

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«ТУРИЗМ»

*Учебно-методическое
дело по компетенции Туризм
исследование и практика
в сфере услуг*

	№ R9	
RU	ОСНОВНАЯ	
РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЧЕМПИОНАТ	ВУЗОВСКИЙ ЧЕМПИОНАТ	ЮНИОРЫ
СФЕРА УСЛУГ		

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К КОМПЕТЕНЦИИ ВОРЛДСКИЛЛС	4
1.1.	<i>Наименование компетенции</i>	4
1.2.	<i>Описание компетенции</i>	4
1.3.	<i>Стандарт спецификации навыков Ворлдскиллс</i>	5
1.4.	<i>Специальные правила компетенции</i>	10
1.5.	<i>Ассоциированные документы и применение технического описания компетенции</i>	11
2.	РЕГИОНАЛЬНАЯ ЧЕМПИОНАТНАЯ ЛИНЕЙКА	12
2.1.	<i>Особые правила</i>	12
2.2.	<i>Коды профессий и специальностей</i>	13
2.3.	<i>Особенности проведения чемпионатов</i>	14
2.4.	<i>Особые требования к конкурсантам</i>	15
2.5.	<i>Особые требования к экспертам</i>	15
2.6.	<i>Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции</i>	15
2.7.	<i>WSSS</i>	16
2.8.	<i>Требования к конкурсному заданию</i>	16
2.8.1.	<i>Тип конкурсного задания</i>	18
2.9.	<i>Требования к схеме оценки</i>	18
2.9.1.	<i>Матрица пересчета WSSS в Критерии оценки</i>	18
2.9.2.	<i>Методика оценки компетенции</i>	19
2.10.	<i>Специальные материалы, оборудование, инструменты</i>	20
2.10.1.	<i>Материалы, оборудование и инструменты в Тулбоксе</i>	20
2.10.2.	<i>Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке</i>	20
3.	ВУЗОВСКАЯ ЧЕМПИОНАТНАЯ ЛИНЕЙКА	21
3.1.	<i>Особые правила</i>	21
3.2.	<i>Коды профессий и специальностей</i>	22
3.3.	<i>Особенности проведения чемпионатов</i>	23
3.4.	<i>Особые требования к конкурсантам</i>	24
3.5.	<i>Особые требования к экспертам</i>	24
3.6.	<i>Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции</i>	25
3.7.	<i>WSSS</i>	25
3.8.	<i>Требования к конкурсному заданию</i>	25
3.8.1.	<i>Тип конкурсного задания</i>	27
3.9.	<i>Требования к схеме оценки</i>	28
3.9.1.	<i>Матрицы пересчета WSSS в Критерии оценки</i>	28
3.9.2.	<i>Методика оценки компетенции</i>	28
3.10.	<i>Специальные материалы, оборудование, инструменты</i>	29
3.10.1.	<i>Материалы, оборудование и инструменты в Тулбоксе</i>	29
3.10.2.	<i>Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке</i>	29
4.	НАПРАВЛЕНИЕ «ЮНИОРЫ»	30
4.1.	<i>Особые правила</i>	30
4.2.	<i>Особенности проведения чемпионатов</i>	31
4.3.	<i>Особые требования к конкурсантам</i>	32
4.4.	<i>Особые требования к экспертам</i>	32
4.5.	<i>Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции</i>	32
4.6.	<i>WSSS</i>	33
4.7.	<i>Требования к конкурсному заданию</i>	33
4.7.1.	<i>Тип конкурсного задания</i>	35
4.8.	<i>Требования к схеме оценки</i>	35
4.8.1.	<i>Матрицы пересчета WSSS в критерии оценки</i>	35
4.8.2.	<i>Методика оценки компетенции</i>	36

4.9.	<i>Специальные материалы, оборудование, инструменты</i>	37
4.9.1.	<i>Материалы, оборудование и инструменты в Тулбоксе</i>	37
4.9.2.	<i>Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке</i>	37

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К КОМПЕТЕНЦИИ ВОРЛДСКИЛЛС

1.1. Наименование компетенции

Туризм / Tourism

1.2. Описание компетенции

Специалист, осуществляющий туроператорскую и турагентскую деятельность, а также руководитель организации, который анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, согласовывает условия договоров на предоставление услуг, готовит проекты договоров и обеспечивает их заключение, организует мероприятия 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 руководит 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.

1.3. Стандарт спецификации навыков Ворлдскиллс¹

№ п/п	Раздел
1	Организация работы, охрана труда и техника безопасности Специалист должен знать и понимать: <ul style="list-style-type: none">- Правила и нормы охраны труда, безопасные методы работы- Временные ограничения, действующие в отрасли- Организацию туристской деятельности- Основы делового администрирования, маркетинга- Методы планирования трудовой деятельности- Основы законодательства о труде Специалисту необходимо уметь: <ul style="list-style-type: none">- Планировать свое рабочее время- Планировать рабочее время вверенного коллектива или проектной группы- Организовывать работы по реализации проектов- Соблюдать правила ОТ и ТБ и контролировать следование им сотрудников в процессе трудовой деятельности- Проводить работы по подготовке рабочих мест и площадок
2	Коммуникация и публичные выступления Специалисту необходимо знать и понимать: <ul style="list-style-type: none">- средства и методы верbalного и неверbalного общения;

¹ Стандарт спецификации навыков Ворлдскиллс (далее – WSSS).

	<ul style="list-style-type: none"> - методические приемы показа и рассказа; - техники публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы; - основы взаимодействия в команде, обеспечения ее сплоченности; - методы эффективного общения с коллегами; - функции, виды и структуру общения; - правила и нормы ведения деловых переговоров; - правила и нормы ведения деловой переписки; - основы межкультурной коммуникации; - основы языковой коммуникации; - иностранный язык, английский, средний уровень; - правила публичной презентации и самопрезентации; - основы клиенто-ориентированного взаимодействия; - правила и нормы работы с возражениями. <p>-принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг</p> <p>Специалисту необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в различных ситуациях общения; - соотносить средства верbalного и неверbalного общения в процессе коммуникации; - применять индивидуальные коммуникационные навыки при решении совместных задач; - оценивать результаты совместного общения; - согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников; - осуществлять внутренне и внешние профессиональные коммуникации; - проводить деловые переговоры с Заказчиком; - вести деловую переписку; - строить сеть контактов с людьми; - презентовать себя и свои идеи - взаимодействовать с поставщиками туристских услуг -выявлять и определять потребности Заказчика
3	Творчество и качество турпродукта
	<p>Специалисту необходимо знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - компоненты творческого мышления; - методы и принципы развития творческого мышления; - логические законы и правила; - законы эмпатии; - эмоциональный интеллект; - основы экологического мышления; - основы рефлексии <p>-показатели качества турпродукта</p> <p>-методы измерения показателей качества турпродукта</p> <p>Специалисту необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - находить уникальные и креативные решения; - генерировать креативные совместные идеи в процессе разработки турпродукта; - осуществлять подбор уникальных туристских услуг в составе туристского продукта; - создавать принципиально новые идеи, отклоняющиеся от традиционных или принятых схем мышления; - критично и взвешенно подходить к переработке и потреблению информации; - применять логические законы и правила (закон тождества, противоречия и достаточного основания) в организации работы и презентации результатов работы; - умение вовремя и с максимальной пользой удовлетворять потребности и желания туристской аудитории; - осознанно относиться к происходящим событиям без вреда для себя и окружающих; - создавать оригинальные и современно оформленные электронные презентации - собирать и структурировать в презентациях весь необходимый массив информации

