Утверждаю

Менеджер компетенций Туризм

Леонов А.М. _____

«09» 10 2019 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ

ПО КОМПЕТЕНЦИИ
R9J ТУРИЗМ (ЮНИОРЫ)
ОТКРЫТЫЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЧЕМПИОНАТ «МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ»
(WORLDSKILLS RUSSIA) ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
(28 октября - 2 ноября 2019 года)

Техническое описание включает в себя следующие разделы:

1. ВВЕДЕНИЕ 3
1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ 3
1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА 4
1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ 4
2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS) 5
2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS) 5
3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ 9
3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ 9
4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ 10
4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ 10
4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ 12
4.3. СУБКРИТЕРИИ 12
4.4. АСПЕКТЫ 12
4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА) 14
4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА 14
4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК 14
4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ 15
4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ 15
5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ 16
5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ 16
5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ 17
5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ 17
5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ .....
5.5 УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ .....
5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ .....
6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ 35
6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ 35
6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА 35
6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ 35
6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ 35
7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ 36
7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ 36
7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ 36

8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ.....45
8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ.....45
8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX).....45
8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ.....45
8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ.....47
9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ.....51

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1.1 Название профессиональной компетенции:

Туризм

1.1.2 Описание профессиональной компетенции.

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 туристкой 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

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 WSSS и в той степени, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, WSSS 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.

WSSS разделена на четкие разделы с номерами и заголовками.

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

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

Схема выставления оценок и конкурсное задание будут отражать распределение оценок в рамках WSSS в максимально возможной степени. Допускаются колебания в пределах 5% при условии, что они не исказят весовые коэффициенты, заданные условиями WSSS.

«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 (%)
1	Предоставление турагентских услуг	23,8
	Участнику необходимо знать: • структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; • требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; • различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; • технологии использования базы данных; • статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;	

	• особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; • характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; • правила оформления деловой документации; • перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; • перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; • требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; • информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.	
	Участнику необходимо уметь: • определять и анализировать потребности заказчика; • выбирать оптимальный туристский продукт; • осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); • составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; • представлять туристский продукт; • оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; • оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; • составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); • предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.	
2	Предоставление туроператорских услуг	35
	Участнику необходимо знать: • виды рекламного продукта; • методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; • планирование программ турпоездок; • основные правила и методику составления программ туров; • правила оформления документов при работе с консульскими	

	учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; • методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; • основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта.	
	Участнику необходимо уметь: • работать с запросами клиентов; • работать с информационными и справочными материалами; • составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; • оформлять документы; • рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; • работать с агентскими договорами; • использовать каталоги и ценовые приложения; • работать с заявками на бронирование туруслуг; • использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках • организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг	
3	**Предоставление экскурсионных услуг**	**9,2**
	Участнику необходимо знать: • экскурсионную теорию; • технику подготовки экскурсии; • объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа; • достопримечательности в контексте истории, географии и культуры; • техники поиска информационных материалов в информационно-коммуникационной сети «Интернет»; • правила использования офисной техники; • методику проведения экскурсий; • методические приемы показа экскурсионных объектов; • техники публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы; • организации питания по маршруту экскурсии.	
	Участнику необходимо уметь:	

	• использовать методические разработки форм и видов проведения экскурсий; • использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации); • определять цели, задачи и тему экскурсии; • определять ключевые позиции программы экскурсии; • использовать офисные технологии; • использовать методические приемы показа экскурсионных объектов.	
4	**Базовые умения**	**32**
	Участнику необходимо уметь: • Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. • Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. • Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. • Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. • Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	
	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 WSSS. Конкурсное задание является средством оценки для соревнования по компетенции, и оно также должно соответствовать WSSS. 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 WSSS и Стратегии оценки. Они представляются на утверждение Менеджеру компетенции вместе, чтобы демонстрировать их качество и соответствие WSSS.

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

WSSS. Она предназначена для распределения баллов по каждому оцениваемому аспекту, который может относиться только к одному модулю WSSS.

Отражая весовые коэффициенты, указанные в WSSS 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, группой экспертов или сторонним разработчиком. 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 WSSS; 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 WSSS.

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 WSSS. Она будет отображаться в таблице распределения баллов CIS, в следующем формате:

Критерий									Итого баллов за раздел WSSS	БАЛЛЫ СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS НА КАЖДЫЙ РАЗДЕЛ	ВЕЛИЧИНА ОТКЛОНЕНИЯ
Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)		A	B	C	D	E	F					
	1	12,8			5	6				23,8	23,8	0
	2	2		17,5	9	6,5				35	35	0
	3	1,2		1,5		6,5				9,2	9,2	0
	4	2	10	4	4	2	10			32	32	0
Итого баллов за критерий		18	10	23	18	21	10			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.

Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
A	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	3	15	18
B	Специальное задание	10		10
C	Разработка программы тура по заказу клиента	9,5	13,5	23
D	Технология продаж и продвижение турпродукта	6	12	18
E	Разработка и обоснование нового туристского маршрута	7	14	21
F	Специальное задание	10		10
Всего		45,50	54,50	100

4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на следующих критериях (модулях):

A. Название + описание+ методика проверки.

B. Название + описание+ методика проверки.

C. Название + описание+ методика проверки.

D. Название + описание+ методика проверки.

E. Название + описание+ методика проверки

F. Название + описание+ методика проверки

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.

Штрафные очки начисляются экспертами за следующие нарушения:

1. нарушения техники безопасности:

- нарушение техники безопасности при работе с оборудованием (до 3 за каждое);
- нарушения, могущие повлечь за собой опасность для жизни и здоровья участников либо третьих лиц (до 5 за каждое);
- нарушения дисциплины (до 2 за каждое).

2. ошибки технического плана:
    - неправильное использование оборудования либо его порча (до 5 за каждое);
    - нерациональное использование расходных материалов (до 2 за каждое);
    - оставление мусора на рабочем месте (до 2 за каждое).

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 не должна быть менее 15 и более 22 часов.

Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания от 16 до 22 лет.

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

Конкурсное задание не должно выходить за пределы WSSS.

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

Конкурсное задание содержит 6 модулей:

A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

C1 Разработка программы тура по заказу клиента

D1 Технология продаж и продвижение турпродукта

E1 Разработка и обоснование нового туристского маршрута

B1, F1 Специальные задания

5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Общие требования:

Конкурс 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.

Конкурсное задание состоит из следующих модулей:

Модуль А. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура.

Участникам озвучивается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. Участники осуществляют подбор и обоснование дестинации в соответствии с заказом клиента. В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания пакетного тура, в которой: определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения, условиях проживания и типе питания, переездах по маршруту и трансфере.

Участники представляют экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники (не менее 4-х).

Участники оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку. В коммерческом предложении излагается суть оферты менеджера турагентства по запросу клиента. На выбор туриста в рамках пакетного тура должны быть представлены варианты размещения или программ пребывания, учитывая оптимальные сроки поездки. При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов (в количестве не менее двух). В соответствии с запросом, требуется обосновать основные

конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг. Письмо (коммерческое предложение) составляется в соответствии со стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде. Объем коммерческого предложения не должен превышать двух страниц А4, шрифт 12 Times New Roman, интервал одинарный.

Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров осуществляется на основе анализа по следующим параметрам: выбор курорта (или места пребывания); сроки поездки; условия переезда; визовое обслуживания; средства размещения и типы питания; предложения по экскурсиям и досугу; итоговая стоимость тура.

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом (Приказ Минкульта 2386 от 31.10.2016 г., зарегистрирован 13.04.2017 г.), (Приложение № 2). Договор должен быть заполнен в соответствии с представленным на презентации турпродуктом и представленными заказчиком данными туристов.

Конкурсанты составляют и сдают экспертам калькуляцию стоимости туристского продукта, демонстрируя: правильность расчёта итоговой стоимости турпродукта, умение использовать механизм конвертации валют и расчет прибыли турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени. Переговоры с Заказчиком начинаются по истечении 10 минут после начала выполнения Модуля А и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля А. Время отведенное на переговоры составляет 4 минуты для каждой команды, переговоры проводятся однократно.

