

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ

Программа повышения квалификации преподавателей
«Практика и методика подготовки кадров по специальности
«Туризм»
с учетом стандарта Ворлдскиллс Россия по
компетенции R9 «Туризм»

ФИО слушателя _____

Москва

2019

Организация-разработчик:

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение города Москвы «Колледж предпринимательства № 11», НСЦК Туризм

Разработчики:

Леонов Анатолий Мартемьянович – к. пед. наук, руководитель образовательных проектов ЦПиРБ ГАПОУ КП № 11, менеджер компетенции Туризм WorldSkills Russia;

Рыбачек Галина Владимировна – преподаватель ГАПОУ КП № 11, сертифицированный эксперт по компетенции туризм WorldSkills Russia;

Виноградов Михаил Алексеевич - преподаватель ГАПОУ КП № 11, сертифицированный эксперт по компетенции туризм WorldSkills Russia;

Силаева Татьяна Александровна - преподаватель ГАПОУ КП № 11, Эксперт Чемпионата WorldSkills Russia.

Виноградская Татьяна Ивановна - преподаватель ГАПОУ КП № 11, эксперт с правом проведения демонстрационного экзамена;

Тунгатарова Акжолтой Туратбековна, методист ГАПОУ КП № 11, эксперт с правом проведения демонстрационного экзамена.

Рецензент: Арифуллин Марат Венерович – к. пед. наук, доцент Института туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО Российский государственный университет туризма и сервиса.

Содержание

Раздел 1. Введение. Движение Worldskills International и Ворлдскиллс Россия, место движения в развитии мировой и отечественной системы профессионального образования и подготовки. Современные технологии в профессиональной сфере, в том числе цифровые. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции. Разделы спецификации.

Тема 1.1 Введение. Движение Worldskills International и Ворлдскиллс Россия

Тема 1.2 Роль движения в развитии мировой и отечественной системы профессионального образования и подготовки конкурентоспособных специалистов. Современные технологии, в том числе цифровые, в профессиональной сфере.

Тема 1.3 Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции Туризм. Разделы спецификации.

Раздел 2. Культура безопасного труда. Основы безопасного труда и эффективная организация рабочего места со стандартами Ворлдскиллс и спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции.

Тема 2.1 Культура безопасного труда

Тема 2.2 Эффективная организация рабочего места в соответствии со стандартами Ворлдскиллс спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции Туризм

Раздел 3. Особенности обучения в соответствии со стандартами Ворлдскиллс и спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции:

- обучающихся в общеобразовательных организациях;
- лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Раздел 4. Модуль компетенции «Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура»

Тема 4.1 Выполнение модуля конкурсного задания по модулю

Тема 4.2 Практика оценки конкурсного задания.

Тема 4.3 Мастер-класс от работодателей и чемпионов

Тема: «Правила оформления и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура»; «Разработка заданий по модулю «Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура»

Тема 4.4. Разработка тренировочных заданий (упражнений) для студентов в учебном процессе по модулю.

Раздел 5. Модуль компетенции «Разработка программы тура по заказу клиента»

Тема 5.1 Выполнение модуля конкурсного задания по модулю

Тема 5.2 Практика оценки конкурсного задания

Тема 5.3 Мастер-класс от работодателей и чемпионов

Тема: «Технология разработки программы тура по заказу клиента»; «Разработка заданий по модулю «Разработка программы тура по заказу клиента»

Тема 5.4 Разработка тренировочных заданий (упражнений) для студентов в учебном процессе по модулю.

Раздел 6. Модуль компетенции «Технология продаж и продвижение турпродукта»

Тема 6.1 Выполнение модуля конкурсного задания по модулю

Тема 6.2 Практика оценки конкурсного задания

Тема 6.3 Мастер-класс от работодателей и чемпионов

Тема: «Основные правила и технологии продаж и продвижения турпродукта»; «Разработка заданий по модулю «Технология продаж и продвижение турпродукта»

Тема 6.4 Разработка тренировочных заданий (упражнений) для студентов в учебном процессе по модулю.

Раздел 7. Модуль компетенции «Разработка и обоснование нового туристского маршрута»

Тема 7.1 Выполнение модуля конкурсного задания по модулю

Тема 7.2 Практика оценки конкурсного задания

Тема 7.3 Мастер-класс от работодателей и чемпионов

Тема: «Технология разработка и обоснования нового туристского маршрута»; «Разработка заданий по модулю «Разработка и обоснование нового туристского маршрута»

Тема 7.4 Разработка тренировочных заданий (упражнений) для студентов в учебном процессе по модулю.

Раздел 8. Модуль компетенции «Специальное задание»

Тема 8.1 Выполнение модуля конкурсного задания по модулю

Тема 8.2 Практика оценки конкурсного задания

Тема 8.3 Мастер-класс от работодателей и чемпионов

Тему: «Специфика и вариативность заданий по модулю «Специальное задание»; «Разработка заданий по модулю «Специальное задание»

Тема 8.4 Разработка тренировочных заданий (упражнений) для студентов в учебном процессе по модулю.

Раздел 9. Организация и проведение демонстрационного экзамена с применением стандартов Ворлдскиллс как базовых принципов объективной оценки результатов подготовки рабочих кадров в системе среднего профессионального образования. Особенности проведения демонстрационного экзамена лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Тема 9.1 Организация и проведение демонстрационного экзамена с применением стандартов Ворлдскиллс.

