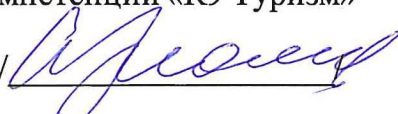




worldskills  
Russia

«СОГЛАСОВАНО»

Менеджер компетенции «R9 Туризм»

Леонов А.М. / 

20.12.21

# ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ R9 «Туризм»

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

### Техническое описание включает в себя следующие разделы:

1. ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2. СТАНДАРТ СПЕЦИФИКАЦИИ НАВЫКОВ WORLDSKILLS (WSSS).....	6
2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СТАНДАРТЕ СПЕЦИФИКАЦИИ НАВЫКОВ WORLDSKILLS (WSSS) .....	6
3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ .....	15
3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ .....	15
4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ.....	16
4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ .....	16
4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ .....	17
4.3. СУБКРИТЕРИИ.....	18
4.4. АСПЕКТЫ .....	18
4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА).....	19
4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА.....	20
4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК .....	20
<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>	
4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ .....	21
4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ .....	22
5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ .....	23
5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ .....	23
5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	24
5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	40
5.5. УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	43
5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ .....	43
6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ .....	43
6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ .....	43
6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА .....	44
6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ.....	44
6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ .....	44
7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ .....	45
7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ	45
7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ.....	45
8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ .....	45
8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ .....	45

8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX) .....	46
8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ .....	46
8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ.....	47
9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ .....	47

Copyright © «ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ»  
Все права защищены

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

# 1. ВВЕДЕНИЕ

1.1.1 Название профессиональной компетенции:

Туризм

1.1.2 Описание профессиональной компетенции.

Специалист, осуществляющий туроператорскую и турагентскую деятельность, а также руководитель организации, анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, согласовывает основные условия договоров на предоставление услуг, готовит проекты договоров и обеспечивает их заключение, организует проведение мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.), заключает договоры о реализации туристского продукта, организует деятельность по реализации туристских продуктов и оказанию отдельных туристских услуг.

Специалист по туризму осуществляет руководство разработкой текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг, осуществляет контроль качества оформления договоров и работы туристского агентства; дает оценку результатам деятельности туристского агентства и качеству оказываемых услуг, обеспечивает создание базы данных по туристским продуктам, расчет стоимости и определение цены туристских продуктов, осуществляет контроль за бронированием (гостиниц, билетов, транспорта и др.), подтверждением и оформлением договоров, рациональным использованием материальных, финансовых ресурсов, дает оценку результатам деятельности организации.

Специалист по туризму, осуществляющий туроператорскую и турагентскую деятельность, а также руководитель организации организует поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму,

географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и др. для формирования туристских продуктов, изучает требования к оформлению виз и разрабатывает схемы визового обслуживания туристов по конкретному туристскому продукту, разрабатывает схемы бронирования туристских продуктов, их подтверждения и оформления.

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

Объектами профессиональной деятельности специалиста по туризму и руководителя организации, осуществляющих турагентскую и туроператорскую деятельность 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, осуществляющий турагентскую и туроператорскую деятельность - это специалист, который обладает практическими навыками для профессионального выполнения работы по предоставлению турагентских и туроператорских услуг.

## 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. СТАНДАРТ СПЕЦИФИКАЦИИ НАВЫКОВ WORLDSKILLS (WSSS)**

### **2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СТАНДАРТЕ СПЕЦИФИКАЦИИ НАВЫКОВ 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.

## 2.2 СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WorldSkills Russia

РАЗДЕЛ		Относительная важность (%) ) 16-22	Относительная важность (%) юниоры
1	Коммуникация и публичная презентация	<b>24,50</b>	<b>18,00</b>
	Участникам необходимо знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>- средства и методы вербального и невербального общения;</li> <li>- методические приемы показа и рассказа;</li> <li>- техники публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы;</li> <li>- основы взаимодействия в команде, обеспечения ее сплоченности;</li> <li>- методы эффективного общения с коллегами, экспертами;</li> <li>- функции, виды и структуру общения;</li> <li>- правила и нормы ведения деловых переговоров;</li> <li>- правила и нормы ведения деловой переписки;</li> <li>- основы межкультурной коммуникации;</li> <li>- основы языковой коммуникации;</li> <li>- иностранный язык;</li> <li>- правила публичной презентации и самопрезентации;</li> <li>- правила и нормы работы с возражениями.</li> </ul>		
	Участникам необходимо уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться в различных ситуациях общения;</li> <li>- соотносить средства вербального и невербального общения в процессе коммуникации;</li> <li>- применять индивидуальные коммуникационные навыки при решении совместных задач;</li> <li>- оценивать результаты совместного общения;</li> <li>- согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников;</li> <li>- осуществлять внутренне и внешние профессиональные коммуникации;</li> <li>- проводить деловые переговоры с Заказчиком;</li> <li>- вести деловую переписку;</li> <li>- строить сеть контактов с людьми;</li> <li>- презентовать себя и свои идеи.</li> </ul>		
2	Творчество, критическое мышление и качество разработки турпродукта	<b>15,00</b>	<b>11,00</b>
	Участникам необходимо знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>- компоненты творческого мышления;</li> <li>- основы разработки и принятия</li> </ul>		