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя: качество постановки вопросов клиенту по заявке, соответствие нормам деловой переписки (делового общения); качество презентации программы обслуживания по пакетному туру; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

Презентация работы над модулем считается завершенной только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления.

Модуль B, F Специальное задание

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

В ходе выполнения специального задания участникам в первые пять минут после начала работы над Модулем предлагается задать не менее двух уточняющих вопросов по заданию в письменной форме, используя для этого выражение: «Правильно ли мы вас поняли». По окончании публичной презентации оценивающие эксперты имеют право задать не менее 3-х вопросов конкурсантам. Если время ответов на вопросы завершилось, а вопрос был задан экспертом, то участник имеет право ответа на этот вопрос. Время для презентации команды составляет 3 минуты. Время, отведенное на вопросы от экспертов - 2 минуты (вопросы могут задавать эксперты, которые оценивают данный модуль и главный эксперт).

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)

Презентация работы над модулем считается завершенной только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления.

Модуль С. 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 и сдают программу тура с указанием затрат времени. Участники определяют: сроки и продолжительность путешествия, цели заказчика, представляют и обосновывают соответствие транспортной сферы, средств размещения, предприятий питания, отбора экскурсионных объектов посещения и показа целям, задачам, возрастным и иным характеристикам заказчика.

Конкурсанты обосновывают выбор транспортных средств по программе тура, условий размещения, обращают внимание на учет региональных (национальных) особенностей в организации питания по программе тура.

В ходе презентации участники демонстрируют навыки работы и составления карт-схем по маршруту.

Участники предоставляют информацию по программе тура с использованием открытых актуальных источников (не менее 4-х).

Участники рассчитывают и сдают экспертам себестоимость турпродукта на всю группу и на одного человека, в которую входят: расчет транспортных расходов, размещения, питания, экскурсионного обслуживания, себестоимость дополнительных услуг.

Конкурсанты готовят аннотацию тура на русском и иностранном языке (оба варианта аннотации сдаются экспертам), демонстрируя умения устно излагать информацию о туре на иностранном языке в ходе презентации туристского продукта.

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя: соответствие, креативность и оригинальность программы тура по заказу клиента с учетом всех имеющихся особенностей запроса заказчика; соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента; обоснованный выбор основных туристских услуг; умение работать в команде; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; аргументированное изложение собственной позиции и навыки работы в PowerPoint.

Презентация работы над модулем считается завершенной только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления.

Модуль D. Технология продаж и продвижение турпродукта

Участникам предлагается составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта или «линейки» туристских продуктов от туроператора, работающего на российском рынке.

Конкурсанты определяют конкурентные преимущества туристского продукта, дают характеристику и обосновывают основные преимущества компании-разработчика данного турпродукта и самого турпродукта, выявляют его конкурентов и конкурирующие продукты, обосновывают преимущества своего туристского продукта в сравнении с конкурентами. Конкурсанты приводят доказательства и обосновывают уникальность туристского продукта.

Участники определяют и обосновывают важность и полноту целевой аудитории и ядра целевой аудитории. Конкурсанты определяют целевые группы, а также обосновывают отношение целевой группы с определенной сфере (b2b, b2c, b2g). Участники указывают на стратегии позиционирования

и обосновывают свой выбор.

Конкурсанты разрабатывают и сдают 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 предлагают варианты бюджета программы продвижения программы тура, обосновывая соответствие бюджета рекламной компании с этапами реализации программы продвижения и его реалистичность в условиях продвижения в заданном регионе. А также определяют реалистичность бюджета продвижения в его соответствии с доходностью от реализации турпродукта с учетом региона продвижения.

Конкурсанты разрабатывают и передают экспертам макет логотипа и слоган туристского продукта, при этом в ходе презентации обосновывают соответствие логотипа и слогана идейной составляющей и замыслу турпродукта.

Участники заполняют и сдают экспертам бриф (задание) для рекламного агентства, занимающегося продвижением туристских продуктов, с указанием: общей информации, информации о компании (бренде), целевой аудитории, информации о товарах/услугах, информации о конкурентах, целях и задачах будущей рекламной кампании.

Конкурсанты предъявляют программу продвижения турпродукта, демонстрируя: креативность и оригинальность логотипа и слогана туристского продукта; соответствие логотипа и слогана идейной составляющей и замыслу турпродукта; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

Презентация работы над модулем считается завершенной только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления.

Модуль Е. Разработка и обоснование нового туристского маршрута

В соответствии с заданной темой участники разрабатывают программу нового уникального туристского маршрута. Конкурсанты определяют и дают характеристику территории, по которой пройдёт маршрут, обосновывают целевую(клиентскую) аудиторию нового маршрута. Конкурсанты определяют и обосновывают концепцию и уникальность нового маршрута, **представляют и сдают экспертам программу маршрута с детальным таймингом**.

Участники обосновывают сроки, продолжительность и сезонность путешествия, определяют соответствие средств размещения, предложенных по маршруту, предприятий питания, транспортную схему – программе маршрута, целям, задачам, возрастным и иным характеристикам Заказчика.

Конкурсанты обосновывают выбор транспортных средств по программе тура, условий проживания, обращают внимание на учет региональных (национальных) особенностей в организации питания по программе тура и дорожно-транспортную ситуацию, загруженность автодорог при планировании тайминга маршрута, на оптимальное использование на маршруте соответствующей инфраструктуры и аттракций.

В соответствии с программой маршрута участники проводят отбор экскурсионных объектов посещения и показа, обращая внимание на обоснованное включение в программу маршрута **памятников культурно исторического наследия**. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута конкурсанты предлагают для туристов интерактивные программы, в том числе, содержащие авторские идеи. В ходе презентации программы нового туристского маршрута конкурсанты демонстрируют элементы авторской интерактивной программы.

В процессе разработки программы нового уникального маршрута конкурсанты представляют общую карту-схему маршрута и карты-схемы

ежедневных перемещений по маршруту, с указанием пунктов остановок, ночевок, средств размещения, предприятий питания, перечня экскурсий, километража, продолжительности путешествия и др.

Конкурсанты обосновывают требования безопасности на маршруте, указывая в ходе презентации на проводимые с туристами инструктажи, имеющиеся необходимые лицензии у организаций, представляющих туристские услуги , на нормы права, конкретные ГОСТы и т.д.

Участники представляют информацию о рекомендованной цене туристского продукта на группу и на одного человека.

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам технологическую карту маршрута с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе. В 3 разделе Технологической карты конкурсанты представляют обобщенную информацию о всех специфических характеристиках маршрута объемом до 1 страницы А4, 12 шрифтом Times New Roman, интервал полуторный.

Участники предоставляют информацию по программе тура с использованием открытых актуальных источников (не менее 4-х).

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя: соответствие программы нового туристского маршрута запросу клиента, креативность и оригинальность программы нового туристского маршрута; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

Презентация работы над модулем считается завершенной только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления.

ДЕТАЛИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЧЕРЕЗ ПОКАЗАТЕЛИ

А1 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.

С1 Разработка программы тура по заказу клиента

- Навыки разработки программы тура .
- Навыки разработки экскурсионной программы с учетом запроса клиентов
- Навыки расчёта реальной 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 туристского 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.
- 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 Регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia).

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

WSSS, а также исключать любые блоки WSSS. 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.

Требования к конкурсной площадке:

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, 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.

Ящик для инструмента конкурсанта, материалы, оборудование и инструменты, представляемые конкурсантами, материалы, оборудование и инструменты предоставляемые экспертами не предусмотрены.

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.

Компоновка рабочего места участника:

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. на каждого Конкурсанта ;
  - Расстояние между рабочей зоной Конкурсантов и публичной зоной составляет не менее одного метра;
  - Электрическая розетка и удлинитель для каждой команды;
  - Стол для каждого участника(команды) 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 оборудованием для демонстрации электронных презентаций и соответствующей мебелью (стулья , столы и т.д.)