4	Менеджмент и аналитика
	<p>Специалисту необходимо знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы стратегического планирования; - ключевые показатели статистики туризма; - основные формы статистической отчетности; - инструменты статистического анализа; - основы и принципы планирования; - виды и методы планирования; - этапы и методы принятия решений. - особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; - методы изучения и анализа запросов потребителей; - основы разработки и принятия управленческих решений
	<p>Специалисту необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять обработку статистических данных; - проводить исследование рынка туристских услуг; - анализировать рынок туристских услуг на основе информации, полученной из различных источников; - планировать результаты профессиональной деятельности; - самостоятельно, осознанно анализировать свои поступки, поведение, деятельность. - систематизировать и анализировать проведенные маркетинговые исследования - анализировать и оценивать эффективность проведенной рекламной кампании; - формировать комплексную стратегию продвижения туристского продукта или объекта туристской индустрии - выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации - анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам; - обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии - выбирать и применять оптимальные инструменты управления в профессиональной деятельности - понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим
5	Документация, прикладные и профессиональными программы
	<p>Специалисту необходимо знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы документооборота туристских организаций; - основные формы статистической отчетности; - различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; - правила и порядок оформления туристской документации - правила и особенности оформления визовых документов; - особенности оформления документов туристов для получения паспортов; - порядок и правила заполнения договора о реализации туристского продукта; - правила оформления коммерческого предложения; - знать регламенты, стандарты, и нормативно-техническую документацию, применяемую в работе туристских организаций; - базовые профессиональные программы; - особенности работы с прикладными офисными программами - информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию; - особенности работы с профессиональными системами бронирования и резервирования; - методы и способы поиска информации на официальных сайтах туристских организаций. - правила оформления документов при взаимодействии с консульскими и государственными учреждениями и страховыми компаниями - требования российского законодательства в сфере туризма

	<p>-нормативно-правовое обеспечение формирования туристских услуг и туристского продукта</p> <p>Специалисту необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заполнять договор о реализации туристского продукта; - заполнять визовые документы в соответствии с действующими нормами и правилами; - использовать современные информационно-коммуникационные технологии при подготовке документов; - применять и использовать регламенты; стандарты и нормативно-техническую документацию, применяемую в работе туристских организаций; - оформлять технологическую документацию. в том числе для сертификации турпродукта; - оформлять и обрабатывать возражения и претензии к качеству туристского продукта или туристской услуги; - работать с прикладными офисными программами - работать со специализированными туристскими информационными системами; - осуществлять подбор и бронирование туристских продуктов и услуг на сайтах-агрегаторах туристских продуктов и услуг; - осуществлять подбор и бронирование туристских продуктов и услуг на официальных сайтах туроператорских организаций; - работать со специализированными системами бронирования туров туристских организаций. - оформлять необходимый комплект документов при реализации туристского продукта; - работать с GDS и ADS системами -составлять карты-схемы туристских маршрутов -методы использования информационных технологий в продвижении туристских услуг и продуктов
6	Технологии разработки и формирования туристских продуктов
	<p>Специалисту необходимо знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -методику работы со справочными и информационными материалами по регионоведению, страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; -основные правила и методику формирования туристских продуктов; -методики расчета стоимости основных и дополнительных услуг в составе туристских продуктов; -особенности обеспечения безопасности в сфере туризма; -особенности и характеристики туристских ресурсов и инфраструктуры регионов; -визовые, таможенные, страховые формальности; -основы ценообразования в туристской деятельности; - особенности и правила предоставления транспортных услуг - особенности и правила предоставления услуг предприятиями питания; - особенности и правила предоставления экскурсионных услуг - особенности и правила предоставления услуг по размещению туристов; - особенности формирования туристских продуктов и услуг для отдельных категорий граждан <p>Специалисту необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -подбирать оптимальный набор туристских услуг в составе туристского продукта в соответствии с требованиями Заказчика; -проводить маркетинг существующих предложений от действующих туроператоров; -оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт; -рассчитывать сроки, продолжительность, сезонность туристских маршрутов; -составлять карты-схемы туристских маршрутов; -взаимодействовать с поставщиками туристских услуг;

	<ul style="list-style-type: none"> -расчитывать себестоимость и стоимость вновь сформированного туристского продукта или услуг; -формировать туристские продукты с учетом фактора сезонности; -применять методы и принципы ценообразования при формировании туристского продукта; -осуществлять подбор и бронирование транспортных услуг в соответствии с требованиями Заказчика; -осуществлять подбор и бронирование средств размещения и условий проживания в соответствии с требованиями Заказчика; -осуществлять подбор и бронирование услуг по организации питания в соответствии с требованиями Заказчика -осуществлять подбор и бронирование экскурсионных услуг в соответствии с требованиями Заказчика -осуществлять подбор и бронирование дополнительных услуг в соответствии с требованиями Заказчика -использовать и применять правила и нормы обеспечения безопасности в профессиональной деятельности и в организации отдыха туризма -применять и обеспечить соответствие ГОСТов при формировании туристского продукта
7	Технологии продвижения и реализации туристских продуктов
	<p>Специалисту необходимо знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стратегии продвижения туристских продуктов и услуг; - инструменты продвижения туристских продуктов и услуг; - методы использования информационных технологий в продвижении туристского продукта; - основы рекламы; - SMM инструменты продвижения туристских продуктов; - технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; - особенности и способы участия в выставках туристской направленности; - основы медиапланирования; -виды поисковых запросов пользователей в поисковых системах интернета - принципы функционирования современных социальных медиа - особенности использования SEO при продвижении туристских продуктов; - особенности формирования и стимулирования каналов сбыта; - технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; - особенности и правила формирования сбытовой сети в туризме. <p>Специалисту необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Определять ключевые цели рекламной кампании - формулировать задачи рекламной кампании исходя из целей рекламной кампании - использовать современную систему оценки эффективности мероприятий по продвижению туристского продукта; - проводить маркетинговые исследования; - разрабатывать концепции продвижения туристского продукта с использованием современных технологий; - выбирать и применять оптимальные технологии продаж и контроля качества услуг в туристской деятельности; - оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов; - реализовывать целостную стратегию привлечения и удержания клиентов; - запускать и оптимизировать рекламные кампании; -формировать план продвижения с учетом поставленных целей и задач - осуществлять выбор форм, каналов и методов рекламного продвижения - определять конкретные носители рекламы и их оптимальное сочетание - рассчитывать бюджет продвижения туристского продукта и услуг;