НАЗНАЧЕНИЕ РАБОЧЕЙ ТЕТРАДИ

Рабочая тетрадь программы повышения квалификации преподавателей «Туризм» с учетом стандарта Ворлдскиллс Россия по компетенции R9 «Туризм» предназначена для:

- активизации самостоятельной работы слушателей в процессе освоения теоретического и практического материала при выполнении учебных заданий;

- обучения слушателей рациональному использованию учебного времени, повышению плотности занятия и интенсификации учебного процесса;

- формирования у студентов навыков делать аргументированный отбор полученных идей, планировать свою работу, оценивать и публично представлять результаты собственной учебной и творческой деятельности.

Цели реализации программы повышения квалификации преподавателей «Туризм» с учетом стандарта Ворлдскиллс Россия по компетенции R9 «Туризм»:

- повышение профессионального уровня преподавателей по наиболее востребованным, новым и перспективным профессиям в системе среднего профессионального образования, на основе лучших отечественных и международных практик и методик подготовки рабочих кадров с учетом стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Туризм».

- формирование (совершенствование) компетенции преподавателей по подготовке студентов к сдаче демонстрационного экзамена по специальности 43.03.02. «Туризм» с учетом стандарта Ворлдскиллс Россия по компетенции R9 «Туризм»

В результате освоения программы повышения квалификации слушатель должен приобрести следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций:

слушатель должен знать:

- историю, современное состояние и перспективы развития движения WSI и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы»);

- понятие о компетенциях и стандарт по компетенции «Туризм» Ворлдскиллс Россия;

- современные профессиональные технологии в профессиональной сфере деятельности;

- лучшие доступные отечественные и международные практики и методики подготовки кадров по специальности «Туризм» с учетом стандарта компетенции Ворлдскиллс Россия;

- методику реализации основной профессиональной образовательной программы (программы профессионального обучения) и отдельных профессиональных модулей с применением стандарта компетенции R9 «Туризм» Ворлдскиллс Россия;

- практику и методику оценивания промежуточных и итоговых результатов обучения, организации и проведения демонстрационного экзамена по соответствующей компетенции «Туризм» Ворлдскиллс Россия (примеры модульных заданий, организацию рабочего места, требования к технике безопасности, критерии и процедуру оценивания результатов);

- требования к материально-техническому обеспечению учебного процесса по основной профессиональной образовательной программе (программе профессионального обучения) с применением соответствующего стандарта компетенции «Туризм» Ворлдскиллс Россия.

слушатель должен уметь:

- организовать обучение студентов и подготовку к сдаче демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм» в рамках профессиональных модулей основной профессиональной образовательной программы (программы профессионального обучения);

- провести оценку промежуточных и итоговых результатов обучения студентов, оценку профессиональной компетентности студента в ходе демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм»;

- организовать разбор результатов, достигнутых студентами на демонстрационном экзамене по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм» и соответствующую актуализацию программ и методик обучения в целях достижения студентами высоких профессиональных результатов;

- подготовить и провести демонстрационный экзамен (промежуточную аттестацию, итоговую государственную аттестацию) по стандарту Ворлдскиллс Россия;

- подготовить площадку и настраивать оборудование, для проведения демонстрационного экзамена или регионального чемпионата;

- разработать (актуализировать) учебно-методические комплексы профессиональных модулей профессиональной образовательной программе (программы профессионального обучения) по соответствующей профессии (специальности) с учетом стандарта компетенций Ворлдскиллс Россия.

Раздел 1. Введение. Движение Worldskills International и Ворлдскиллс Россия, место движения в развитии мировой и отечественной системы профессионального образования и подготовки. Современные технологии в профессиональной сфере, в том числе цифровые. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции.

Разделы спецификации.

WorldSkills International (WSI) - международная некоммерческая ассоциация, целью которой является повышение статуса и стандартов профессиональной подготовки и квалификации по всему миру, популяризация рабочих профессий через проведение международных соревнований по всему миру. Основана в 1953 году. На сегодняшний день в деятельности организации принимают участие 77 стран.

Своей миссией WSI называет привлечение внимания к рабочим профессиям и создание условий для развития высоких профессиональных стандартов. Её основная деятельность — организация и проведение профессиональных соревнований различного уровня для молодых людей в возрасте до 22 лет. Раз в два года проходит мировой чемпионат рабочих профессий WorldSkills, который также называют «Олимпиадой для рабочих рук». В настоящее время это крупнейшее соревнование подобного рода.

История

В 1947 году в Испании впервые прошел национальный конкурс по профессионально-технической подготовке. Он был призван поднять популярность рабочих специальностей и способствовать созданию эффективной системы профессионального образования, так как в стране, восстанавливающейся после Гражданской войны, существовала острая нехватка квалифицированных рабочих. Автором данной идеи был генеральный директор Испанской молодёжной организации Хосе Антонио Элола Оласо.

Первой эту инициативу поддержала Португалия. В результате в 1950 году прошли первые международные Пиренейские соревнования, в которых приняли участие 12 представителей обеих стран. Три года спустя к соревнованиям присоединились конкурсанты из Германии, Великобритании, Франции, Марокко и Швейцарии. Таким образом, в 1953 году была сформирована организация по проведению конкурсов профессионального мастерства - International Vocational Training Organisation (IVTO).