Зона судейства

- Обеспечивается оборудованием для просматривания электронных презентаций и соответствующей мебелью (стулья , столы и т.д.)
- Площадь Экспертной зоны составляет четыре квадратных метра для каждого Эксперта (примерно 15 х 4);
  - Экспертная зона должна быт оборудована запирающейся дверью.

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) стул;
- Держатель для мусора;
- Таймер;
- Зона судейства;
- Большие часы

6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ

6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ

Все предконкурсные обсуждения проходят на особом форуме (http://forum.worldskills.ru). Решения по развитию компетенции должны приниматься только после предварительного обсуждения на форуме. Также на форуме должно происходить информирование о всех важных событиях в рамке компетенции. Модератором данного форума являются Международный эксперт и (или) Менеджер компетенции (или Эксперт, назначенный ими).

6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА

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

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

6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ

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

6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ

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

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

7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ

7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ

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

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

Инструкция по охране труда для участников

1.Общие требования охраны труда

Для участников от 14 до 18 лет

1.1. К участию в конкурсе, под непосредственным руководством Компетенции «Туризм» по стандартам «WorldSkills» допускаются участники в возрасте от 14 до 18 лет:

- прошедшие инструктаж по охране труда по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности»;
- ознакомленные с инструкцией по охране труда;
- имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента, приспособлений совместной работы на оборудовании;
- не имеющие противопоказаний к выполнению конкурсных заданий по состоянию здоровья.

Для участников старше 18 лет

1.1. К самостоятельному выполнению конкурсных заданий в Компетенции «Туризм» по стандартам «WorldSkills» допускаются участники не моложе 18 лет:

- прошедшие инструктаж по охране труда по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности»;
- ознакомленные с инструкцией по охране труда;
- имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента, приспособлений совместной работы на оборудовании;
- не имеющие противопоказаний к выполнению конкурсных заданий по состоянию здоровья.

1.2. В процессе выполнения конкурсных заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения конкурса, участник обязан четко соблюдать:

- инструкции по охране труда и технике безопасности;

- не заходить за ограждения и в технические помещения;
- соблюдать личную гигиену;
- принимать пищу в строго отведенных местах;

- самостоятельно использовать инструмент и оборудование, разрешенное к выполнению конкурсного задания;

1.3. Участник возрастной группы 14-17 для выполнения конкурсного задания использует инструмент:

Наименование инструмента	
использует самостоятельно	**использует под наблюдением эксперта или назначенного ответственного лица старше 18 лет:**
Ноутбук / ПК	МФУ (многофункциональное устройство)
Оптическая мышь	Микрофон (акустическая система)
Коврик для мыши	Флипчат
Держатель для бумаги	
Презентер	
Флеш-накопители	
Шариковая ручка	
Простой карандаш	
Офисная бумага А4	
Блокнот для флипчата	
Маркеры для флипчата	

1.4. Участник возрастной группы 18+ для выполнения конкурсного задания использует оборудование:

Наименование оборудования	
использует самостоятельно	**выполняет конкурсное задание совместно с экспертом или назначенным лицом старше 18 лет:**
Ноутбук / ПК	
Оптическая мышь	
Коврик для мыши	
МФУ (многофункциональное устройство)	
Микрофон (акустическая система)	
Держатель для бумаги	
Презентер	
Флеш-накопители	
Шариковая ручка	

Простой карандаш	
Офисная бумага А4	
Флипчат	
Блокнот для флипчата	
Маркеры для флипчата	

1.5. При выполнении конкурсного задания на участника могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные факторы:

Физические:

- статичная поза;
- режущие и колющие предметы;
- ультрафиолетовое излучение
- пыль;
- шум;
- локальные перегрузки мышц кистей рук;
- малоподвижный, сидячий образ жизни.

Химические:

- запекание тонера;
- нагрев бумаги;
- выделение от копировальной техники озона, оксида азота, оксида углерода (возможно толуола, ксилола, бензола, изооктана и др.).

Психологические:

- чрезмерное напряжение внимания;
- усиленная нагрузка на зрение;
- умственное перенапряжение;
- эмоциональная перегрузка;
- повышенная ответственность.

1.6. Применяемые во время выполнения конкурсного задания средства индивидуальной защиты:

- беруши или наушники (при необходимости).

1.7. Знаки безопасности, используемые на рабочем месте, для обозначения присутствующих опасностей:

- W 08 Опасность поражения электрическим током

- W 09 Внимание. Опасность (прочие опасности)

- F 04 Огнетушитель

- E 22 Указатель выхода

- E 23 Указатель запасного выхода

- E 01.01 Выход здесь (левосторонний)

- E 03 Направление к эвакуационному выходу направо

- EC 01 Аптечка первой медицинской помощи

- P 01 Запрещается курить

- P 02 Запрещается пользоваться открытым огнём и курить

- P 04 Запрещается тушить водой

- M 15 Место курения

- D 02 Питьевая вода

- F 03 Пожарная лестница

1.8. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся Экспертам.

В помещении комнаты экспертов находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы.

В случае возникновения несчастного случая или болезни участника, об этом немедленно уведомляются Главный эксперт, Лидер команды и Эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для участия. В случае отстранения участника от дальнейшего участия в Чемпионате ввиду болезни или несчастного случая, он получит баллы за любую завершенную работу.

Вышеуказанные случаи подлежат обязательной регистрации в Форме регистрации несчастных случаев и в Форме регистрации перерывов в работе.

1.9. Участники, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к ответственности в соответствии с Регламентом WorldSkills Russia.

Несоблюдение участником норм и правил ОТ и ТБ ведет к потере баллов. Постоянное нарушение норм безопасности может привести к временному или перманентному отстранению аналогично апелляции.

2.Требования охраны труда перед началом работы

Перед началом работы участники должны выполнить следующее:

2.1. В день С-1, все участники должны ознакомиться с инструкцией по технике безопасности, с планами эвакуации при возникновении пожара, местами расположения санитарно-бытовых помещений, медицинскими кабинетами, питьевой воды, подготовить рабочее место в соответствии с Техническим описанием компетенции.

По окончании ознакомительного периода, участники подтверждают свое ознакомление со всеми процессами, подписав лист прохождения инструктажа по работе на оборудовании по форме, определенной Оргкомитетом.

2.2. Подготовить рабочее место:

- произвести подключение и настройку оборудования;
- проверить программы в ПК (Microsoft Word, Microsoft PowerPoin и др.), свободный доступ в Интернет и его достаточный трафик, наличие браузеров;
- убрать все лишние предметы.

2.3. Подготовить инструмент и оборудование, разрешенное к самостоятельной работе:

Наименование инструмента или оборудования	**Правила подготовки к выполнению конкурсного задания**
Ноутбук / ПК	- очистить экран дисплея персонального компьютера от пыли; - проверить исправность инструмента и приспособлений; - отрегулировать высоту и угол наклона экрана; - проверить местный источник света; - обращать внимание на символы, высвечивающиеся на панели оборудования, не игнорировать их; - не снимать крышки и панели, жестко закрепленные на устройстве.
МФУ (многофункциональное устройство)	- очистить МФУ от пыли; - проверить исправность инструмента, выпустив документ на печать; - обращать внимание на символы,

Наименование инструмента или оборудования	Правила подготовки к выполнению конкурсного задания
	высвечивающиеся на панели оборудования, не игнорировать их; - не снимать крышки и панели, жестко закрепленные на устройстве. В некоторых компонентах устройств используется высокое напряжение или лазерное излучение, что может привести к поражению электрическим током или вызвать слепоту; - не производить включение/выключение аппаратов мокрыми руками; - не ставить на устройство емкости с водой, не класть металлические предметы; - не эксплуатировать аппарат, если он перегрелся, стал дымиться, появился посторонний запах или звук; - не эксплуатировать аппарат, если его уронили или корпус был поврежден; - вынимать застрявшие листы можно только после отключения устройства из сети; - запрещается перемещать аппараты включенными в сеть; - все работы по замене картриджей, бумаги можно производить только после отключения аппарата от сети; - запрещается опираться на стекло оригиналодержателя, класть на него какие-либо вещи помимо оригинала; - запрещается работать на аппарате с треснувшим стеклом; - обязательно мыть руки теплой водой с мылом после каждой чистки картриджей, узлов и т.д.; - просыпанный тонер, носитель немедленно собрать пылесосом или влажной ветошью.