	<p>управленческих решений;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы и принципы развития творческого мышления;</li> <li>- методы и принципы развития творческого мышления;</li> <li>- логические законы и правила;</li> <li>- клиентоориентированность;</li> <li>- законы эмпатии; эмоциональный интеллект;</li> <li>- основы экологического мышления;</li> <li>- основы рефлексии.</li> </ul>		
	<p>Участникам необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нешаблонно мыслить;</li> <li>- находить уникальные и креативные решения;</li> <li>- генерировать совместные идеи;</li> <li>- создавать принципиально новые идеи, отклоняющиеся от традиционных или принятых схем мышления;</li> <li>- способность взвешенно подходить к переработке и потреблению информации;</li> <li>- применять логические законы и правила в организации работы и презентации результатов работы;</li> <li>- умение вовремя употреблять потребности и желания своей аудитории, чтобы удовлетворять их с максимальной пользой ;</li> <li>- понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим;</li> <li>- осознанно относиться к происходящим событиям без вреда для себя и окружающих;</li> <li>- самостоятельно, осознанно анализировать свои поступки, поведение, деятельность.</li> </ul>		
<b>3</b>	<b>Систематизация, анализ и планирование</b>	<b>8,00</b>	<b>8,00</b>
	<p>Участникам необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ключевые показатели статистики туризма;</li> <li>- основные формы статистической отчетности;</li> <li>- методику проведения рыночных исследований;</li> <li>- инструменты статистического анализа;</li> <li>- основы и принципы планирования;</li> <li>- виды и методы планирования;</li> <li>- этапы и методы принятия решений.</li> </ul>		
	<p>Участникам необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять обработку статистических данных;</li> <li>- проводить исследование рынка туристских услуг;</li> <li>- анализировать рынок туристских услуг на основе информации, полученной из различных источников;</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать результаты профессиональной деятельности;</li> <li>- обосновывать принимаемые управленческие решения подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности организаций туристской индустрии.</li> </ul>		
<b>4</b>	<p>Работа с документами, прикладными и профессиональными программами</p> <p>Участникам необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы документооборота туристских организаций;</li> <li>- правила и порядок оформления туристской документации</li> <li>- правила и особенности оформления визовых документов;</li> <li>- особенности оформления документов туристов для получения паспортов;</li> <li>- порядок и правила заполнения договора о реализации туристского продукта;</li> <li>- правила оформления коммерческого предложения;</li> <li>- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>- знать регламенты, стандарты, и нормативно-техническую документацию, применяемую в работе туристских организаций;</li> <li>- базовые профессиональные программы;</li> <li>- особенности работы с прикладными офисными программами включая пакет Microsoft Office;</li> <li>- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию;</li> <li>- особенности работы с профессиональными системами бронирования и резервирования;</li> <li>- методы и способы поиска информации на официальных сайтах туристских организаций.</li> </ul>	<b>24,00</b>	<b>16,50</b>
	<p>Участникам необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заполнять договор о реализации туристского продукта;</li> <li>- заполнять визовые документы в соответствии с действующими нормами и правилами;</li> <li>- использовать современные информационно-коммуникационные технологии при подготовке документов;</li> <li>- применять и использовать регламенты; стандарты и нормативно-техническую документацию, применяемую в работе туристских организаций;</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оформлять технологическую документацию. В том числе для сертификации турпродукта;</li> <li>- оформлять и обрабатывать возражения и претензии к качеству туристского продукта или туристской услуги;</li> <li>- работать с прикладными офисными программами, включая пакет Microsoft Office;</li> <li>- работать со специализированными туристскими информационными системами;</li> <li>- использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</li> <li>- осуществлять подбор и бронирование туристских продуктов и услуг на сайтах-агрегаторах туристских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять подбор и бронирование туристских продуктов и услуг на официальных сайтах туроператорских организаций;</li> <li>- работать со специализированными система бронирования туров туристских организаций.</li> </ul>		
5	Разработка и формирование туристского продукта	17,50	8,50
	Участникам необходимо знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;</li> <li>- основные правила и методику формирования туристских продуктов;</li> <li>- правила оформления документов при взаимодействии с консульскими и государственными учреждениями и страховыми компаниями;</li> <li>- методики расчета стоимости основных и дополнительных услуг в составе туристских продуктов;</li> <li>- особенности обеспечения безопасности в сфере туризма;</li> <li>- методики расчета себестоимости и стоимости туристского продукта;</li> <li>- методы изучения и анализа запросов потребителей;</li> <li>- требования российского законодательства в сфере туризма;</li> <li>- особенности и характеристики туристских регионов;</li> <li>- правила оформления деловой документации;</li> <li>- визовые, таможенные, страховые формальности;</li> <li>- основы ценообразования в туристской</li> </ul>		