Впервые за пределами Испании соревнования были проведены в 1958 году в рамках Всемирной выставки в Брюсселе, а в 1970 году они первый раз прошли в другой части света - в Токио. В начале 2000-х годов IVTO изменила название и символику, и с тех пор ведет свою деятельность под именем WorldSkills International. Сегодня под эгидой WSI проводится множество мероприятий, включая региональные и национальные соревнования, континентальные первенства и, раз в два года, мировой чемпионат.

Список соревнований по годам и странам

Год	Место проведения	Год	Место проведения
2021	<u>Шанхай, Китай</u>	1975	Мадрид, Испания
2019	<u>Казань, Россия</u>	1973	<u>Мюнхен, Германия</u>
2017	<u>Абу-Даби, ОАЭ</u>	1971	<u>Хихон, Испания</u>
2015	<u>Сан-Паулу, Бразилия</u>	1970	<u>Токио, Япония</u>
2013	<u>Лейпциг, Германия</u>	1969	<u>Брюссель, Бельгия</u>
2011	<u>Лондон, Великобритания</u>	1968	Берн, Швейцария
2009	<u>Калгари, Канада</u>	1967	Мадрид, Испания
2007	<u>Нумадзу, Япония</u>	1966	Утрехт, Нидерланды
2005	<u>Хельсинки, Финляндия</u>	1965	<u>Глазго, Великобритания</u>
2003	<u>Санкт-Галлен, Швейцария</u>	1964	<u>Лиссабон, Португалия</u>
2001	<u>Сеул, Южная Корея</u>	1963	Дублин, Ирландия
1999	<u>Монреаль, Канада</u>	1962	Хихон, Испания
1997	<u>Санкт-Галлен, Швейцария</u>	1961	<u>Дуйсбург, Германия</u>

1995	<u>Лион, Франция</u>	1960	<u>Барселона, Испания</u>
1993	<u>Тайбэй, Тайвань</u>	1959	<u>Модена, Италия</u>
1991	<u>Амстердам, Нидерланды</u>	1958	Брюссель, Бельгия
1989	<u>Бирмингем, Великобритания</u>	1957	Мадрид, Испания
1988	<u>Сидней, Австралия</u>	1956	Мадрид, Испания
1985	<u>Осака, Япония</u>	1955	Мадрид, Испания
1983	<u>Линц, Австрия</u>	1953	Мадрид, Испания
1981	<u>Корк, Ирландия</u>	1951	Мадрид, Испания
1979	<u>Пусан, Южная Корея</u>	1950	Мадрид, Испания
1977	<u>Утрехт, Нидерланды</u>		

WorldSkills Russia

Проект проведения первого национального чемпионата WorldSkills Russia был одобрен наблюдательным советом Агентства стратегических инициатив (АСИ) под председательством Президента России Владимира Путина в октябре 2011 года. В апреле 2012 года по инициативе АСИ и Минобрнауки был организован визит в Россию Президента WSI Саймона Бартли, в результате которого было принято решение о включении Российской Федерации в состав организации. 12 мая 2012 года на очередном заседании Генеральной ассамблеи WSI оно было одобрено всеми странами-участницами.

Первый Всероссийский конкурс рабочих профессий WorldSkills Russia состоялся весной 2013 года в Тольятти. В нем приняли участие более 300 конкурсантов в возрасте от 18 до 22 лет. По итогам соревнований была сформирована сборная Российской Федерации, которая в июле 2013 года приняла участие в чемпионате мира WorldSkills International 2013 в Лейпциге. Россия разделила последнее, 41 место, с Чили, Эстонией, Исландией, Кувейтом, Оманом и Саудовской Аравией.

Второй национальный чемпионат прошел в мае 2014 года, и в нем приняли участие уже 450 молодых специалистов из 39 регионов России, а

также (вне конкурса) команды Абхазии и Финляндии. Сформированный по его итогам новый состав сборной представлял Россию на чемпионатах Euroskills 2014 в Лилле и WorldSkills International 2015 в Сан-Паулу.

8 ноября 2014 Председатель Правительства РФ Дмитрий Медведев распорядился учредить совместно с АСИ союз «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров “Ворлдскиллс Россия”». Целью этой организации является формирование системы профессионального образования в соответствии со стандартами WSI для обеспечения экономики высококвалифицированными рабочими кадрами.

На чемпионате WorldSkills International 2015 обновлённая сборная России заняла 14 общекомандное место и завоевала 6 медалей «За высшее мастерство». Кроме того, на очередном заседании Генеральной ассамблеи WSI местом проведения мирового первенства 2019 была выбрана Казань.

Право на проведение чемпионата Казань получила в 2015 году по результатам голосования всех стран-членов международного движения WorldSkills International. В России движение WorldSkills Russia охватывает все 85 регионов и является одним из приоритетных проектов в сфере подготовки кадров.

Главное международное событие 2019 года в России – 45-й чемпионат мира по профессиональному мастерству WorldSkills Kazan 2019 – прошел в Казани с 22 по 27 августа 2019 года. В нем приняли участие более 1300 конкурсантов из 63 стран и регионов, которые соревновались в 56 компетенциях.