	<ul style="list-style-type: none"> -определять и варьировать способы и каналы продвижения турпродукта -составлять полнофункциональные брифы с целью дальнейшего сотрудничества с рекламными компаниями - участвовать в выставках и ярмарках туристской направленности; - формировать и использовать механизмы стимулирования каналов сбыта; - использовать каталоги и ценовые приложения; - выбирать оптимальный туристский продукт; - формировать агентские сети
--	--

1.4. Специальные правила компетенции

Штрафные санкции

Если становится очевидно, что действия участника соревнований, приведшие к нарушению Регламента чемпионата и Кодекса этики, были совершены осознанно и преднамеренно, к нему применяются следующие санкции:

- Обнаружение у участника на площадке запрещенных средств связи приводит к отстранению от соревнований.
- Обнаружение у участника на площадке любых видов памяти (накопителей), в том числе и любых устройств с USB-разъемом, приводит к отстранению участника от соревнований.
- Запрещается пользоваться почтовыми серверами (за исключением тех вариантов, когда это указано в задании к модулю).
- Участник, нарушивший правила поведения/правила ОТ и ТБ на чемпионате и чье поведение мешает процедуре проведения чемпионата, получает предупреждение с занесением в протокол нештатных ситуаций. После повторного предупреждения участник удаляется с площадки, а Главный эксперт вносит соответствующую запись в протоколе.
- В случае некорректного или грубого поведения компатриота, его попыток вмешиваться в работу оценивающей группы и других нарушениях этики, такие нарушение фиксируется и составляется протокол с решением об удалении данного эксперта или компатриота с площадки вплоть до конца проведения соревнований

1.5. Ассоциированные документы и применение технического описания компетенции

Техническое описание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей компетенции Ворлдскиллс. Данный документ необходимо использовать совместно со следующими документами:

- Нормативные документы, регламентирующие деятельность Автономной некоммерческой организации «Агентство развития профессионального мастерства (Ворлдскиллс Россия)»;
- Регламенты чемпионатов по стандартам и методике Ворлдскиллс Том А, Том Б;
- Конкурсная документация: Конкурсное задание, Схема оценки, Инфраструктурный лист, План застройки, Инструкция по охране труда и технике безопасности, Методика оценивания (при наличии).

Отдельные разделы технического описания компетенции, посвященные различным направлениям подготовки специалистов могут быть использованы, как отдельно, так и в сочетании в рамках одного мероприятия в соответствии с регламентом этого мероприятия.

2. РЕГИОНАЛЬНАЯ ЧЕМПИОНАТНАЯ ЛИНЕЙКА

2.1. Особые правила

Возрастной ценз: 16–22 года.

Общая продолжительность Конкурсного задания: 17 часов 30 минут

Тип соревнования: командный

Количество конкурсантов в команде: 2 чел.

Выбор командной формы проведения чемпионатов по компетенции Туризм обусловлен спецификой и практикой осуществления туристской деятельности.

В команде, где присутствуют специалисты с разными полномочиями и профилями, можно выйти на нестандартную идею, которая способна родиться только на стыке компетенций. Причем, команда способна не только найти идею, но и реализовать ее. На первый план, в командной форме работы при этом выходят навыки, способствующие эффективному выполнению задач. Среди которых, навыки делегирования и распределения функций, межличностной коммуникации и сотрудничества, совместного оперативного планирования и снижение рисков принятия ошибочного или случайного решения - являются приоритетами в организации профессиональной деятельности специалиста по туризму.

Каждый член команды при взаимодействии с другими ее членами выполняет роли двух типов. Первая — это профессиональная роль, базирующаяся на профессиональных навыках и практическом опыте, которые вносятся конкурсантом в реализацию проекта или решение проблемы. Вторая роль, является командной ролью, в основе которой лежат личностные данные человека, его ценности и менталитет.

Любая команда имеет больше шансов быть эффективной, если она сбалансирована в отношении всего набора командных ролей и, если в ней обеспечивается и поощряется выполнение всех командных ролей, наиболее актуальных для решения конкретных задач команды в конкретный момент времени.

Данные роли можно отнести к базовым навыкам специалиста по туризму как разработчика туристских маршрутов, формирующего туристский продукт(ы) для их продвижения и реализации.

Количество конкурсных дней: 3 дня.

2.2. Коды профессий и специальностей

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности:

43.02.10 Туризм (<https://fgos.ru/>)

Профессиональный стандарт:

04.005 Экскурсовод (гид) (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2014 г. N 539н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 1 сентября 2014г., регистрационный N 33924)

Классификатор профессий и должностей:

23116 Инструктор - методист по туризму

22998 Инспектор по туризму

27765 Экскурсовод

20025 Агент по приему заказов на билеты

Виды экономической деятельности (ОКВЭД):

63.3 Деятельность туристских агентств

63.30.1 Организация комплексного туристического обслуживания

63.30.2 Обеспечение экскурсионными билетами, обеспечение проживания, обеспечение транспортными средствами

63.30.3 Предоставление туристических информационных услуг

63.30.4 Предоставление туристических экскурсионных услуг

Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН):

061000 Туристские услуги

061100 Услуги туроператора по организации внутреннего туризма

061200 Услуги туроператора по организации выездного туризма

061300 Услуги туроператора по организации въездного туризма

061400 Услуги турагента

061500 Отдельные услуги туроператора и турагента

061600 Услуги при самодеятельном туризме

2.3. Особенности проведения чемпионатов

Чемпионат по компетенции «Туризм» это командные соревнования в области туристской деятельности с двумя участниками. В группах участники работают над реализацией запросов туристов, каждый день решая различные конкурсные задачи. Конкурсанты работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туроператорской компании, туристическом агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в конкурсном задании. Соревнования организованы 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 рассыпается заблаговременно, в зависимости от специфики модуля. Для выполнения каждого модуля во время чемпионата предлагаются четкие временные рамки.

Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, разрабатываются главным экспертом соревнований с привлечением независимых экспертов. Варианты заданий (кейсов), при необходимости, согласуются с менеджером компетенции. 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.

2.4. Особые требования к конкурсантам

Дополнительные профессиональные требования к конкурсантам не предъявляются.

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. Использование одежды или формы с посторонней или некорректной символикой или надписями нежелательно.

2.5. Особые требования к экспертам

Эксперт должен обладать свидетельством сертифицированного эксперта или эксперта-мастера, свидетельством на право проведение региональных чемпионатов в своем регионе или свидетельством на право проведения демонстрационного экзамена по компетенции «Туризм» или/и иметь опыт работы в туристской сфере.