<p>деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности бронирования средств размещения;</li> <li>- нормативно-правовое обеспечение формирования туристского продукта и туристских услуг;</li> <li>- правила перевозки различными видами транспорта;</li> <li>- правила страхования;</li> <li>- особенности и правила предоставления услуг предприятиями питания;</li> <li>- особенности формирования туристских продуктов и услуг для отдельных категорий граждан;</li> <li>- принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг.</li> </ul>		
<p>Участникам необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять и анализировать потребности Заказчика;</li> <li>- подбирать оптимальный набор туристских услуг в составе туристского продукта в соответствии с требованиями Заказчика;</li> <li>- проводить маркетинг существующих предложений от действующих туроператоров;</li> <li>- представлять туристский продукт;</li> <li>- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт;</li> <li>- рассчитывать продолжительность туристских маршрутов;</li> <li>- составлять карты-схемы туристских маршрутов;</li> <li>- взаимодействовать с поставщиками туристских услуг;</li> <li>- рассчитывать стоимость вновь сформированного туристского продукта или услуг;</li> <li>- осуществлять подбор уникальных туристских услуг в составе туристского продукта;</li> <li>- формировать туристские продукты с учетом фактора сезонности;</li> <li>- применять методы и принципы ценообразования при формировании туристского продукта;</li> <li>- осуществлять подбор и бронирование транспортных услуг в соответствии с требованиями Заказчика;</li> <li>- осуществлять подбор и бронирование средств размещения и проживания в соответствии с требованиями Заказчика;</li> <li>- осуществлять подбор и бронирование услуг в соответствии с требованиями Заказчика.</li> </ul>		

6	Продвижение и реализация туристского продукта	11,00	12,00
	<p>Участникам необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</li> <li>- стратегии продвижения туристских продуктов и услуг;</li> <li>- современные информационно-коммуникационные технологии;</li> <li>- инструменты продвижения туристских продуктов и услуг;</li> <li>- методы использования информационных технологий в продвижении туристского продукта;</li> <li>- основы рекламы;</li> <li>- SMM инструменты продвижения туристских продуктов;</li> <li>- технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии;</li> <li>- особенности и способы участия в выставках туристской направленности;</li> <li>- основные инструменты государственного регулирования рекламной деятельности в туризме и практики их применения;</li> <li>- основы медиапланирования;</li> <li>- основы бюджетирования;</li> <li>- основы стратегического планирования;</li> <li>- особенности использования SEO при продвижении туристских продуктов;</li> <li>- особенности формирования и стимулирования каналов сбыта;</li> <li>- туристские формальности стран;</li> <li>- требования консульств стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</li> <li>- технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии;</li> <li>- технологии продаж;</li> <li>- особенности и правила формирования сбытовой сети в туризме.</li> </ul>		
	<p>Участникам необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать современные информационно-коммуникационные технологии при продвижении туристских продуктов;</li> <li>- использовать современную систему оценки эффективности мероприятий по продвижению туристского продукта;</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить маркетинговые исследования;</li> <li>- разрабатывать концепции продвижения туристского продукта с использованием современных технологий;</li> <li>- выбирать и применять оптимальные технологии продаж, инструменты управления и контроля качества услуг в туристской деятельности;</li> <li>- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов;</li> <li>- систематизировать и анализировать проведенные маркетинговые исследования;</li> <li>- планировать рекламную кампанию;</li> <li>- анализировать и оценивать эффективность проведенной рекламной кампании;</li> <li>- реализовывать целостную стратегию привлечения и удержания клиентов;</li> <li>- формировать коммуникационную стратегию бренда;</li> <li>- запускать и оптимизировать рекламные кампании;</li> <li>- формировать комплексную стратегию продвижения туристского в зависимости от особенностей туристского продукта;</li> <li>- рассчитывать бюджет продвижения туристского продукта и услуг;</li> <li>- участвовать в выставках и ярмарках туристской направленности;</li> <li>- формировать и использовать механизмы стимулирования каналов сбыта;</li> <li>- выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации;</li> <li>- информировать потребителя о туристских продуктах;</li> <li>- взаимодействовать с поставщиками туристских по реализации и продвижению туристского продукта;</li> <li>- использовать каталоги и ценовые приложения;</li> <li>- работать с заявками на бронирование туров;</li> <li>- использовать эффективные методы общения с заказчиками на русском и иностранном языках;</li> <li>- выбирать оптимальный туристский продукт;</li> <li>- анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;</li> <li>- осуществлять бронирование туристских продуктов и услуг;</li> <li>- оформлять необходимый комплект документов при реализации туристского</li> </ul>		
---	--	--