Национальная сборная России завоевала 14 золотых, 4 серебряные, 4 бронзовые медали и 25 медальонов за профессионализм на 45-м чемпионате мира по профессиональному мастерству WorldSkillsKazan 2019, обеспечив себе второе место в медальном зачете. Первое место заняла сборная Китая, а третье - сборная Южной Кореи. Победителей и призеров

наградили сегодня в рамках торжественной церемонии закрытия в «Казань Арене».

«Россия впервые проводила состязания лучших профессионалов планеты. И оно стало самым крупным и представительным в истории движения, ярким, незабываемым зрелищем, где созданы были все условия для честной и справедливой борьбы, для дружеского общения зрителей и участников из более чем 60 стран мира, - подчеркнул во время церемонии закрытия президент Российской Федерации Владимир Путин, который поздравил участников чемпионата с его завершением. - К этому движению в России уже присоединилось полмиллиона наших сограждан, но число его сторонников, участников неуклонно растет. В нашей стране WorldSkills стало важнейшим элементом передовой системы профессионального образования, которую мы формируем в том числе по специальностям цифровой экономики. Мы меняем наши колледжи, создаем широкие, не имеющие аналогов в мире возможности для детей заниматься техническим творчеством. И радуется, что наш опыт оказался востребованным».

В финале торжественной церемонии состоялась передача флага чемпионата мира представителям Китая, где уже идет подготовка к мировому чемпионату WorldSkills Shanghai 2021. Заместитель председателя Правительства РФ Татьяна Голикова передала флаг «Ворлдскиллс» заместителю председателя Народного политического консультативного совета Китая Вану Юнцину!

Национальный чемпионат WorldSkills Hi-Tech

WorldSkills Hi-Tech – самые масштабные в России соревнования профессионального мастерства среди молодых специалистов в возрасте от 18 до 28 лет крупнейших отечественных промпредприятий, которые проходят с 2014 года в Екатеринбурге. В ежегодном финале свою компанию представляют победители корпоративных чемпионатов, которые проводятся

на производственных площадках российских госкорпораций и крупных предприятий.

В 2018 году WorldSkills Hi-Tech пройдет в пятый раз, с 24 по 28 октября, на территории международного выставочного центра «Екатеринбург-Экспо» в столице Свердловской области.

В V Национальном чемпионате WorldSkills Hi-Tech примут участие команды 36 ведущих российских корпораций и холдингов. Сборная каждого из них сформирована по итогам корпоративных чемпионатов 2018 года. За звание лучших будут бороться команды всех российских госкорпораций и лидеров отечественной промышленности: Росатом, Ростех, ОАК (Объединенная авиастроительная корпорация), Роскосмос, Евраз, СТАН, ЧТПЗ (Челябинский трубопрокатный завод), УВЗ (Уралвагонзавод), Роснефть, Ростелеком, Россети, Сибур, РЖД, ПАО «Газпром нефть» и другие.

В этом году соревнования пройдут по 40 компетенциям, а оценивать работу 597 конкурсантов будут более 450 опытных российских и зарубежных мастеров-экспертов. Часть компетенций сохранилась с чемпионатов предыдущих лет: Мехатроника, Сварочные технологии, Фрезерные и токарные работы на станках с числовым программным управлением, Инженерная графика CAD, Сетевое и системное администрирование, Обслуживание авиационной техники.

Часть компетенций WorldSkills Hi-Tech представляет сквозные рабочие профессии промышленности – те, которые применяются на всех видах производств: сварочные технологии, фрезерные работы на станках с ЧПУ, токарные работы на станках с ЧПУ и другие. Другие компетенции представлены блоком FutureSkills, направленным на развитие «профессий будущего» и опережающую подготовку кадров.

EuroSkills - это самые масштабные в Европе соревнования по профессиональному мастерству для молодых людей до 25 лет, которые

проводятся раз в два года в одной из 29 стран-участниц WorldSkills Europe. Движению WorldSkills в мире уже более 70 лет, однако устраивать чемпионаты исключительно среди европейских команд стали только с 2008 года. Первый чемпионат Европы прошел в Роттердаме.

Сборная России, сформированная по результатам национального чемпионата в Казани, участвовала в континентальном соревновании EuroSkills 2014 в Лилле. Итоговый результат - 6947 баллов и 11 место из 25. В десятку лидеров вошли: Австрия (14405), Франция (14099), Нидерланды (13434), Финляндия (12107), Португалия (11150), Бельгия (10958), Швеция (8545), Великобритания (8129), Венгрия (8124) и Германия (7774).

В 2016 году сборная России, сформированная по результатам национального чемпионата в Красногорске, приняла участие в соревновании Euroskills 2016 в Гётеборге. По итогам трёх дней состязаний Россия заняла 1-е место в общекомандном и 7-е место в медальном зачёте, заслужив 2 золотые, 2 серебряные, 1 бронзовую медаль, а также 11 медальонов за профессиональное мастерство.

В 2018 году Сборная России заняла первое место на чемпионате Европы по профессиональному мастерству EuroSkills Budapest 2018. Впервые наша страна заняла первое место не только в балльном, но и в медальном зачете, завоевав наибольшее количество золотых медалей среди всех 29 стран-участниц.

Девять золотых, восемь серебряных, две бронзовые медали и десять медальонов за профессионализм получили российские конкурсанты на церемонии награждения в столице Венгрии. Награды присудили чемпионам в основных компетенциях состязаний EuroSkills 2018. По количеству медалей Россия опередила Австрию и Францию, а по баллам – Австрию и Венгрию.