Инструмент и оборудование, не разрешенное к самостоятельному использованию, к выполнению конкурсных заданий подготавливает уполномоченный Эксперт, участники могут принимать посильное участие в подготовке под непосредственным руководством и в присутствии Эксперта.

2.4. В день проведения конкурса, изучить содержание и порядок проведения модулей конкурсного задания, а также безопасные приемы их выполнения. Проверить пригодность инструмента и оборудования визуальным осмотром.

2.5. Ежедневно, перед началом выполнения конкурсного задания, в процессе подготовки рабочего места:

- осмотреть и привести в порядок рабочее место;
- убедиться в достаточности освещенности;
- проверить (визуально) правильность подключения инструмента и оборудования в электросеть;
- очищать экран дисплея персонального компьютера от пыли;
- проверить правильность установки стола, стула, положения оборудования и инструмента, при необходимости, обратиться к эксперту для устранения неисправностей в целях исключения неудобных поз и длительных напряжений тела.

2.6. Подготовить необходимые для работы материалы, приспособления, и разложить их на свои места, убрать с рабочего стола все лишнее.

2.7. Участнику запрещается приступать к выполнению конкурсного задания при обнаружении неисправности инструмента или оборудования. О замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить Эксперту и до устранения неполадок к конкурсному заданию не приступать.

3.Требования охраны труда во время работы

3.1. При выполнении конкурсных заданий участнику необходимо соблюдать требования безопасности при использовании инструмента и оборудования:

Наименование инструмента/ оборудования	**Требования безопасности**
Микрофон (акустическая система)	- проверить передачу звука; - наладить громкость
Презентер	- проверить рабочее состояние инструмента
Флеш-накопители	- убедиться в достаточном объёме памяти
Флипчат	- убедиться в фиксации

3.2. При выполнении конкурсных заданий и уборке рабочих мест:

- необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами, не отвлекать других участников;
- соблюдать настоящую инструкцию;
- соблюдать правила эксплуатации оборудования, механизмов и инструментов, не подвергать их механическим ударам, не допускать падений;
- поддерживать порядок и чистоту на рабочем месте;

- рабочий инструмент располагать таким образом, чтобы исключалась возможность его скатывания и падения;

- выполнять конкурсные задания только исправным инструментом.

3.3. При неисправности инструмента и оборудования – прекратить выполнение конкурсного задания и сообщить об этом Эксперту, а в его отсутствие заместителю главного Эксперта.

4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях

4.1. При обнаружении неисправности в работе электрических устройств, находящихся под напряжением (повышенном их нагреве, появления искрения, запаха гари, задымления и т.д.), участнику следует немедленно сообщить о случившемся Экспертам. Выполнение конкурсного задания продолжить только после устранения возникшей неисправности.

4.2. В случае возникновения у участника плохого самочувствия или получения травмы сообщить об этом эксперту.

4.3. При поражении участника электрическим током немедленно отключить электросеть, оказать первую помощь (самопомощь) пострадавшему, сообщить Эксперту, при необходимости обратиться к врачу.

4.4. При несчастном случае или внезапном заболевании необходимо в первую очередь отключить питание электрооборудования, сообщить о случившемся Экспертам, которые должны принять мероприятия по оказанию первой помощи пострадавшим, вызвать скорую медицинскую помощь, при необходимости отправить пострадавшего в ближайшее лечебное учреждение.

4.5. При возникновении пожара необходимо немедленно оповестить Главного эксперта и экспертов. При последующем развитии событий следует руководствоваться указаниями Главного эксперта или эксперта, заменяющего его. Приложить усилия для исключения состояния страха и паники.

При обнаружении очага возгорания на конкурсной площадке необходимо любым возможным способом постараться загасить пламя в "зародыше" с обязательным соблюдением мер личной безопасности.

При возгорании одежды попытаться сбросить ее. Если это сделать не удается, упасть на пол и, перекатываясь, сбить пламя; необходимо накрыть горящую одежду куском плотной ткани, облиться водой, запрещается бежать – бег только усилит интенсивность горения.

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

4.6. При обнаружении взрывоопасного или подозрительного предмета не подходите близко к нему, предупредите о возможной опасности находящихся поблизости экспертов или обслуживающий персонал.

При происшествии взрыва необходимо спокойно уточнить обстановку и действовать по указанию экспертов, при необходимости эвакуации возьмите с

собой документы и предметы первой необходимости, при передвижении соблюдайте осторожность, не трогайте поврежденные конструкции, оголившиеся электрические провода. В разрушенном или поврежденном помещении не следует пользоваться открытым огнем (спичками, зажигалками и т.п.).

5. Требование охраны труда по окончании работ

После окончания работ каждый участник обязан:

5.1. Привести в порядок рабочее место.

5.2. Убрать средства индивидуальной защиты в отведенное для хранений место.

5.3. Отключить инструмент и оборудование от сети.

5.4. Инструмент убрать в специально предназначенное для хранений место.

5.5. Сообщить эксперту о выявленных во время выполнения конкурсных заданий неполадках и неисправностях оборудования и инструмента, и других факторах, влияющих на безопасность выполнения конкурсного задания.

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. 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 о изменениях в Инфраструктурном листе.

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

Не предусмотрен

8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ.

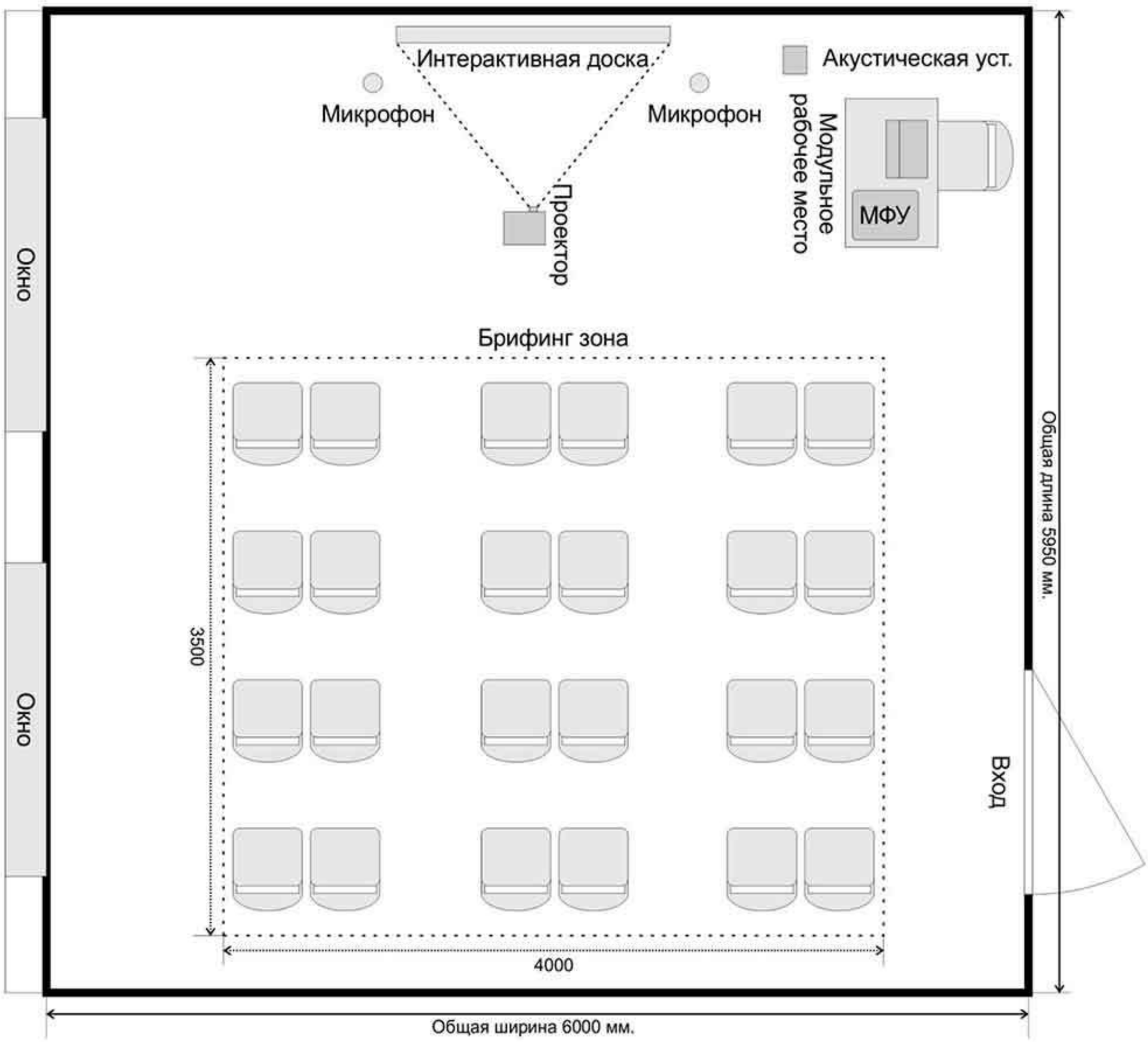
Конкурсантам не разрешается приносить в зону соревнований какие-либо личные вещи, карты памяти, мобильные телефоны, а также любые другие