Форма одежды и внешний вид экспертов, находящихся на площадке чемпионата, должны соответствовать деловому дресс-коду. При этом, форма экспертов должна содержать официальную символику чемпионата. Использование одежды или формы с посторонней или некорректной символикой или надписями нежелательно.

2.6. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции

№ п/п	Наименование задачи и/или трудовой функции
1	Анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты,
2	Консультирует и информирует клиентов о состоянии рынка туристских услуг
3	Организует изучение потребностей туристов. Оформляет и обрабатывает заказы клиентов
4	Ведет переговоры с туроператорами, согласовывает основные условия договоров на предоставление услуг, готовит проекты договоров и обеспечивает их заключение. Заключает договоры о реализации туристского продукта.
5	Проводит маркетинговые исследования спроса и предложений на туристский продукт
6	На основании результатов маркетинговых исследований разрабатывает концепцию и программу туристского продукта.
7	Обеспечивает безопасность туристов на маршруте
8	Обеспечивает контроль реализации туристского продукта
9	Обеспечивает организацию выполнения программы туристской поездки
10	Определяет по согласованию с туроператором цену туристского продукта
11	Изучает причины направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иным условиям заключенных договоров.

12	Обеспечивает мониторинг туристского продукта
13	Анализирует претензии туристов к качеству обслуживания и разрабатывает меры по их устранению
14	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.
15	Осуществляет координацию работы по реализации заказа

2.7. WSSS

№ п/п	Раздел	Важность в %
1	Организация работы, охрана труда и техника безопасности	0
2	Коммуникация и публичные выступления	25
3	Творчество и качество турпродукта	15
4	Менеджмент и аналитика	8
5	Документация, прикладные и специализированные программы	24
6	Технологии разработки и формирования туристских продуктов	17
7	Технологии продвижения и реализации туристских продуктов	11

2.8. Требования к конкурсному заданию

Все предконкурсные обсуждения конкурсного задания проходят на особом форуме (<http://forums.worldskills.ru>) на канале компетенции. Модератором канала компетенции может являться, Менеджер компетенции.

№ Модуля	Наименование Модуля	Время на выполнение Модуля, ч./в день	Предполагаемый день выполнения модуля (C1, C2, C3)
A	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	3 часа 30 минут	C1
B	Работа с возражениями туриста	2 часа	C1
C	Формирование и обоснование нового туристского продукта	3 часа 30 минут	C2
D	Продвижение туристского продукта	3 часа	C2
E	Разработка программы тура по заказу клиента	3 часа 30 минут	C3
F	Специальное задание	2 часа	C3

№ Модуля	Описание задания в Модулях
A	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, оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на

	поездку и договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом. Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента проводят переговоры с Заказчиком.
B	<p>В данном модуле имитируется обработка возражений клиента на предложенный вариант пакетного тура. Роль «клиента-туриста» играет группа оценивающих экспертов, роль «менеджеров турагентства» – конкретная команда участников соревнований. Работа и оценка команды по преодолению возражений проходит в интерактивной форме.</p> <p>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 приглашаются на собеседования с «туристом».</p>
C	<p>В соответствии с заданной темой участники разрабатывают программу нового уникального туристского продукта.</p> <p>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, указывают на услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте. Участники проводят расчеты себестоимости сформированного турпродукта и расчеты стоимости турпродукта на рынке., а также оформляют технологическую карту маршрута.</p>
D	<p>Участникам предлагается составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта или «линейки» туристских продуктов. Конкурсанты разрабатывают программу продвижения в своем регионе(субъекте Российской Федерации), дают характеристику и обосновывают основные преимущества компании-разработчика данного турпродукта и самого турпродукта, выявляют его прямых и косвенных конкурентов с указанием на турпродукта, определяют и обосновывают важность и полноту целевой аудитории и ядра целевой аудитории, указывают на основные способы продвижения турпродукта и стратегии позиционирования турпродукта.</p> <p>Конкурсанты разрабатывают и сдают экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета.</p> <p>Участники заполняют и сдают экспертам бриф (задание) для рекламного агентства, занимающегося продвижением туристских продуктов.</p>
E	<p>Участникам демонстрируется специально подготовленное задания, в котором представлены индивидуальные запросы клиента(клиентов).</p> <p>Конкурсанты в ходе переговоров с Заказчиком выделяют ключевые детали индивидуального запроса клиента с учетом конкретных его пожеланий с целью максимального удовлетворения запросов и потребностей, обосновывают выбор транспортных средств по программе тура, условий размещения, экскурсионного обслуживания, организации питания туристов.</p> <p>Конкурсанты указывают на услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте, производят расчеты себестоимости и стоимости турпродукта, разрабатывают и сдают экспертам памятку туристу.</p> <p>Конкурсанты готовят аннотацию тура на русском и иностранном языке</p>

F	<p>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.</p> <p>В ходе выполнения специального задания участникам 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.</p> <p>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.</p>
---	---

2.8.1. Тип конкурсного задания

Конкурсное задание является **секретным** и представляет собой единый для всех участников кейс(задание) в форме запроса клиента (клиентов).

Для модулей А, С, Д, Е разрабатываются не менее трех вариантов заданий. Один из конвертов с подготовленными заданиями выбирается методом случайной выборки перед началом работы над модулем. Для модуля В предусматриваются уникальные для разных команд участников задания. Кейсы (задания) выдаются участникам и экспертам перед началом выполнения модуля.

При получении кейса (задания) по модулю F участники задают вопросы. По другим модулям вопросы перед началом выполнения не предусмотрены.

Не допускается видоизменение задания по ходу его выполнения.

2.9. Требования к схеме оценки

2.9.1. Матрица пересчета WSSS в Критерии оценки

Разделы WSSS	Критерий						Итого баллов за раздел WSSS
	A	B	C	D	E	F	
1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
2	6,10	4,00	2,20	4,20	4,40	4,10	25
3	0,00	2,0	5,60	1,40	4,00	2.00	15
4	0,20	0,00	1,20	2,20	1,50	2,90	8
5	9,20	0,00	6,90	2,50	5,40	0,00	24
6	0,00	0,00	8,30	0,00	8,70	0,00	17
7	4,5	0,00	0,30	6,20	0,00	0,00	11
Итого баллов за критерий	20,00	6,00	24,50	16,50	24,00	9,00	100

2.9.2. Методика оценки компетенции

Специфические требования к методике проведения оценки компетенции, работе экспертов, менеджера компетенции в рамках оценки компетенции отсутствуют.