«Россия показала свой рекордный результат – впервые мы обогнали все другие страны и по количеству, и качеству медалей. Кроме того, средний балл

подготовки нашей команды оценивается в 716 баллов – это выше среднего показателя, за который дают медальон за профессионализм! Эти результаты говорят об очень качественной массовой подготовке», – рассказал об итогах генеральный директор Союза «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» Роберт Уразов.

По окончании церемонии закрытия флаг EuroSkills был передан Австрии, как следующей стране, в которой пройдет чемпионат Европы. EuroSkills 2020 пройдет в городе Грац, а в 2022 году чемпионат Европы состоится в Санкт-Петербурге. Кандидатуру северной столицы единогласным решением утвердили представители 28 стран-участниц WorldSkills Europe на Генеральной ассамблее европейской организации в марте 2018 года.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Используя учебно-методические материалы и информацию с официального сайта Союза «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)», заполните таблицу, указав ключевые даты истории движения WSI и Ворлдскиллс Россия «Молодые профессионалы».

№	Событие	Дата
1	Зарождение движения по проведению профессиональных тренингов и соревнований в Испании, первый Национальный чемпионат Испании	
2	Первый международный чемпионат по рабочим профессиям Испания-Португалия	
3	Присоединение к движению WorldSkills International Великобритании, Швейцарии, Франции, Германии, Марокко	
4	Преобразование Движения в Международную Организацию по проведению профессиональных тренингов и конкурсов – International Vocational Training Organization (IVTO)	

5	Переименование IVTO в WorldSkills International (WSI)	
6	Вступление России в WorldSkills International (WSI). Первый открытый Чемпионат Москвы по профессиональному мастерству WorldSkills Russia	
7	Первое участие России в мировом чемпионате WorldSkills International (Лейпциг, Германия)	
8	Зарождение Juniorskills	
	Чемпионаты в России переименованы в «Молодые профессионалы»	
10	Количество компетенций представленных на мировом чемпионате WorldSkills 2019 в Казани	



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Используя материалы сайта <https://worldskills.ru> и дополнительную информацию, выполните практические задания по теме

1. На флеш-носителе создать папку «Пакет документации для эксперта».

Используя материала сайта <https://worldskills.ru> скопировать в папку:

- Кодекс этики
- Техническое описание компетенции «Кондитерское дело»
- Конкурсное задание для Финала Национального чемпионата «Молодые профессионалы» - 2018 по компетенции «Кондитерское дело»
- Инфраструктурный лист Финала Национального чемпионата «Молодые профессионалы» - 2018 по компетенции «Кондитерское дело»
- Материалы по технике безопасности и охране труда по компетенции «Кондитерское дело».

2. Зарегистрироваться на форуме <http://forum.worldskills.ru> следуя инструкции:

- 1) набрать в адресной строке <http://forum.worldskills.ru>;
- 2) кликнуть на кнопку «Регистрация»;
- 3) заполнить все обязательные поля (ФИО, компетенция, телефон, место работы, должность, опыт участия в соревнованиях);

4) после активации вашего аккаунта администратором, вы получите уведомление на почту и сможете авторизоваться на форуме;

5) после авторизации вам будет доступен только один форум в разделе вашей компетенции.

Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции Туризм. Разделы спецификации.

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

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

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

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

WSSS определяет знание, понимание и конкретные компетенции, которые лежат в основе лучших международных практик технического и профессионального уровня выполнения работы. Она должна отражать

коллективное общее понимание того, что соответствующая рабочая специальность или профессия представляет для промышленности и бизнеса.

Целью соревнования по компетенции является демонстрация лучших международных практик, как описано в WSSS и в той степени, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, WSSS является руководством по необходимому обучению и подготовке для соревнований по компетенции.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения практической работы. Отдельных теоретических тестов на знание и понимание не предусмотрено.

WSSS разделена на четкие разделы с номерами и заголовками.

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

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

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

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

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

Спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции Туризм

WSSS определяет знание, понимание и конкретные компетенции, которые лежат в основе лучших международных практик технического и профессионального уровня выполнения работы. Она должна отражать коллективное общее понимание того, что соответствующая рабочая специальность или профессия представляет для промышленности и бизнеса.

Целью соревнования по компетенции является демонстрация лучших международных практик, как описано в WSSS и в той степени, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, WSSS является руководством по необходимому обучению и подготовке для соревнований по компетенции.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения практической работы. Отдельных теоретических тестов на знание и понимание не предусмотрено.

WSSS разделена на четкие разделы с номерами и заголовками.

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

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

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

«Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia) по компетенции «Туризм» – это профессиональный конкурс (командные соревнования) в области туристской деятельности с двумя участниками. В группах по два человека, участники работают над реализацией запросов туристов, решая каждый день различные конкурсные задачи. Конкурсанты работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туристическом агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в конкурсном задании.