	продукта; - работать с GDS и ADS системами; - формировать агентские сети; - организовывать и контролировать взаимодействие участников рынка туристских услуг.		
Итого		<b>100</b>	<b>74</b>

## **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 и/или на другой ресурс, согласованный Менеджером компетенции и используемый экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме 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 для возрастной категории 16-22 (Таблица 1) и возрастной категории 14-16 лет ( юниоры) (Таблица 2) , в следующем формате:

Таблица 1

Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)	Критерий							Итого баллов за раздел WSSS	БАЛЛЫ СПЕЦИФИ КАЦИИ СТАНДАРТ ОВ	ВЕЛИЧИН А ОТКЛОНЕ НИЯ
	1	А	В	С	Д	Е	Ф			
1	6,10	3,50	2,20	4,20	4,40	4,10	24,5	24,50	0	
2	-	2,0	5,60	1,40	4,40	2,00	15,40	15,00	0,4	
3	0,20	-	1,20	2,20	1,30	2,90	7,80	8,00	0,2	
4	9,20	-	6,90	2,50	5,20	-	23,80	24,00	0,2	
5	-	-	8,70	-	8,70	-	17,40	17,50	0,1	
6	4,5	-	0,40	6,20	-	-	11,10	11,00	0,1	

Итого баллов за критерий		20,00	5,50	25,00	16,50	24,00	9,00	100,00	100,00	1,00

Таблица 2

		Критерий					Итого баллов за раздел WSSSS	БАЛЛЫ СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТА ОБ
		A	B	C	D			
Разделы Спецификации стандарта WS (WSSSS)	1	6,30	2,90	4,40	4,40		18,00	18,00
	2	-	5,40	3,40	2,20		11,00	11,00
	3	0,20	1,50	3,40	2,90		8,00	8,00
	4	9,20	7,30	-	-		16,50	16,50
	5	-	8,50	-	-		8,50	8,50
	6	4,8	0,40	6,80	-			12,00
Итого баллов за критерий		20,5	26,00	18,00	9,50		74,00	74,00

#### 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. Приведенные таблицы для возрастной категории 16-22 года (Таблица 3) и возрастной категории 14-16 (юниоры) (Таблица 4) содержат приблизительную информацию и служат для разработки Оценочной схемы и Конкурсного задания.

Таблица 3

Модуль/Критерий		Баллы		
		Измеримая	Судейская	Всего
<b>A</b>	<b>Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура</b>	<b>14,70</b>	<b>5,30</b>	<b>20,00</b>
<b>B</b>	<b>Работа с возражениями туриста</b>	<b>2,00</b>	<b>3,50</b>	<b>5,50</b>
<b>C</b>	<b>Формирование и обоснование нового туристского продукта</b>	<b>15,40</b>	<b>9,60</b>	<b>25,00</b>
<b>D</b>	<b>Продвижение туристского продукта</b>	<b>9,20</b>	<b>7,30</b>	<b>16,50</b>

<b>Е</b>	<b>Разработка программы тура по заказу клиента</b>	<b>12,10</b>	<b>11,90</b>	<b>24,00</b>
<b>Ф</b>	<b>Специальное задание</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9,00</b>
<b>Всего</b>		<b>53,40</b>	<b>46,60</b>	<b>100</b>

Таблица 4

Модуль/Критерий		Баллы		
		Измеримая	Судейская	Всего
<b>А</b>	<b>Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура</b>	<b>15,00</b>	<b>5,50</b>	<b>20,50</b>
<b>В</b>	<b>Формирование и обоснование нового туристского продукта</b>	<b>15,30</b>	<b>10,70</b>	<b>26,00</b>
<b>С</b>	<b>Продвижение туристского направления</b>	<b>9,20</b>	<b>8,80</b>	<b>18,00</b>
<b>Д</b>	<b>Специальное задание</b>	<b>-</b>	<b>9,50</b>	<b>9,50</b>
<b>Всего</b>		<b>39,50</b>	<b>34,50</b>	<b>74,00</b>

#### 4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на следующих критериях в возрастной категории 16-22 ( Таблица 5) и возрастной категории 14-16 (юниоры) (Таблица 6):

Таблица 5

Критерий		Методика проверки навыков в критерии
А	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	Используется методика применения измеримых и судейских оценок
В	Работа с возражениями туриста	Используется методика применения измеримых и судейских оценок
С	Формирование и обоснование нового туристского продукта	Используется методика применения измеримых и судейских оценок
Д	Продвижение туристского продукта	Используется методика применения измеримых и судейских оценок
Е	Разработка программы	Используется методика применения измеримых и

	тура по заказу клиента	судейских оценок
F	Специальное задание	Используется методика применения судейских оценок