средства коммуникации. Запрещается пользоваться почтовыми серверами (за исключением тех вариантов, когда это указано в задании к модулю).

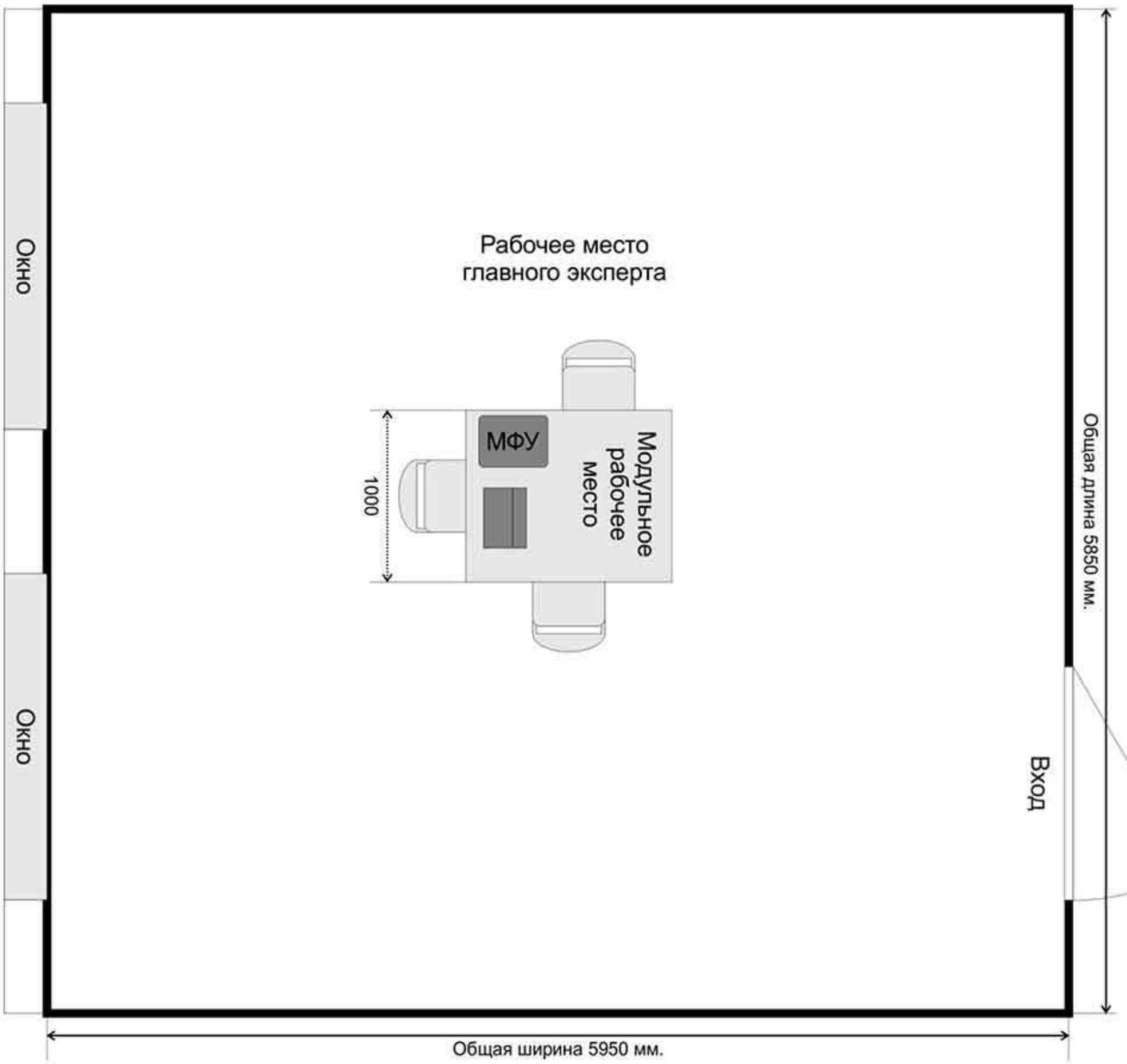
Во время соревнований участники обязаны соблюдать деловой стиль. Основные требования нестрогого делового стиля: пиджак, брюки и юбка могут быть разными по цвету и фактуре ткани; допускаются блузка с юбкой, водолазки, трикотажные изделия; возможно использование фирменных аксессуаров: галстук, платок, фирменная нашивка и т.д.

8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ

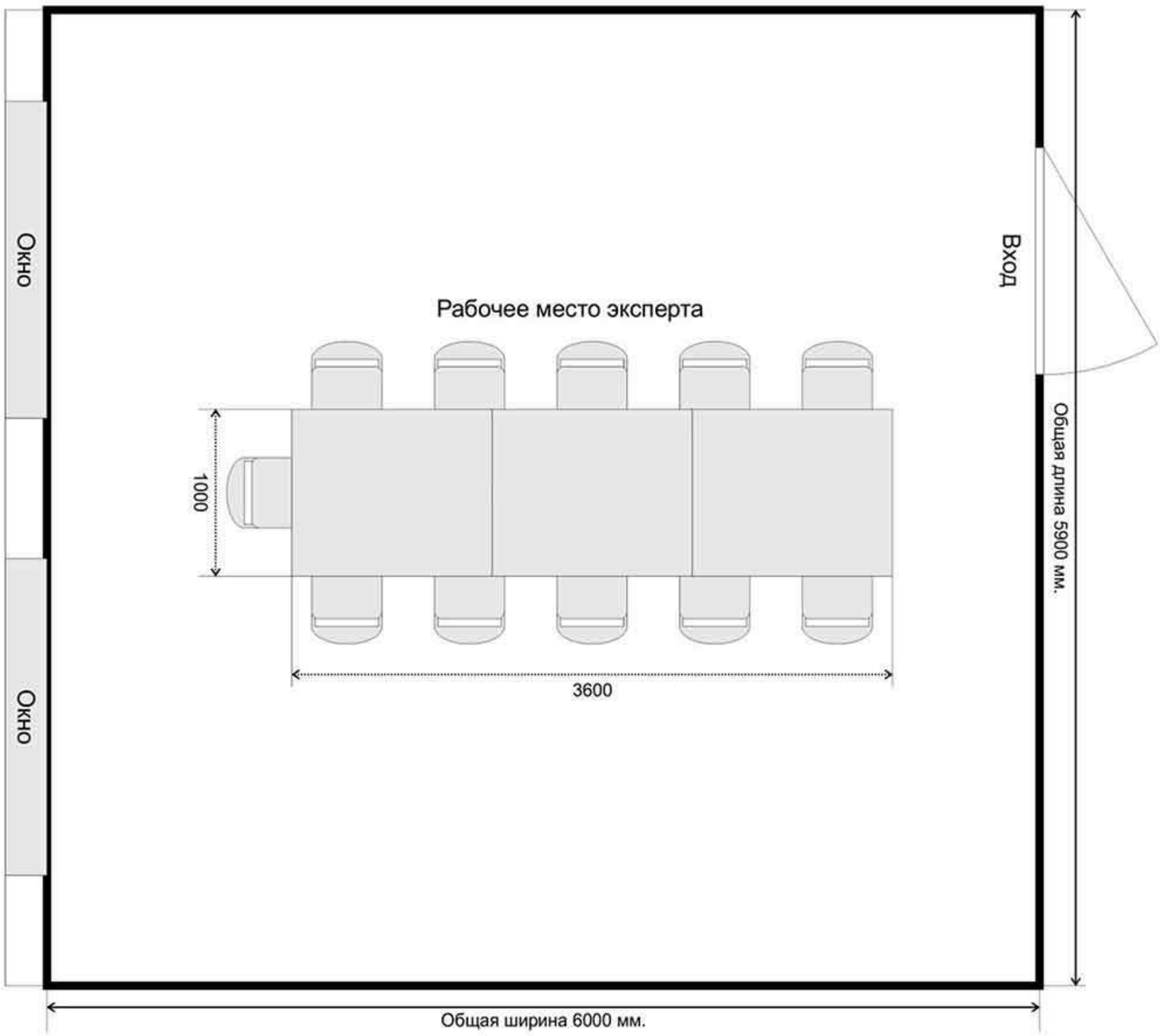
План-застройка площадки проведения IV Регионального чемпионата «Молодые профессионалы» WorldSkills Russia (Junior) Тульской области. Компетенция R9 Туризм (рабочая зона) (размеры в мм)