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



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Распределите относительную важность определив процентное соотношение

РАЗДЕЛ	ОТНОСИТЕЛЬНАЯ ВАЖНОСТЬ (%)
<p><u>Предоставление турагентских услуг</u></p>	23
<p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; • требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; • различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; • технологии использования базы данных; • статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; • особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; • характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; • правила оформления деловой документации; • перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; • перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; • требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; • информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. 	
<p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • определять и анализировать потребности заказчика; • выбирать оптимальный туристский продукт; • осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); • составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, 	

	<p>проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</p> <ul style="list-style-type: none"> • представлять туристский продукт; • оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; • оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; • составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); • предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. 	
	<p><u>Предоставление туроператорских услуг</u></p>	<p>39</p>
	<p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • виды рекламного продукта; • методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; • планирование программ турпоездов; • основные правила и методику составления программ туров; • правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; • методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; • основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта. 	
	<p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • работать с запросами клиентов; • работать с информационными и справочными материалами; • составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; • оформлять документы; • рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; • работать с агентскими договорами; 	

	<ul style="list-style-type: none"> использовать каталоги и ценовые приложения; работать с заявками на бронирование туров; использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг 	
	<u>Предоставление экскурсионных услуг</u>	6
	<p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> экскурсионную теорию; технику подготовки экскурсии; объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа; достопримечательности в контексте истории, географии и культуры; техники поиска информационных материалов в информационно-коммуникационной сети «Интернет»; правила использования офисной техники; методику проведения экскурсий; методические приемы показа экскурсионных объектов; техники публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы; организации питания по маршруту экскурсии. 	
	<p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> использовать методические разработки форм и видов проведения экскурсий; использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации); определять цели, задачи и тему экскурсии; определять ключевые позиции программы экскурсии; использовать офисные технологии; использовать методические приемы показа экскурсионных объектов. 	
	Базовые умения	32
	<p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения 	

	<p>профессиональных задач, профессионального и личного развития.</p> <ul style="list-style-type: none"> Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. 	
	Всего	100



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Сгруппируйте стандарты WSSS по следующим разделам:

Организация и управление работами	
Коммуникативные навыки и личные качества	
Творчество и инновация	
Документационное сопровождение процесса	

Оценочная стратегия и технические особенности оценки

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.

Схема выставления 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.

Схема выставления оценки и Конкурсное задание могут разрабатываться одним человеком, группой экспертов или сторонним разработчиком. Подробная и окончательная Схема выставления оценки и Конкурсное задание, должны быть утверждены Менеджером компетенции.

Кроме того, всем экспертам предлагается представлять свои предложения по разработке Схем выставления оценки и Конкурсных заданий на форум экспертов для дальнейшего их рассмотрения Менеджером компетенции.

Во всех случаях полная и утвержденная Менеджером компетенции Схема выставления оценки должна быть введена в информационную систему соревнований (CIS) не менее чем за два дня до начала соревнований, с использованием стандартной электронной таблицы CIS или других согласованных способов. Главный эксперт является ответственным за данный процесс.

Критерии , субкритерии, аспекты 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.

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.

Каждый аспект подробно описывает один из оцениваемых показателей, а также возможные оценки или инструкции по выставлению оценок.

В ведомости оценок подробно перечисляется каждый аспект, по которому выставляется отметка, вместе с назначенным для его оценки количеством баллов.

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции в WSSS. Она будет отображаться в таблице распределения баллов CIS, в следующем формате:

Критерий										Итого баллов за раздел WSSS	БАЛЛЫ СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS НА КАЖДЫЙ РАЗДЕЛ	ВЕЛИЧИНА ОТКЛОНЕНИЯ
Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)		A	B	C	D	E	F					
	1									23		0
	2									39		0
	3									6		0
	4									32		0
Итого баллов за критерий		18	10	23	18	21	10			100	100	0

Мнение судей (судейская оценка) и измеримая 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.

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.

Окончательное понимание по измеримым и судейским оценкам будет доступно, когда утверждена Схема оценки и Конкурсное задание. Приведенная таблица содержит приблизительную информацию и служит для разработки Оценочной схемы и Конкурсного задания.

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

Регламент оценки

Главный эксперт и Заместитель Главного эксперта обсуждают и распределяют Экспертов по группам (состав группы не менее трех человек) для выставления оценок. Каждая группа должна включать в себя как минимум одного опытного эксперта. Эксперт не оценивает участника из своей организации.

Штрафные очки начисляются экспертами за следующие нарушения:

1. нарушения техники безопасности:

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

2. ошибки технического плана:

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

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Продолжительность Конкурсного задания не должна быть менее 15 и более 22 часов.

Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания: 14-16 лет юниоры; от 16 до 22 лет – основная возрастная категория.

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.

Структура конкурсного задания по компетенции «Туризм»

Конкурсное задание содержит 6 модулей:

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

Общие требования к разработке конкурсного задания

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля конкурсанты получают варианты заданий в виде запросов клиента с реальной

ситуацией из области туристской деятельности. Форма представления запроса варьируется в зависимости от заданий к модулю: видеоролик, устное обращение клиента, письменный запрос и прочие формы обращения. Запрос (обращение) клиента демонстрируется участникам чемпионата на момент начала работы над модулем. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

Техническое описание и конкурсные задания к каждому модулю размещаются за месяц до начала соревнований в открытом доступе. Эксперты участвуют в обсуждении конкурсных заданий до начала чемпионата, уточняют неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований. Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, разрабатываются главным экспертом соревнований. В качестве разработчиков заданий возможно привлечение независимых экспертов, специалистов из отрасли, представителей туристского бизнес-сообщества. Окончательный выбор ситуаций (кейсов) для конкурсантов остается за главным экспертом. Для соблюдения «эффекта неожиданности» рекомендуется по каждому модулю предлагать участникам соревнований не менее трех вариантов заданий.