Таблица 6

Критерий		Методика проверки навыков в критерии
A	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	Используется методика применения измеримых и судейских оценок
B	Формирование и обоснование нового туристского продукта	Используется методика применения измеримых и судейских оценок
C	Продвижение туристского направления	Используется методика применения измеримых и судейских оценок
D	Специальное задание	Используется методика применения судейских оценок

#### 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 1 за каждое);
  - нарушения, могущие повлечь за собой опасность для жизни и здоровья участников либо третьих лиц (до 1 за каждое);
  - нарушения дисциплины (до 1 за каждое).
2. ошибки технического плана:
  - неправильное использование оборудования либо его порча (до 1 за каждое);
  - нерациональное использование расходных материалов (до 1 за каждое);
  - оставление мусора на рабочем месте (до 0.5 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.

Рабочее время конкурсанта в рамках 1 конкурсного дня для основной возрастной категории не должно быть менее 5 часов и более 8 часов, для юниора – более 4 часов.

Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания: основная категория - от 16 до 22 лет; юниорская линейка - 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.

### **5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ**

Конкурсное задание по основной категории 16-22 года содержит 6 модулей:

Модуль А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура

Модуль В Работа с возражениями туриста

Модуль С Формирование и обоснование нового туристского продукта

Модуль D Продвижение туристского продукта

Модуль Е Разработка программы тура по заказу клиента

Модуль F Специальное задание

Конкурсное задание по юниорской категории 14-16 лет содержит 4 модуля:



Модуль А. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура

Модуль В. Формирование и обоснование нового туристского продукта

Модуль С. Продвижение туристского направления

Модуль D Специальное задание

### **5.3. 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.

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 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».

## **Возрастная категория 16-22**

### **Модуль А. Обработка и оформление 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. В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания пакетного тура, в которой: проводится подбор и обоснование дестинаций в соответствии с заказом клиента, 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, рекомендуемым экскурсиям и аттракциям. Участники представляют экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием.

Участники оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку.

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом (Приказ Ростуризма от 27.11.2020 N 448-Пр-20 "Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком" (Зарегистрировано в Минюсте России 30.11.2020 N 61166).

Конкурсанты составляют и сдают экспертам калькуляцию стоимости туристского продукта.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени (не менее 4 и не более 5 минут) обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени.

Конкурсанты готовят электронную презентацию подобранного в соответствии с заказом пакетного тура.

## **Модуль В. Работа с возражениями туриста**

В данном модуле имитируется обработка возражений клиента на предложенный вариант пакетного тура (Модуль А. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура). Роль «клиента-туриста» играет группа оценивающих экспертов, роль «менеджеров турагентства» – конкретная команда участников соревнований.

Формулировка и суть возражения, определение его истинных и ложных причин, а также возможные сценарии (схемы) его преодоления, обсуждаются и принимаются группой оценивающих экспертов с участием главного эксперта до начала работы над Модулем, на основе представленных командой коммерческого предложения и(или) электронной презентации по модулю А (Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура). Текст возражения формулируется от первого лица – потенциального «туриста» того «турагентства», куда обращается «клиент».

Работа и оценка команды по преодолению возражений проходит в интерактивной форме.

Перед началом работы над модулем команды участников одновременно получают «свои» возражения. Участникам дается возможность в течении 30 (тридцати) минут подготовиться к встрече с «туристом», в роли которого выступает оценивающие эксперты. После окончания «подготовительного этапа» работы с возражениями «туриста» участники покидают рабочие места и переходят в брифинг-зону. В соответствии с жеребьевкой команды приглашаются на собеседования с «туристом». Время выступления с мини-презентацией (общения с экспертами) – не более 10 минут на команду.

Участники, обработав каждое возражение, должны выявить причины возражения (в процессе диалога с туристом) и предложить вариант (-ты) его преодоления (решения), а также найти исчерпывающие ответы на вопросы «туристов» в ходе диалога.

Конечным результатом проведения мини-презентации ответов на высказанные возражения должна стать готовность «туриста» (оценивающих экспертов) к «покупке тура» и «заключению договора о реализации турпродукта». После окончания собеседования( переговоров) команда завершает работу над модулем, сдает рабочее место и покидает зону соревнований.

Оценка проходит как по измеримым (объективным), так и по судейским аспектам, включая такие аспекты, как: навыки делового общения, навыки работы с онлайн технологиями подбора туров и поиску необходимой информации, работа в команде, умение формулировать вопросы туристу и приводить доводы в ответах на вопросы туриста, эмоциональная убедительность аргументов участников.

### **Модуль С. Формирование и обоснование нового туристского продукта**

В соответствии с заданной темой участники разрабатывают программу нового уникального туристского продукта.

Конкурсанты выделяют ключевые детали запроса, определяют соответствие целям, задачам, возрастным и иным характеристикам Заказчика средств размещения, предприятий питания, транспортных услуг, экскурсионного обслуживания, дополнительных услуг, предложенных по маршруту путешествия.