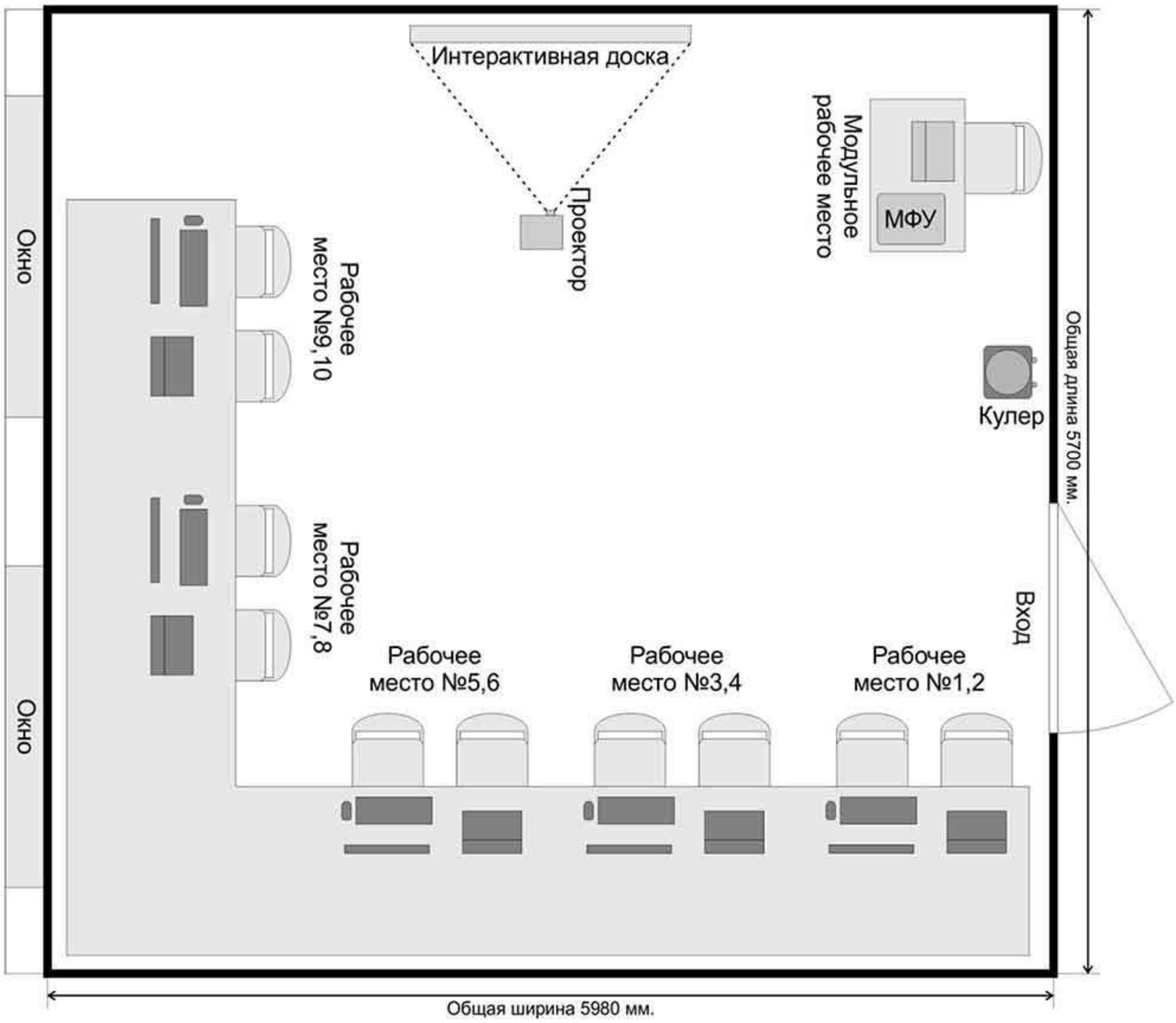
План-застройка площадки проведения IV Регионального чемпионата «Молодые профессионалы» WorldSkills Russia Тульской области. Компетенция R9 Туризм (комната главного эксперта) (размеры в мм)



План-застройка площадки проведения IV Регионального чемпионата «Молодые профессионалы» WorldSkills Russia (Junior) Тульской области. Компетенция R9 Туризм (комната экспертов) (размеры в мм)



План-застройка площадки проведения IV Регионального чемпионата «Молодые профессионалы» WorldSkills Russia (Junior) Тульской области. Компетенция R9 Туризм (рабочая зона) (размеры в мм)



9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ

Время на выполнения задания не должны превышать 5 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 WSSS в зависимости от специфики компетенции.

Время на выполнение задания не должно превышать 5 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. Также не обходимо учитывать психофизиологические и психологические особенности данной возрастной группы. Тем самым Конкурсное задание и Схема оценки может затрагивать не все блоки и поля WSSS в зависимости от специфики компетенции.

9.1 КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Целью Конкурсного задания для Конкурсантов возрастной группы 16 и моложе является прямое сравнение результатов с конкурсантами основной возрастной группы 16-22 года. Сравнение должно происходить без дополнительных коэффициентов пересчёта. В процессе подготовки КЗ для возрастной группы 16 и моложе необходимо использовать существующее Конкурсное задание возрастной группы 16 - 22. Применение принципиально других модулей, а также технологий, не относящихся к данной профессиональной отрасли, запрещено.

В процессе подготовки Конкурсного задания для возрастной группы 16 и моложе необходимо использовать существующее конкурсное задание.

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Продолжительность Конкурсного задания не должна быть более 13 часов.

Продолжительность выполнения Конкурсного задания три дня.

Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания от 14 до 16 лет.

Вне зависимости от количества модулей КЗ должно включать оценку по каждому из разделов WSSS.

Конкурсное задание не должно выходить за пределы WSSS.