Оценка Конкурсного задания будет основываться на следующих критериях:

Критерий		Методика проверки навыков в критерии
A	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	Навыки и умения демонстрации: Общей характеристики программы пакетного тура в соответствии с заданными критериями. Основной(обязательный) комплекс услуг по пакетному туру. Туристские формальности. Оформление коммерческого предложения на поездку. Составление калькуляции стоимости туристского продукта. Заполнения Договора между туроператором и туристом. Качество презентации пакетного тура по заказу клиента.
B	Работа с возражениями туриста	Навыки использования алгоритма работы с возражениями туриста. Использование навыков делового общения в работе с возражениями туристов.
C	Формирование и обоснование нового туристского продукта	Навыки и умения демонстрации: Общей характеристики программы нового туристского продукта в соответствии с заданными критериями. Выбор и обоснования транспортных услуг туристам. Выбор и обоснования услуг по размещению туристов. Выбор и обоснования услуг по организации питания туристов. Выбор и обоснование экскурсионных услуг. Организацию интерактивных программ и предложенные аттракции в местах пребывания туриста. Выбор и обоснование дополнительных услуг. Расчет себестоимости и стоимости туристского обслуживания по программе тура. Заполнение технологической карты туристского путешествия. Качество презентации турпродукта.
D	Продвижение туристского продукта	Навыки и умения демонстрации: Общей информация о разработчике турпродукта. Конкурентного преимущества турпродукта. Полноты разработки программы продвижения нового турпродукта. Заполнение брифа (задания) для рекламного агентства. Разработки и демонстрации макета логотипа и слогана туристского продукта. Качество презентации программы продвижения турпродукта.
E	Разработка программы тура по заказу клиента	Навыки и умения демонстрации: Общей характеристики программы тура на заказ в соответствии с запросом туристов. Выбор и обоснование транспортных услуг туристам. Выбор и обоснование услуг по размещению туристов. Выбор и обоснование услуг по организации питания туристов. Выбор и обоснование экскурсионных услуг. Выбор и обоснование дополнительных услуг. Расчеты себестоимости и стоимости туристского обслуживания программы тура по заказу клиента. Разработки и оформления Памятки туристу. Качество презентации программы тура по заказу клиента.
F	Специальное задание	Используется методика применения судейских оценок. Оцениваются навыки: формулировать уточняющие вопросы по специальному заданию, формулировать доводы и обоснованные аргументы в ответ на вопросы экспертов, демонстрации оригинальности предложенных идей, новизна, способность

	креативно подходить к решению творческих задач, полноты и глубокого понимания специфики профессиональной деятельности, культуры речи, смыслового единства и логики выступления, навыки успешной коммуникации и публичной презентации, владения понятийным аппаратом и командной работы, навыки мотивации в решении предложенных проблемных ситуаций, а также способность к рефлексии как способу отслеживать личностное и профессиональное развитие
--	---

2.10. Специальные материалы, оборудование, инструменты

2.10.1. Материалы, оборудование и инструменты в Тулбоксе

Тулбокс нулевой.

2.10.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке

Любые материалы и оборудование, имеющиеся при себе у участников, необходимо предъявить Экспертом. Жюри имеет право запретить использование любых предметов, которые будут сочтены не относящимися к компетенции «Туризм», или же могущими дать участникам несправедливое преимущество.

Главный эксперт имеет право запретить использование любых предметов, которые будут сочтены не относящимися к компетенции «Туризм», или же могущими дать участнику несправедливое преимущество. Использование данных предметов во время соревнований приводит к штрафным санкциям, вплоть до дисквалификации команды(участников).

В частности, запрещено использование мобильных телефонов, и любых гаджетов, имеющих память или usb-порт. Использование участником на площадке мобильного телефона приводит к наказанию 5 баллов или дисквалификации команды.

Обнаружение у участника на площадке любых видов памяти (накопителей), в том числе и любых устройств с USB-разъемом, приводит к отстранению команды от соревнований

3. ВУЗОВСКАЯ ЧЕМПИОНАТНАЯ ЛИНЕЙКА

3.1. Особые правила

Возрастной ценз: 17–35 лет.

Общая продолжительность Конкурсного задания: 14 часов 30 минут

Тип соревнования: командный.

Количество конкурсантов в команде: 2 чел.

Выбор командной формы проведения чемпионатов по компетенции Туризм обусловлен спецификой и практикой осуществления туристской деятельности.

В команде, где присутствуют специалисты с разными полномочиями и профилями, можно выйти на нестандартную идею, которая способна родиться только на стыке компетенций. Причем, команда способна не только найти идею, но и реализовать ее. На первый план, в командной форме работы при этом выходят навыки, способствующие эффективному выполнению задач. Среди которых, навыки делегирования и распределения функций, межличностной коммуникации и сотрудничества, совместного оперативного планирования и снижение рисков принятия ошибочного или случайного решения - являются приоритетами в организации профессиональной деятельности специалиста по туризму.

Каждый член команды при взаимодействии с другими ее членами выполняет роли двух типов. Первая — это профессиональная роль, базирующаяся на профессиональных навыках и практическом опыте, которые вносятся конкурсантом в реализацию проекта или решение проблемы. Вторая роль, является командной ролью, в основе которой лежат личностные данные человека, его ценности и менталитет.

Любая команда имеет больше шансов быть эффективной, если она сбалансирована в отношении всего набора командных ролей и, если в ней обеспечивается и поощряется выполнение всех командных ролей, наиболее актуальных для решения конкретных задач команды в конкретный момент времени.

Данные роли можно отнести к базовым навыкам специалиста по туризму как разработчика туристских маршрутов, формирующего туристский продукт(ы) для их продвижения и реализации.

Количество конкурсных дней: 2 дня.

3.2. Коды профессий и специальностей

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки:

43.03.02 Туризм (с изменениями и дополнениями от:26 ноября 2020 г., 8 февраля 2021г <https://fgosvo.ru/>)

Профессиональный стандарт:

04.005 Экскурсовод (гид) (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2014 г. N 539н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 1 сентября 2014г., регистрационный N 33924)

Классификатор профессий и должностей:

23116 Инструктор - методист по туризму

22998 Инспектор по туризму

27765 Экскурсовод

20025 Агент по приему заказов на билеты

Виды экономической деятельности (ОКВЭД):

63.3 Деятельность туристских агентств

63.30.1 Организация комплексного туристического обслуживания

63.30.2 Обеспечение экскурсионными билетами, обеспечение проживания, обеспечение транспортными средствами

63.30.3 Предоставление туристических информационных услуг

63.30.4 Предоставление туристических экскурсионных услуг

Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН):

061000 Туристские услуги

061100 Услуги туроператора по организации внутреннего туризма

061200 Услуги туроператора по организации выездного туризма

061300 Услуги туроператора по организации въездного туризма

061400 Услуги турагента

061500 Отдельные услуги туроператора и турагента

061600 Услуги при самодеятельном туризме

061700 Экскурсионные услуги

3.3. Особенности проведения чемпионатов

Чемпионат по компетенции «Туризм» это командные соревнования в области туристской деятельности с двумя участниками 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 рассыпается заблаговременно, в зависимости от специфики модуля. Для выполнения каждого модуля во время чемпионата предлагаются четкие временные рамки.

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».

3.4. Особые требования к конкурсантам

Дополнительные профессиональные требования к конкурсантам не предъявляются.

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. Использование одежды или формы с посторонней или некорректной символикой, или надписями нежелательно.