В процессе разработки программы нового уникального туристского продукта конкурсанты представляют общую карту-схему маршрута и карты-схемы ежедневных перемещений по маршруту.

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

В соответствии с программой маршрута участники проводят отбор экскурсионных объектов посещения и показа.

При условии соответствия общей концепции нового туристского продукта конкурсантами предлагается обязательная интерактивная программа, в том числе, учитывающие оригинальные идеи с обоснованием целесообразности ее включения в программу тура.

Конкурсанты указывают на услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте.

Участники разрабатывают и сдают экспертам программу тура с указанием затрат времени.

Участники в ходе презентации программы нового туристского продукта представляют и сдают экспертам расчеты себестоимости сформированного турпродукта и расчеты стоимости турпродукта на рынке.

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам технологическую карту маршрута (технологическая карта туристского путешествия) в соответствии с ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги».

Конкурсанты готовят электронную презентацию своего продукта, демонстрируя: качество обоснования концепции нового турпродукта, оптимальность выбора основных туристских услуг; соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента, соответствие программы нового туристского маршрута запросу клиента, креативность и оригинальность программы нового туристского маршрута; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; аргументированное изложение собственной позиции; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

#### **Модуль D. Продвижение туристского продукта**

Участникам предлагается составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта или «линейки» туристских продуктов. Конкурсанты разрабатывают программу продвижения в своем регионе (субъекте Российской Федерации).

Конкурсанты дают характеристику и обосновывают основные преимущества компании-разработчика данного турпродукта и самого турпродукта, выявляют его прямых и косвенных конкурентов с указанием на турпродукт.

Участники определяют и обосновывают важность и полноту целевой аудитории и ядра целевой аудитории. Участники, обосновывая свой выбор,

указывают на основные способы продвижения турпродукта и стратегии позиционирования турпродукта.

Участники для реализации программы продвижения нового туристского продукта подбирают, обосновывая свой выбор, оптимальные online и offline инструменты продвижения.

Конкурсанты разрабатывают и сдают экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета.

Участники предлагают варианты бюджета программы продвижения турпродукта.

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

Участники заполняют и сдают экспертам бриф (задание) для рекламного агентства, занимающегося продвижением туристских продуктов.

Конкурсанты предъявляют программу продвижения турпродукта в форме представления электронной презентации и ее защиты.

### **Модуль Е. Разработка программы тура по заказу клиента.**

Участникам демонстрируется специально подготовленное задания, в котором представлены индивидуальные запросы клиента(клиентов).

Конкурсанты выделяют ключевые детали индивидуального запроса клиента с учетом конкретных его пожеланий с целью максимального удовлетворения запросов и потребностей. Разработчики, на основе личных предпочтений клиентов, определяют и дают характеристику и указывают на особенности территории, по которой пройдет тур, определяют цели и особые предпочтения заказчика, разрабатывают и сдают экспертом персональную программу тура с указанием затрат времени.

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



В ходе презентации участники демонстрируют навыки работы по составлению общей карты-схемы, а также карт-схем ежедневных переездов по программе тура.

Конкурсанты указывают на услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте.

Участники рассчитывают и сдают экспертам подробные расчеты себестоимости турпродукта на всю группу и на одного человека и расчет стоимости турпродукта.

В соответствии с требованиями нормативно-правовых актов РФ, а также ГОСТа «Р 53522-2009: Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» конкурсанты разрабатывают и сдают экспертам памятку туристу.

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.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени не менее 4 и не более 5 минут обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени.

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя: соответствие, креативность и оригинальность программы тура по заказу клиента с учетом всех имеющихся особенностей запроса заказчика; оптимальность и обоснованность выбора основных услуг по туру; соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента; 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.

## **Модуль 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, соблюдение делового стиля в одежде, 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. По окончании публичной презентации оценивающие эксперты имеют право задать не менее 3-х вопросов конкурсантам.

Данное 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.

### **Возрастная категория 14-16 лет (юниоры)**

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

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 туристов по заданному направлению.

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

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 от разных туроператоров., учитывая оптимальные сроки поездки.

Конкурсанты определяют базовую и итоговую стоимость туристского продукта, обязательные доплаты по пакетному туру и стоимость дополнительных услуг, приобретаемых клиентом. Расчеты предоставляются экспертам. Для расчета конкурсантам предоставляется единая унифицированная форма, поля которой необходимо заполнить.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение не менее четырех ,но не более 5 минут в комнате переговоров обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы по ходу «реальных» переговоров с заказчиком. Переговоры с Заказчиком проводятся однократно, начинаются через 15 минут после начала выполнения Модуля А и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля А.

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом .

Договор должен быть заполнен в соответствии с представленным на презентации турпродуктом и представленными заказчиком данными туристов.