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

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

Конкурс проводится на русском языке (знание иностранного (английский) - обязательно). Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание содержит 4 модуля:

A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

B1 Продвижение туристского направления

C1 Специальное задание

D 1 Разработка и обоснование нового туристского маршрута

Код Модуля	Наименование модуля	День соревнования	Время на выполнение и презентацию задание

A 1	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура.	C 1	3 часа (3 часа(5 минут технический перерыв после каждых 45 минут работы над модулем) Итого: 3 часа 15 минут
	Презентация результатов работы по модулю	C 1	5 минут на команду
B 1	Продвижение туристского направления	C 2	2 часа 30 минут (5 минут технический перерыв после каждых 45 минут работы над модулем) Итого: 2 часа 40 минут
	Презентация результатов работы по модулю	C 2	5 минут на команду
C 1	Специальное задание	C 2	45 минут
	Презентация результатов работы по модулю	C 2	3+2 минуты на команду
D 1	Разработка и обоснование нового туристского маршрута	C 3	3 часа (3 часа (5 минут технический перерыв после каждых 45 минут работы над модулем) Итого: 3 часа 15 минут
	Презентация результатов работы по модулю	C 3	5 минут на команду

ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Общие требования

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 работы над некоторыми модулями задание для участников рассылается заблаговременно, в зависимости от специфики модуля. Для выполнения каждого модуля во время чемпионата 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 с привлечением независимых экспертов. Варианты заданий (кейсов) согласуются с менеджером компетенции или с лицом уполномоченным менеджером компетенции, ответственным за развитие компетенции по возрастной категории «юниоры». Окончательный выбор ситуаций (кейсов) для конкурсантов остается за главным экспертом.

В процессе подготовки к каждому соревнованию предусматривается внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию в котором 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 по данной компетенции. Также внесённые изменения должны быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.

Для соблюдения «эффекта неожиданности» рекомендуется по каждому модулю предлагать участникам соревнований не менее трех вариантов заданий. По некоторым модулям предусматривается «домашнее задание» в виде предварительной информации, которое доводится до сведения участников участникам за 10 дней до начала чемпионата.

Конкурс проводится на русском языке (знание иностранного (английский) - обязательно). Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке

Окончательные аспекты критериев оценки уточняются членами жюри. Оценка производится в отношении как работы над модулями, так и в отношении процесса выполнения конкурсной работы. Если участник конкурса не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других конкурсантов, такой участник может быть отстранен от конкурса.

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

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧИХ МОДУЛЕЙ

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

Участникам заблаговременно (за 10 календарных дней до начала чемпионата (С 1) высылается на электронную почту для эффективной подготовки вся необходимая предварительная информация, а именно:

- *список не менее двух туристских регионов[1], по одному из которых необходимо провести подбор пакетного тура по заказу клиента.*

Перед началом работы над модулем методом жребия из трех или более закрытых конвертов выбирается один из вариантов задания.

На момент начала работы над модулем всем участникам озвучивается выбранная методом жребия специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на подбор пакетного тура по определённым критериям. В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания, в которой: представляется информация о стране и местах временного пребывания согласно программе тура, определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о целях поездки в соответствии с видом туризма, ценовой категории и стоимости пакетного тура, о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения, условиях размещения и типах питания, переездах по маршруту и трансфере, информация по рекомендуемым экскурсиям, досуге, развлечениях.

Участники представляют экспертам в ходе презентации программы обслуживания по пакетному туру памятку туристу о поездке (скрин с сайта туроператора) в соответствии с заданием.

Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники (не менее четырех).

---

[1]Туристский регион — это географическая территория (место, регион), обладающая привлекательностью для туристов. **Такая территория может охватывать какую-либо область, страну или группу стран, которые турист выбирает как цель путешествия**.

Участники **оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку**. *На выбор туриста в рамках пакетного тура должны быть представлены несколько вариантов (не менее двух) размещения или программ пребывания, учитывая оптимальные сроки поездки*. При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения. В соответствии с запросом требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг **(не менее 3 параметров).** Письмо (коммерческое предложение) составляется в соответствии со стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде в объеме до 2 страниц (шрифт TimesNewRoman, размер – 14, интервал 1.5).

Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров **(не менее 2-х туроператоров**) осуществляется на основе анализа запроса клиентов по следующим параметрам:

- выбор курорта (или места пребывания);
- сроки поездки;
- условия переезда;
- визовое обслуживания;
- средства размещения и типы питания;
- предложения по экскурсиям и досугу;
- итоговая стоимость тура;

Конкурсанты определяют базовую стоимость туристского продукта, обязательные доплаты по пакетному туру и стоимость дополнительныхуслуг, приобретаемых клиентом. Участники рассчитывают и представляют итоговую стоимостьпакетного тура в иностранной валюте и в рублевом эквиваленте по текущему курсу туроператора, сформировавшего предлагаемый турпродукт, а также показывают прибыль турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. Расчеты предоставляются экспертам. Для расчета конкурсантам

предоставляется **единая унифицированная форма (Приложение № 2),** поля которой необходимо заполнить.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение четырех минут в комнате переговоров обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в онлайн режиме по ходу «реальных» переговоров с заказчиком. Переговоры с Заказчиком начинаются через 10 минут после начала выполнения Модуля А и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля А. Порядок выхода на переговоры производиться в свободной форме («по записи») / устному заявлению участников команд.

Участники заполняют и сдают экспертам заявку на бронирование к договору, в которой заполняются: сведения о туристах, информация о потребительских свойствах туристского продукта, общая цена Туристского продукта в рублях (Приложение № 3).

Участники готовят электронную презентация тура, которая должна содержать страноведческую информацию о стране временного пребывания туристов, описание курорта/ города / района согласно программе тура, информацию об основных услугах (переезд, проживание, питание, страховка), а также дополнительных услугах (экскурсии, виза и пр.) в составе тура. Во время презентации необходимо обосновать выбор представленного тура в соответствии с заявкой клиента, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество устного представления программы тура (культура речи, содержательность, достоверность и т.д.), умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

Презентация работы над модулем считается завершенной только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления.

Модуль B1. Продвижение туристского направления

Участникам заблаговременно (за 10 календарных дней до начала чемпионата (С+1)) высылается на электронную почту для эффективной подготовки вся необходимая предварительная информация, а именно:

Наименование региона (регионов), субъектов РФ, для объектов туристкой индустрии которых необходимо будет разработать программу продвижения. К объектам туристской индустрии могут относиться: туристские продукты, туристские ресурсы, туристские центры и др. согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»(4 октября 1996 года с изменениями на 4 июня 2018 года).

Перед началом работы над модулем методом жребия из трех или более закрытых конвертов выбирается один из вариантов задания.

Участникам предлагается составить программу продвижения по определенному туристскому направлению (регион, мегаполис, «малый» город, национальный парк и т.д.), в котором работают представители туристического бизнеса с целью привлечения внимания потенциальных потребителей к турпродукту и самому направлению.

Участники выявляют основных конкурентов по продвижению предложенного туристского направления, определяют и обосновывают конкурентные преимущества туристского потенциала одного из субъектов РФ. Конкурсанты выделяют и обосновывают статусную характеристику направления,его уникальность и стратегии позиционирования. Участники определяют и обосновывают выбор целевой аудитории и основное ядро целевой аудитории, на которое направлена программа продвижения.

Конкурсантам необходимо разработать и представить экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского направления с указанием этапов его реализации. Программа продвижения должна включать наиболее оптимальные online и offline инструменты продвижения. Участникам необходимо обратить внимание на обоснование использования среди инструментов продвижения событийных мероприятий, и рекламных

мероприятий, рассчитанных на массового туриста. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения, а также наличие бюджета программы продвижения туристского направления.

Конкурсанты разрабатывают и представляют экспертам макет логотипа и слоган туристского направления, обосновывая в процессе презентации выбор элементов логотипа и содержание слогана. Акцент должен быть сделан на реальном культурно-историческом, природном и социальном богатстве территории и перспективах ее развития.

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

Презентация работы над модулем считается завершенной только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления.