Глоссарий по разделу № 1

Профессиональное образование это:

– процесс и результат профессионального становления и развития личности, сопровождающийся овладением установленными знаниями, умениями, навыками и компетенциями по конкретным специальностям и профессиям. (А. Н. Лейбович)

-вид образования, который направлен на приобретение обучающимися в процессе освоения основных профессиональных образовательных программ знаний, умений, навыков и формирование компетенций, определенных уровня и объема, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретной профессии или специальности

Федеральные государственные образовательные Профессиональное обучение – это имеющее определенную форму, систематическое изменение поведения через формирование новых навыков, которое происходит в результате получения образования, инструктажа, развития и планомерного практического опыта.

Стандарты (ФГОС) – это:

-совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования.

–нормативный документ в области среднего профессионального образования, определяющий совокупность требований, обязательных для реализации основных профессиональных образовательных программ по той или иной специальности.

Профессиональные стандарт — характеристика квалификации, необходимой для осуществления определенного вида профессиональной деятельности, в том числе выполнения определенной трудовой функции.

Стандарты Ворлдскиллс – это совокупность установленных Союзом обязательных правил и требований к процедуре организации и проведения мероприятий, основанных на оценке профессионального мастерства в соответствии со спецификациями стандартов компетенций (мероприятий по оценке профессионального мастерства по стандартам Ворлдскиллс).

Техническое описание профессии (компетенции) WSR - документ, определяющий название профессии (компетенции), последовательность проведения соревновательной части, критерии оценки конкурсных работ участников, требования к профессиональным навыкам участников, умениям и знаниям, общий состав оборудования, компоненты, оснастку, основное и дополнительное оборудование, требования по нормам охраны труда и

технике безопасности, разрешенные и запрещенные к использованию материалы, и оборудование.

Компетенции Ворлдскиллс Россия - профессия, по которой проводятся соревнования WSR для выявления и оценки способностей участника успешно действовать на основе умений, знаний и практического опыта при выполнении конкурсного задания и решении задачи профессиональной деятельности.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Дайте определение следующим понятиям:

Конкурсное задание это.....

Инфраструктурный лист это.....

План застройки это

Раздел 2. Культура безопасного труда. Основы безопасного труда и эффективная организация рабочего места со стандартами Ворлдскиллс и спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции.

Безопасность труда - состояние условий труда, при котором исключено воздействие на работающих опасных и вредных производственных факторов.

Культура безопасности – это нормы и правила, а также принятые способы их выполнения, которые влияют на поведение и отношение работников к обеспечению собственной безопасности и безопасности других людей на производстве.

Основные принципы культуры безопасности

1. Неразумно требовать от работника (обучаемого) то, что он не в состоянии выполнить.
2. Когда работник (обучаемый) нарушает требования безопасности ему нужно уверенно, но корректно объяснить, что так поступать нельзя.
3. При проверках необходимо понимать различие между сознательным неповиновением и ошибками, вызванными незнанием, непониманием или сложившимися обстоятельствами.
4. В своих действиях следует руководствоваться не эмоциями, а объективным мышлением.

Вредные и (или) опасные производственные факторы в сфере услуг

Физические:

- движущиеся машины и механизмы;
- подвижные части производственного оборудования;
- передвигающиеся изделия, заготовки, материалы;
- разрушающиеся конструкции;
- острые кромки, заусенцы и шероховатость на поверхностях заготовок, инструментов и оборудования;

- расположение рабочего места на значительной высоте относительно поверхности земли (пола);

- повышенная запыленность и загазованность воздуха рабочей зоны;

- повышенная или пониженная температура поверхностей оборудования, материалов, воздуха рабочей зоны;

- повышенный уровень шума на рабочем месте, вибрации;

- повышенная или пониженная влажность воздуха, подвижность воздуха, ионизация воздуха;

- повышенный уровень ионизирующих излучений в рабочей зоне, статического электричества, электромагнитных излучений;

- повышенная напряженность электрического поля, магнитного поля;

- недостаточная освещенность рабочей зоны;

- повышенное значение напряжения в электрической цепи, замыкание которой может произойти через тело человека

Химические:

- токсические;

- раздражающие;

- сенсibiliзирующие;

- канцерогенные.

Биологические:

- патогенные микроорганизмы (бактерии, вирусы)

Психофизиологические:

- физические перегрузки;

- нервно-психические перегрузки

Программа инструктажа по охране труда и технике безопасности

1. Общие сведения о месте проведения конкурса, расположение компетенции, время трансфера до места проживания, расположение транспорта для площадки, особенности питания участников и экспертов,

месторасположение санитарно-бытовых помещений, питьевой воды, медицинского пункта, аптечки первой помощи, средств первичного пожаротушения.

2. Время начала и окончания проведения конкурсных заданий, нахождение посторонних лиц на площадке.

3. Контроль требований охраны труда участниками и экспертами. Штрафные баллы за нарушения требований охраны труда.

4. Вредные и опасные факторы во время выполнения конкурсных заданий и нахождения на территории проведения конкурса.

5. Общие обязанности участника и экспертов по охране труда, общие правила поведения во время выполнения конкурсных заданий и на территории.

6. Основные требования санитарии и личной гигиены.