3.5. Особые требования к экспертам

Эксперт должен обладать свидетельством сертифицированного эксперта или эксперта-мастера, свидетельством на право проведение региональных чемпионатов по стандартам Ворлдскиллс в своем регионе или свидетельством на право проведения демонстрационного экзамена по компетенции «Туризм» или/и опыт работы в сфере туризма и гостеприимства.

Форма одежды и внешний вид экспертов, находящихся на площадке чемпионата, должны соответствовать деловому дресс-коду. При этом, форма экспертов должна содержать официальную символику чемпионата. Использование одежды или формы с посторонней или некорректной символикой или надписями нежелательно.

3.6. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции

№ п/п	Наименование задачи и/или трудовой функции
1	Анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты,
2	Консультирует и информирует клиентов о состоянии рынка туристских услуг
3	Организует изучение потребностей туристов. Оформляет и обрабатывает заказы клиентов
4	Ведет переговоры с туроператорами, согласовывает основные условия договоров на предоставление услуг, готовит проекты договоров и обеспечивает их заключение. Заключает договоры о реализации туристского продукта.
5	Проводит маркетинговые исследования спроса и предложений на туристский продукт
6	На основании результатов маркетинговых исследований разрабатывает концепцию и программу туристского продукта.
7	Обеспечивает безопасность туристов на маршруте
8	Обеспечивает контроль реализации туристского продукта
9	Обеспечивает организацию выполнения программы туристской поездки
10	Определяет по согласованию с туроператором цену туристского продукта
11	Изучает причины направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иным условиям заключенных договоров.
12	Обеспечивает мониторинг туристского продукта
13	Анализирует претензии туристов к качеству обслуживания и разрабатывает меры по их устранению
14	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.
15	Осуществляет координацию работы по реализации заказа
16.	Осуществляет планирование административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью. Определяет концепцию и стратегию развития.
17	Определяет текущие и перспективные направления деятельности организации.
18	Осуществляет прогнозирование и планирование объемов реализации туристских продуктов и развития территорий.

3.7. WSSS

№ п/п	Раздел	Важность в %
1	Организация работы, охрана труда и техника безопасности	0
2	Коммуникация и публичные выступления	19
3	Творчество и качество турпродукта	15
4	Менеджмент и аналитика	29
5	Документация, прикладные и специализированные программы	15
6	Технологии разработки и формирования туристских продуктов	8
7	Технологии продвижения и реализации туристских продуктов	14

3.8. Требования к конкурсному заданию

Все предконкурсные обсуждения конкурсного задания проходят на особом форуме (<http://forums.worldskills.ru>) на канале компетенции. Модератором канала компетенции может являться Менеджер компетенции.

№ Модуля	Наименование Модуля	Время на выполнение Модуля, ч./в день	Предполагаемый день выполнения модуля (C1, C2)
A	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	3 часа 30 минут	C1
B	Формирование, обоснование и продвижение нового туристского продукта	4 часа	C1
C	Стратегическое планирование в туристской деятельности	7 часов	C2

№ Модуля	Описание задания в Модулях
A	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, оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку и договор о реализации турпродукта между туроператором и клиентом. Конкурсанты в ходе работы над запросом клиента проводят переговоры с Заказчиком.
B	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, указывают на услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте. Участники проводят расчеты себестоимости сформированного турпродукта и расчеты стоимости турпродукта на рынке. Конкурсанты разрабатывают программу продвижения, сформированного нового туристского продукта в своем регионе, выявляют основных конкурентов, определяют способы продвижения, выделяют статусную характеристику туристского продукта, стратегии позиционирования, целевые группы потребителей, рассчитывают оптимальный бюджет программы продвижения, а также составляют прогноз эффективности разработанной программы продвижения Конкурсанты разрабатывают рекламного проспекта сформированного тура на русском и иностранном языке
C	В ходе выполнения задания участники разрабатывают комплекс эффективных мер, направленных на привлечение (формирование, активизацию) туристских потоков в выбранном регионе (городе, локации) или по заданному направлению туризма. В ходе выполнения модуля участники выявляют проблемы развития туризма и предлагают варианты их решения. Участники предлагают рациональные меры поддержки и развития туризма государством, бизнесом и общественными организациями.

Конкурсантам необходимо обосновать важность и целесообразность совершенствования действующей системы развития выбранной территории, провести анализ с использованием статистических показателей развития территории, выявить и охарактеризовать рыночную конъюнктуру. Участникам необходимо проанализировать уровень развития туризма в выбранной территории, определить риски, препятствующие развитию туристских услуг, используя методику SWOT-анализа.

При разработке и обосновании стратегии развития территории проводится оценка качества проведенного анализа уровня развития туризма в выбранной локации и качество разработки концепции, а также реалистичность ее применения на практике. Участники представляют электронную презентацию, в которой должны содержаться наглядные материалы, дополняющие концепцию.

3.8.1. Тип конкурсного задания

Конкурсное задание является **секретным** и представляет собой единый для всех участников кейс(задание) в форме запроса клиента(клиентов). Для модулей А и В разрабатываются не менее трех вариантов заданий. Кейсы (задания) выдаются участникам и экспертам перед началом выполнения модуля.

Задания по модулю С «Стратегическое планирование в туристской деятельности» разрабатываются и согласуются главным экспертом чемпионата с Менеджером компетенции не позднее 7 (семи) календарных дней до начала чемпионата (С1 - 7 дней). При составлении задания главный эксперт определяет три локации (региона), которые рассылаются по электронной почте участникам в день С-3 (за 5 (пять) дней до начала работы над модулем) с целью более эффективной подготовки к выполнению задания. Один из конвертов с подготовленным заданием по одной из ранее представленных локаций (регионов) выбирается методом случайной выборки в день С2 перед началом модуля.

Вопросы перед началом работы над кейсовыми заданиями не предусмотрены.

Не допускается видоизменение задания по ходу его выполнения.

3.9. Требования к схеме оценки

3.9.1. Матрицы пересчета WSSS в Критерии оценки

Разделы WSSS	Критерий			Итого баллов за раздел WSSS
	A	B	C	
1	0,0	0,0	0,0	0
2	5,4	5,4	8,2	19
3	0,9	9,1	5,0	15
4	0,0	1,7	27,3	29
5	10,4	3,8	0,8	15
6	0,0	8,0	0,0	8
7	5,3	8,0	0,7	14
Итого баллов за критерий	22,0	36,0	42,0	100

3.9.2. Методика оценки компетенции

Специфические требования к методике проведению оценки компетенции, работе экспертов, менеджера компетенции в рамках оценки компетенции отсутствуют.