Участники готовят и представляют электронную презентация подобранного для туриста пакетного тура.

## **Модуль В. Формирование и обоснование нового туристского продукта**

В соответствии с заданной темой участники разрабатывают программу нового уникального туристского продукта.

Конкурсанты выделяют ключевые детали запроса, определяют и дают характеристику территории, по которой пройдет маршрут, указывают на целевую (клиентскую) аудиторию нового маршрута. Конкурсанты определяют тему, обосновывают концепцию и уникальность нового туристского продукта.

Участники обосновывают сроки и количество заездов, продолжительность и сезонность при организации путешествия, определяют соответствие средств размещения, предложенных по маршруту, предприятий питания, транспортных перевозок, экскурсионного обслуживания, дополнительных услуг – целям, задачам, возрастным и иным характеристикам Заказчика.

В процессе разработки программы нового уникального продукта конкурсанты представляют общую карту-схему маршрута и карты-схемы ежедневных перемещений по маршруту, с указанием основных локаций, протяженности (в км.) и продолжительности путешествия.

В соответствии с программой маршрута участники проводят отбор экскурсионных объектов посещения и показа.

При условии соответствия общей концепции нового туристского продукта конкурсантами предлагается обязательная интерактивная программа, в том числе, учитывающие оригинальные идеи с обоснованием целесообразности ее включения в программу тура.

Конкурсанты указывают на услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте.

Участники разрабатывают и сдают экспертам программу тура с указанием затрат времени.

Участники в ходе презентации программы нового туристского продукта представляют и сдают экспертам информацию о себестоимости и стоимости сформированного турпродукта на группу и на одного туриста.

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам технологическую карту маршрута (технологическая карта туристского путешествия) в соответствии с ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги».

Конкурсанты готовят аннотацию к разработанному маршруту программы туристского маршрута на иностранном (английском) языке.

Аннотацию на иностранном (английском) и русском языках необходимо представить и сдать экспертам, демонстрируя умения устно излагать информацию о туре на иностранном языке в ходе презентации туристского продукта.

Конкурсанты готовят и представляют электронную презентацию сформированного нового туристского продукта.

### **Модуль С. Продвижение туристского направления**

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

Наименование региона (регионов), субъектов РФ, для объектов туристской индустрии которых, необходимо будет разработать программу продвижения.

Участникам предлагается составить программу продвижения по определенному туристскому направлению (локации) в своем регионе (домашнем регионе для участников).

Участники дают характеристику региона, дестинации и ее инфраструктуры, выявляют основных конкурентов туристского направления (локации), определяют и обосновывают конкурентные преимущества туристского направления (локации). Конкурсанты выделяют и обосновывают уникальность и стратегию позиционирования туристского направления (локации).

Конкурсантам необходимо провести SWOT-анализ туристского направления (локации).

Участники определяют отношение целевой группы к сфере b2b, b2s, b2g. Участники определяют и обосновывают выбор целевой аудитории и основное ядро целевой аудитории, на которое направлена программа продвижения, а также указывают на основной способ продвижения в соответствии с целевой аудиторией.

Конкурсантам необходимо разработать, представить и сдать экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского направления (*локации*) с указанием этапов его реализации. Программа продвижения должна включать наиболее оптимальные online и offline инструменты продвижения, а также расчеты бюджета продвижения программы.

Конкурсанты разрабатывают и представляют экспертам макет логотипа и слоган событийного или рекламно-информационного мероприятия, обосновывая в процессе презентации выбор элементов логотипа и содержание слогана.

Конкурсанты готовят и представляют электронную презентацию программы продвижения туристского направления (*локации*).

#### **Модуль D. 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, соблюдение делового стиля в одежде, навыки успешной коммуникации и публичной презентации, а также умение 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. По окончании публичной презентации оценивающие эксперты имеют право задать не менее 3-х вопросов конкурсантам.

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

### **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.

### **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 проводной 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; степлер; папка планшет для выступления; 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 x 4);

- Экспертная зона должна быть 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;



## 5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание разрабатывается по образцам, представленным Менеджером компетенции на форуме экспертов (<https://forums.worldskills.ru/>), и/или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итогового согласованного конкурсного задания, в рамках коммуникации на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов. 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 и/или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итогового согласованного конкурсного задания, в рамках коммуникации на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов. Задания могут разрабатываться как в целом, так и по модулям. Основным инструментом разработки Конкурсного задания является форум экспертов и/или другой ресурс, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов.