Модуль С 1. Специальное задание

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

Специальное задание озвучивается главным экспертом (или заказчиком) участникам команд. Участники должны находиться на рабочих местах и фиксировать основные положения задания в письменной форме. В первые пять минут участникам предлагается задать не менее двух уточняющих вопросов по заданию в письменной форме, используя для этого выражение: «Правильно ли мы вас поняли». Главный эксперт, или тот, кто озвучивал задание, дает ответы

на вопросы участников, не углубляясь в комментариях и не повторяясь в ответах. По окончанию времени работы над модулем, участники переходят в зону брифинга. Время для презентации 3 минуты. Время для вопросов от экспертов -2 минуты (вопросы могут задавать эксперты, которые оценивают данный критерий и главный эксперт). Эксперты компатриоты вопросы своим участникам не задают. Количество вопросов не должно быть меньше трех. Участникам может быть предоставлена возможность ответить на вопрос, если он задан в отведенное время для вопросов, а времени на его ответ не хватило. Не допускается в вопросах экспертов давать оценку тех или иных действий участников. Вопросы должны быть исключительно на уточнение.

Это задание является универсальными и призвано предоставить возможность участникам в короткий промежуток времени продемонстрировать знания и умения в области туристской деятельности, а также 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» (WorldSkillsRussia)

Презентация работы над модулем считается завершенной только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления.

Модуль D 1. Разработка и обоснование нового туристского маршрута

Перед началом работы над модулем методом жребия из трех или более закрытых конвертов выбирается один из вариантов задания.

Участникам предлагается разработать и представить экспертам подробную программу туристского маршрута по значимым экскурсионным и иным объектам одного или нескольких регионов РФ и/или сопредельных с ними государств.

Участники обосновывают концепцию и уникальность нового маршрута, выделяют основную идею, определяют целевую аудиторию нового маршрута. В ходе разработки и презентации программы обслуживания по маршруту конкурсанты разрабатывают и сдают экспертам программу маршрута с указанием затрат времени, обосновывают соответствие программы нового туристского маршрута заказу клиента с учетом всех имеющихся особенностей запроса заказчика. Участники определяют географические районы, по которым пройдёт маршрут, отбирают экскурсионные объекты посещения и объекты показа туристам, оптимальное расположение мест показа и объектов посещения на маршруте и временных затрат по переезду, оптимальное использование на маршруте соответствующей инфраструктуры (транспортной схемы, средств размещения, предприятий питания и т.д), оптимальное построение общей схемы маршрута в соответствии с продолжительностью путешествия, а также представляют информацию о рекомендованной цене туристского маршрута. Участники предлагают и обосновывают наличие и роль аттракций в месте пребывания клиента.

Тематика маршрута и «география» заданий основывается на особенностях организации путешествий на рынке внутреннего туризма. При разработке маршрута необходимо учитывать: специфику заказчика (школа, туристический кружок и т.д.), особенности запроса определенных услуг (города посещения, экскурсии, мероприятия и т.д.), а также реально существующую транспортную (учет дорожно-транспортной ситуации, загруженности автодорог при планировании тайминга маршрута) и иную инфраструктуру российского региона.

Конкурсантам необходимо обратить внимание на включение в маршрут памятников культурно-исторического наследия (ЮНЕСКО, федерального, регионального уровня) иаутентичных мест посещения, являющихся «визитной карточкой» региона, с последующим обоснованием их включения в программу маршрута в ходе презентации турпродукта.

В процессе разработки нового уникального маршрута конкурсанты презентуют общую карту-схему маршрута с указанием: пунктов остановок, ночевок, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др., а также карты-схемы ежедневных перемещений по маршруту. Участники обосновывают требования безопасности на маршруте, с указанием требований к инструктажам, наличия лицензированных документов и т.д.

Объекты посещения и показа отбираются участниками с учетом их мотивированного включения в маршрут. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута конкурсантами предлагается обязательная интерактивная программа, в том числе учитывающую новизну авторской идеи с обоснованием целесообразности ее включения в программу маршрута.

Конкурсанты разрабатывают и обосновывают идею и концепцию нового маршрута.

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам технологическую карту маршрута (технологическая карта туристского путешествия) в соответствии с ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги»с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе. В 3 разделе Технологической карты конкурсанты представляют обобщенную информацию о всех специфических характеристиках маршрута объемом до 1 страницы А4, 12 шрифтом TimesNewRoman, интервал полуторный (Приложение № 4).

Конкурсанты готовят аннотацию к разработанному маршруту (от лат. annotatio– замечание; краткое содержание; краткая характеристика) программы туристского маршрута на иностранном (английском) языке. **Аннотацию на иностранном (английском) и русском языках необходимо представить экспертом, демонстрируя умения устно излагать информацию о туре на иностранном языке в ходе презентации туристского продукта.**

Конкурсанты готовят электронную презентацию разработанного туристского маршрута, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, актуальность представленной программы обслуживания на маршруте, содержательность, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания по маршруту, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

Презентация работы над модулем считается завершенной только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления.

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.
- 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

В 1 Продвижение туристского направления

- Навыки разработки плана-графика мероприятий по продвижению туристского направления.
- Навыки выбора и умения обосновывать оптимальные online и offline инструменты продвижения.
- Навыки выявления основных конкурентных преимуществ туристского направления
- Навыки описания туристского направления с точки зрения его основной идеи (миссии), уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов).
- Навыки определения выбора и определения целевой аудитории
- Навыки определения основного ядра целевой аудитории
- Умения правильного выбора и обоснования элементов логотипа и содержание слогана
- 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.

Модуль С 1 Специальное задание

- Умение оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности
- Способность конкурсантов креативно и оперативно решать возникающие задачи
- Способность креативно подходить к решению творческих задач.
- Способность приводить доводы и обоснованные аргументы.
- Правильность устной речи
- Владение специальной терминологией и понятиями

- Кругозор и широта эрудиции
- Демонстрация навыков успешной коммуникации и публичной презентации.
- Умение работать в команде и стрессоустойчивость.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Способность участников отслеживать собственное движение в рамках Движения «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia).

Модуль D 1 Разработка и обоснование нового туристского маршрута

- Умение и навыки оптимального учета региональной специфики при выборе направления туристского маршрута в соответствии с заданной темой
- Умение и навыки оптимального выбора экскурсионных объектов в соответствии с заданной тематикой
- Навыки качественного оформления технологической карты маршрута (туристского путешествия).
- Навыки разработки нового уникального туристского маршрута
- Умения отбирать экскурсионные объекты посещения и показа
- Умение правильно отбирать объекты размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой
- Умения правильно формировать транспортную логистику маршрута
- Умения учитывать требования безопасности на маршруте
- Умения логически мыслить и обосновывать идею и концепцию нового маршрута.
- Умения и навыки составления карты-схемы маршрута.
- Умение обосновывать и навыки включения в маршрут основных и дополнительных экскурсионных объектов.

- Умение предлагать туристам 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.

9.2 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

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.

Задание данной возрастной категории, должно соотноситься заданию старшей возрастной группы, с целью прямого сравнения результатов (максимальное количество баллов может быть менее 100). Некоторые модули были удалены, так как отсутствует возможность их выполнения конкурсантами возрастной группы 14-16 лет в виду ограничения временных рамок. Общее количество баллов – 61 балл.

Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
A	**Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура**	**4**	**10**	**14**
B	**Продвижение туристского направления**	**4,5**	**8,5**	**13**
C	**Специальное задание**	**10**		**10**
D	**Разработка и обоснование нового туристского маршрута**	**9**	**15**	**24**

Всего		**27,5**	**33,5**	**61**

9.3 ТРЕБОВАНИЯ ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОХРАНЫ ТРУДА

Специфика работы с возрастной группой 16 и моложе: - продолжительность выполнения задания – не более 5 часов в день; - с конкурсантами проводится инструктаж по ТБ и ОТ в присутствие наставников. Проведение инструктажа фиксируется в специальном протоколе (необходимые поля: ФИО участника, год рождения, ФИО инструктирующего, подпись инструктирующего, подпись конкурсанта, заверение подписи несовершеннолетнего – подпись наставника); - конкурсанты данной возрастной категории должны иметь своего сопровождающего/наставника, на которого приказом директора образовательной организации возложена ответственность за жизнь и здоровье конкурсанта; необходимо письменное согласие от родителей на участие в мероприятии, а также на выезд ребенка; - соревнования проводятся на единой конкурсной площадке Компетенции на индивидуальных конкурсных местах.