6 ПРЕДЛАГАЕМЫЕ СХЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ МАСТЕРСКОЙ И РАБОЧЕГО МЕСТА

Схемы организации рабочих площадок предыдущих Чемпионатов доступны на веб-сайте <http://worldskills.ru/>

### **Требования к рабочей площадке:**

Рабочая зона должна быть максимально соответствовать офисному помещению.

### Общая схема: Для каждого Конкурсанта(команды)

- Рабочее место площадью 3 кв.м. для каждого Конкурсанта для работы;
- Расстояние между рабочей зоной Конкурсантов и публичной зоной составляет два метра;
- Между столами участников должно быть минимум 2 метра с тыльной стороны и 1,2 м — между боковыми поверхностями мониторов
- Электрическая розетка и удлинитель для каждой команды;
- Стол для каждого участника офисный
- В доступе для участников стабильный интернет-канал. На одно рабочее место (2 участника) не менее 3(трех) Мбит.
- Компьютеры участников, представляющих одну команду, должны быть объединены в одну локальную сеть.
- Рабочее кресло должно быть с подлокотниками, подъёмно-поворотным, регулируемым по высоте и углам наклона сиденья и спинки.
- Рабочее место должно быть оборудовано канцелярскими принадлежностями (ручка, бумага, карандаш; при необходимости флэшкарта,

### Зона презентаций (брифинг зона)

- Зона презентаций оборудуется рабочими стульями

### Зона судейства

- Столы для экспертов. Не менее одно стола на одного эксперта.
- Большие часы;

### Переговорная

- Площадь Экспертной зоны составляет четыре квадратных метра для каждого Эксперта (примерно 15 x 4). Запирающаяся дверь.

#### Общая зона

- Гардероб для Конкурсантов и Экспертов;
- Станция обслуживания (пакеты для мусора, питьевая вода и т.д.).

#### Общие требования к рабочей площадке

- Хорошее рабочее освещение (750 люкс для каждой рабочей зоны и зоны судейства);
- Регулируемый (высокий) табурет;
- Держатель для мусора;
- Таймер;
- Зона судейства;
- Большие часы

## 9 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА

Правила для конкретных компетенций не должны противоречить Правилам Чемпионата или иметь приоритет перед ними. Они предоставляют подробную информацию и разъяснения в тех областях, которые могут изменяться от соревнования к соревнованию. Сюда входят, в том числе персональная вычислительная техника, устройства хранения данных, доступ к Интернету, процедуры и рабочий процесс, а также управление и распространение документации.

Особые профессиональные правила отсутствуют.

## 10 ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ПРЕССЫ

Ниже приведен перечень возможных способов привлечения максимального количества посетителей и средств массовой информации:

- Попробуйте себя в профессии;
- Демонстрационные экраны;
- описания конкурсного задания;
- улучшенное понимание деятельности конкурсанта;
- Профили конкурсантов;
- Карьерные перспективы;
- Ежедневный отчет о текущей ситуации на соревновании;
- Ежедневный приз зрительских симпатий: зрители голосуют за наиболее понравившиеся им работы.

## 11 УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

В рамках данного профессионального конкурса внимание будет направлено на следующие меры устойчивого развития:

- Использование завершенных Конкурсных заданий после Чемпионата.

## 12 ССЫЛКИ ДЛЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ С УЧАСТНИКАМИ РЫНКА