#### **5.4.3. КОГДА РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

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

<b>Временные рамки</b>	<b>Локальный чемпионат</b>	<b>Отборочный чемпионат</b>	<b>Национальный чемпионат</b>
<b>Шаблон Конкурсного задания</b>	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
<b>Утверждение Главного эксперта чемпионата, ответственного за разработку КЗ</b>	За 2 месяца до чемпионата	За 3 месяца до чемпионата	За 4 месяца до чемпионата
<b>Публикация КЗ (если применимо)</b>	За 1 месяц до чемпионата	За 1 месяц до чемпионата	За 1 месяц до чемпионата
<b>Внесение и согласование с Менеджером компетенции 30% изменений в КЗ</b>	В день С-2	В день С-2	В день С-2
<b>Внесение предложений на Форум экспертов о модернизации КЗ, КО, ИЛ, ТО, ПЗ, ОТ</b>	В день С+1	В день С+1	В день С+1

## **5.5 УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ**

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

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

## **5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ**

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

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

## **6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ**

### **6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ**

Все предконкурсные обсуждения проходят на особом форуме (<http://forums.worldskills.ru>) и/или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов. Решения по развитию компетенции должны приниматься только после предварительного обсуждения на форуме и/или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием

итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов. Также на форуме и/ или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, должно происходить информирование обо всех важных событиях в рамках работы по 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://forums.worldskills.ru>.

## **6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ**

Общее управление компетенцией осуществляется 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**

Отсутствуют

## **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, и/ или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов. 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)**

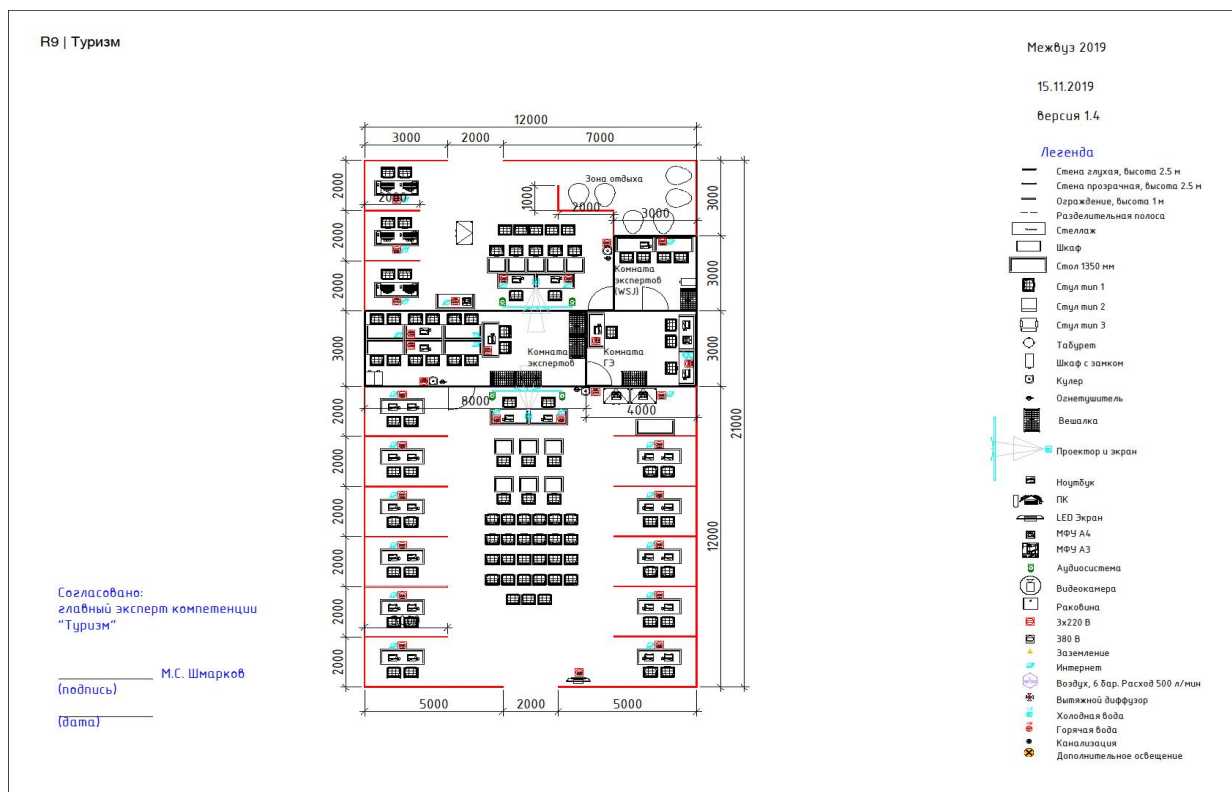
Не предусмотрен

## **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 и запароленной информацией (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



## 9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ

Время на выполнения задания не должны превышать 4 часов в день.

При разработке Конкурсного задания и Схемы оценки необходимо учитывать специфику и ограничения применяемой техники безопасности и охраны труда для данной возрастной группы. Так же необходимо учитывать антропометрические, психофизиологические и психологические особенности данной возрастной группы. Тем самым Конкурсное задание и Схема оценки может затрагивать не все блоки и поля WSSS в зависимости от специфики компетенции.