Оценка Конкурсного задания будет основываться на следующих критериях:

Критерий		Методика проверки навыков в критерии
A	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	Навыки и умения определения, обоснования и демонстрации: Общей характеристики программы пакетного тура в соответствии с заданными критериями. Основной(обязательный) комплекс услуг по пакетному туру. Туристские формальности. Оформление коммерческого предложения на поездку. Составление калькуляции стоимости туристского продукта. Заполнения Договора между туроператором и туристом. Качество презентации пакетного тура по заказу клиента.
B	Формирование, обоснование и продвижение нового туристского продукта	Навыки и умения определения, обоснования и демонстрации: Общей характеристики программы нового туристского продукта в соответствии с заданными критериями. Выбор и обоснование транспортных услуг туристам. Выбор и обоснование услуг по размещению туристов. Выбор и обоснование услуг по организации питания туристов. Выбор и обоснование экскурсионных услуг. Организации интерактивных программ и предложенных аттракционов в местах пребывания туриста. Выбор и обоснование дополнительных услуг. Расчеты себестоимости и стоимости туристского обслуживания по программе тура. Конкурентные преимущества турпродукта. Целевую аудиторию турпродукта. Полноты разработки программы продвижения нового турпродукта. Прогноза эффективности разработанной программы продвижения. Разработки и демонстрации рекламного проспекта по туру. Качество презентации
D	Стратегическое планирование в	Навыки и умения определения, обоснования и демонстрации: Анализа концепции развития туристской территории. Разработки

туристской деятельности	концепции развития туристского региона (территории, локации). Качество презентации концепции развития туристской территории.
----------------------------	---

3.10. Специальные материалы, оборудование, инструменты

3.10.1. Материалы, оборудование и инструменты в Тулбоксе

Тулбокс нулевой.

3.10.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке

Любые материалы и оборудование, имеющиеся при себе у участников, необходимо предъявить Экспертом. Жюри имеет право запретить использование любых предметов, которые будут сочтены не относящимися к компетенции «Туризм», или же могущими дать участникам несправедливое преимущество.

Главный эксперт имеет право запретить использование любых предметов, которые будут сочтены не относящимися к компетенции «Туризм», или же могущими дать участнику несправедливое преимущество. Использование данных предметов во время соревнований приводит к штрафным санкциям, вплоть до дисквалификации команды(участников).

В частности, запрещено использование мобильных телефонов, и любых гаджетов, имеющих память или usb-порт. Использование участником на площадке мобильного телефона приводит к наказанию 5 баллов или дисквалификации команды.

Обнаружение у участника на площадке любых видов памяти (накопителей), в том числе и любых устройств с USB-разъемом, приводит к отстранению команды от соревнований.

4. НАПРАВЛЕНИЕ «ЮНИОРЫ»

4.1. Особые правила

Возрастной ценз: 14–16 лет.

Общая продолжительность Конкурсного задания: 11 ч.

Тип соревнования: командный.

Количество конкурсантов в команде: 2 чел.

Выбор командной формы проведения чемпионатов по компетенции Туризм обусловлен спецификой и практикой осуществления туристской деятельности.

В команде, где присутствуют специалисты с разными полномочиями и профилями, можно выйти на нестандартную идею, которая способна родиться только на стыке компетенций. Причем, команда способна не только найти идею, но и реализовать ее. На первый план, в командной форме работы при этом выходят навыки, способствующие эффективному выполнению задач. Среди которых, навыки делегирования и распределения функций, межличностной коммуникации и сотрудничества, совместного оперативного планирования и снижение рисков принятия ошибочного или случайного решения - являются приоритетами в организации профессиональной деятельности специалиста по туризму.

Каждый член команды при взаимодействии с другими ее членами выполняет роли двух типов. Первая — это профессиональная роль, базирующаяся на профессиональных навыках и практическом опыте, которые вносятся конкурсантом в реализацию проекта или решение проблемы. Вторая роль, является командной ролью, в основе которой лежат личностные данные человека, его ценности и менталитет.

Любая команда имеет больше шансов быть эффективной, если она сбалансирована в отношении всего набора командных ролей и, если в ней обеспечивается и поощряется выполнение всех командных ролей, наиболее актуальных для решения конкретных задач команды в конкретный момент времени.

Данные роли можно отнести к базовым навыкам специалиста по туризму как разработчика туристских маршрутов, формирующего туристский продукт(ы) для их продвижения и реализации.

Количество конкурсных дней: 3 дня.

4.2. Особенности проведения чемпионатов

Конкурс по компетенции «Туризм» — это командные соревнования в области туристской деятельности с двумя участниками, который 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 рассыпается заблаговременно, в зависимости от специфики модуля. Для выполнения каждого модуля во время чемпионата предлагаются четкие временные рамки.

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».

4.3. Особые требования к конкурсантам

Дополнительные профессиональные требования к конкурсантам не предъявляются.

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. Использование одежды или формы с посторонней или некорректной символикой или надписями нежелательно

4.4. Особые требования к экспертам

Эксперт должен обладать свидетельством сертифицированного эксперта или эксперта-мастера, свидетельством на право проведение региональных чемпионатов по стандартам Ворлдскиллс в своем регионе или свидетельством на право проведения демонстрационного экзамена по компетенции «Туризм» или/и иметь опыт работы в туристской сфере.

Форма одежды и внешний вид экспертов, находящихся на площадке чемпионата, должны соответствовать деловому дресс-коду. При этом, форма экспертов должна содержать официальную символику чемпионата. Использование одежды или формы с посторонней или некорректной символикой или надписями нежелательно.

4.5. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции

№ п/п	Наименование задачи и/или трудовой функции
1	Анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты,

2	Консультирует и информирует клиентов о состоянии рынке туристских услуг
3	Организует изучение потребностей туристов. Оформляет и обрабатывает заказы клиентов
4	Ведет переговоры с туроператорами, согласовывает основные условия договоров на предоставление услуг, готовит проекты договоров и обеспечивает их заключение. Заключает договоры о реализации туристского продукта.
5	Проводит маркетинговые исследования спроса и предложений на туристский продукт
6	На основании результатов маркетинговых исследований разрабатывает концепцию и программу туристского продукта.
7	Обеспечивает требования безопасности туристов на маршруте
8	Обеспечивает контроль реализации туристского продукта
9	Обеспечивает организацию выполнения программы туристской поездки
10	Определяет цену туристского продукта
11	Изучает причины направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иным условиям заключенных договоров.
12	Обеспечивает мониторинг туристского продукта
13	Анализирует претензии туристов к качеству обслуживания и разрабатывает меры по их устранению
14	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.
15	Осуществляет координацию работы по реализации заказа

4.6. WSSS

№ п/п	Раздел	Важность в %
1	Организация работы, охрана труда и техника безопасности	0
2	Коммуникация и публичные выступления	24
3	Творчество и качество турпродукта	15
4	Аналитика и менеджмент	11
5	Документация, прикладные и профессиональные программы	22
6	Технологии разработки и формирования туристских продуктов	12
7	Технологии продвижения и реализации туристских продуктов	16

4.7. Требования к конкурсному заданию

Все предконкурсные обсуждения конкурсного задания проходят на особом форуме (<http://forums.worldskills.ru>) на канале компетенции. Модератором канала компетенции может являться Менеджер компетенции.

№ Модуля	Наименование Модуля	Время на выполнение Модуля, ч./в день	Предполагаемый день выполнения модуля (C1, C2, C3)
A	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	3 часа 30 минут	C1
B	Формирование и обоснование нового туристского продукта	3 часа 30 минут	C2
C	Продвижение туристского направления	2 часа 30 минут	C3
D	Специальное задание	1 час 30 минут	C3

№ Модуля	Описание задания в Модулях
A	<p>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, оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку и договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом. Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента проводят переговоры с Заказчиком.</p>
B	<p>Участники разрабатывают программу нового уникального туристского продукта, выделяя ключевые детали запроса, определяя соответствие целям, задачам, возрастным и иным характеристикам Заказчика средств размещения, предприятий питания, транспортных услуг, экскурсионного обслуживания, дополнительных услуг, предложенных по маршруту путешествия., в том числе услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте.</p> <p>Участники проводят расчеты себестоимости сформированного турпродукта и расчеты стоимости турпродукта на рынке, оформляют и сдают экспертам технологическую карту и аннотацию к разработанному маршруту программы туристского маршрута на русском и иностранном (английском) языке.</p>
C	<p>Участникам предлагается составить программу продвижения по определенному туристскому направлению (локации) в своем регионе (домашнем регионе для участников), которая должна содержать: характеристику региона, дестинации и ее инфраструктуры, основных конкурентов, уникальность и стратегию позиционирования туристского направления (локации), целевую аудиторию, основной способ продвижения, а также план-график мероприятий по продвижению туристского направления (локации) с указанием этапов его реализации и бюджетом. Конкурсантам необходимо провести SWOT-анализ туристского направления (локации), разработать макет логотипа и слоган событийного или рекламно-информационного мероприятия.</p>
D	<p>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.</p> <p>В ходе выполнения специального задания участникам предлагается задать не менее двух уточняющих вопросов по заданию в письменной форм. По окончании публичной презентации оценивающие эксперты имеют право задать не менее 3-х вопросов конкурсантам.</p> <p>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.</p>

4.7.1. Тип конкурсного задания

Конкурсное задание является **секретным** и представляет собой единый для всех участников кейс (задание) в форме запроса клиента(клиентов). Для модулей А и В разрабатываются не менее трех вариантов заданий. Кейсы (задания) выбираются методом случайной выборки и выдаются участникам и экспертам перед началом выполнения модуля.

По модулю С «Продвижение туристского направления» заблаговременно (за 7 (семь) 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 туристской 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 08 июня 2020 года).

Один из конвертов с подготовленным заданием, в котором указан объект туристской индустрии по одной из ранее предложенных локаций (регионов), выбирается методом случайной выборки перед началом работы над модулем.

При получении кейса (задания) по модулю D участники задают вопросы. По другим модулям вопросы перед началом выполнения задания не предусмотрены.

Не допускается видоизменение задания по ходу его выполнения.

4.8. Требования к схеме оценки

4.8.1. Матрицы пересчета WSSS в критерии оценки

		Критерий				Итого баллов за раздел WSSS
		A	B	C	D	
Разделы WSSS	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0
	2	8,0	4,0	7,0	5,0	24
	3	0,0	7,0	5,0	3,0	15
	4	0,3	2,0	4,7	4,0	11
	5	12,0	10,0	0,0	0,0	22
	6	0,0	12,0	0,0	0,0	12
	7	6,5	0,5	9,0	0,0	16
	Итого баллов за критерий	26,8	35,5	25,7	12,0	100

4.8.2. Методика оценки компетенции

Специфические требования к методике проведению оценки компетенции, работе экспертов, менеджера компетенции в рамках оценки компетенции отсутствуют.

Оценка Конкурсного задания будет основываться на следующих критериях:

Критерий		Методика проверки навыков в критерии
A	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	Навыки и умения определения, обоснования и демонстрации: Общей характеристики программы пакетного тура в соответствии с заданными критериями. Основной(обязательный) комплекс услуг по пакетному туру. Туристские формальности. Оформление коммерческого предложения на поездку. Составление калькуляции стоимости туристского продукта. Заполнения Договора между туроператором и туристом. Качество презентации пакетного тура по заказу клиента.
B	Формирование и обоснование нового туристского продукта	Навыки и умения определения, обоснования и демонстрации: Общей характеристики программы нового туристского продукта в соответствии с заданными критериями. Выбора и обоснования транспортных услуг туристам. Выбора и обоснования услуг по размещению туристов. Выбора и обоснования услуг по организации питания туристов. Выбора и обоснования экскурсионных услуг. Организацию интерактивных программ и предложенные аттракции в местах пребывания туриста. Выбора и обоснования дополнительных услуг. Расчеты себестоимости и стоимости туристского обслуживания по программе тура. Заполнения технологической карты туристского путешествия. Качество презентации турпродукта.
C	Продвижение туристского направления	Навыки и умения определения, обоснования и демонстрации: Общей информации о туристском направлении(локации). Конкурентных преимуществ туристского направления (локации). Полноты разработки программы продвижения туристского направления(локации). Разработки и демонстрации макета логотипа и слогана событийного мероприятия. Качество презентации программы продвижения туристского направления.
D	Специальное задание	Используется методика применения судейских оценок. Оцениваются навыки: формулировать уточняющие вопросы по специальному заданию, формулировать доводы и обоснованные аргументы в ответ на вопросы экспертов, демонстрации оригинальности предложенных идей, новизна, способность креативно подходить к решению творческих задач, полноты и глубокого понимания специфики профессиональной деятельности, культуры речи, смыслового единства и логики выступления, навыки успешной коммуникации и публичной презентации, владения понятийным аппаратом и командной работы, навыки мотивации в решении предложенных проблемных ситуаций, а также способность к рефлексии как способу отслеживать личностное и профессиональное развитие

4.9. Специальные материалы, оборудование, инструменты

4.9.1. Материалы, оборудование и инструменты в Тулбоксе

Тулбокс нулевой

4.9.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке

Любые материалы и оборудование, имеющиеся при себе у участников, необходимо предъявить Экспертом. Жюри имеет право запретить использование любых предметов, которые будут сочтены не относящимися к компетенции «Туризм», или же могущими дать участникам несправедливое преимущество.

Главный эксперт имеет право запретить использование любых предметов, которые будут сочтены не относящимися к компетенции «Туризм», или же могущими дать участнику несправедливое преимущество. Использование данных предметов во время соревнований приводит к штрафным санкциям, вплоть до дисквалификации команды(участников).

В частности, запрещено использование мобильных телефонов, и любых гаджетов, имеющих память или usb-порт. Использование участником на площадке мобильного телефона приводит к наказанию 5 баллов или дисквалификации команды.

Обнаружение у участника на площадке любых видов памяти (накопителей), в том числе и любых устройств с USB-разъемом, приводит к отстранению команды от соревнований.