7. Средства индивидуальной и коллективной защиты, необходимость их использования.

8. Порядок действий при плохом самочувствии или получении травмы. Правила оказания первой помощи.

9. Действия при возникновении чрезвычайной ситуации, ознакомление со схемой эвакуации и пожарными выходами.

Инструкция по охране труда для участников по компетенции Туризм

Общие требования охраны труда

Для участников от 14 до 18 лет

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

- прошедшие инструктаж по охране труда по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности»;

- ознакомленные с инструкцией по охране труда;

- имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента, приспособлений совместной работы на оборудовании;

- не имеющие противопоказаний к выполнению конкурсных заданий по состоянию здоровья.

Для участников старше 18 лет

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

- прошедшие инструктаж по охране труда по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности»;

- ознакомленные с инструкцией по охране труда;

- имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента, приспособлений совместной работы на оборудовании;

- не имеющие противопоказаний к выполнению конкурсных заданий по состоянию здоровья.

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

- инструкции по охране труда и технике безопасности;

- не заходить за ограждения и в технические помещения;

- соблюдать личную гигиену;

- принимать пищу в строго отведенных местах;

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

1.3. Участник возрастной группы 14-22 для выполнения конкурсного задания использует инструмент:

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

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

Физические:

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

Химические:

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

Психологические:

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

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

- беруши или наушники (при необходимости).

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

- W 08 Опасность поражения электрическим током



- W 09 Внимание. Опасность (прочие опасности)



- F 04 Огнетушитель



- E 22 Указатель выхода



- E 23 Указатель запасного выхода



- E 01.01 Выход здесь (левосторонний)



- E 03 Направление к эвакуационному выходу направо



- ЕС 01 Аптечка первой медицинской помощи



- P 01 Запрещается курить



- P 02 Запрещается пользоваться открытым огнём и курить



- P 04 Запрещается тушить водой



- M 15 Место курения



- D 02 Питьевая вода



- F 03 Пожарная лестница



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

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

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

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

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

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

Требования охраны труда перед началом работы

Перед началом работы участники должны выполнить следующее:

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

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

2.2. Подготовить рабочее место:

- произвести подключение и настройку оборудования;

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

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

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

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

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

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

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

2.7. Участнику запрещается приступать к выполнению конкурсного задания при обнаружении неисправности инструмента или оборудования. О

замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить Эксперту и до устранения неполадок к конкурсному заданию не приступать.

3. Требования охраны труда во время работы

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

3.2. При выполнении конкурсных заданий и уборке рабочих мест:

- необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами, не отвлекать других участников;

- соблюдать настоящую инструкцию;

- соблюдать правила эксплуатации оборудования, механизмов и инструментов, не подвергать их механическим ударам, не допускать падений;

- поддерживать порядок и чистоту на рабочем месте;

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

- выполнять конкурсные задания только исправным инструментом.

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

4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях

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

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

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

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

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

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

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

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

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

При происшествии взрыва необходимо спокойно уточнить обстановку и действовать по указанию экспертов, при необходимости эвакуации возьмите с собой документы и предметы первой необходимости, при передвижении соблюдайте осторожность, не трогайте поврежденные конструкции, оголившиеся электрические провода. В разрушенном или поврежденном помещении не следует пользоваться открытым огнем (спичками, зажигалками и т.п.).

5.Требование охраны труда по окончании работ

После окончания работ каждый участник обязан:

- 5.1. Привести в порядок рабочее место.
- 5.2. Убрать средства индивидуальной защиты в отведенное для хранения место.
- 5.3. Отключить инструмент и оборудование от сети.
- 5.4. Инструмент убрать в специально предназначенное для хранения место.
- 5.5. Сообщить эксперту о выявленных во время выполнения конкурсных заданий неполадках и неисправностях оборудования и инструмента, и других факторах, влияющих на безопасность выполнения конкурсного задания.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

1. Перечислите вредные факторы и опасные производственные факторы в сфере услуг



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

2. Используя учебно-методические материалы, заполните таблицу

Наименование инструмента или оборудования	Правила подготовки к выполнению конкурсного задания
Ноутбук / ПК	
МФУ (многофункциональное устройство)	



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

3. Опишите алгоритм действий главного эксперта на площадке при обнаружении факта нарушения техники безопасности участником

Раздел 3. Особенности обучения в соответствии со стандартами Ворлдскиллс и спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции:

- обучающихся в общеобразовательных организациях;

Основная миссия юниорского движения WorldSkills Russia - дать школьникам возможность осознанно выбрать профессию в быстро меняющемся мире, определиться с образовательной траекторией и в будущем без проблем найти свое место на рынке труда.

Юниорские турниры WorldSkills позволяют, во-первых, попробовать свои силы в конкретной специальности. Во-вторых, получить информацию о ней непосредственно из уст представителей профессионального сообщества, понять, как устроена отрасль и увидеть перспективы карьерного роста.

Региональные юниорские соревнования проходят по всей стране одновременно с основными и предполагают отбор на Национальный чемпионат. Из победителей этих соревнований формируется команда для участия в мировом первенстве.

Все компетенции для юниоров развиваются в логике основных компетенций WorldSkills (как существующих международных, так и новых, например, в области Future Skills). В большинстве случаев они являются адаптацией взрослой компетенции с учетом возрастных особенностей и возможностей юных конкурсантов.

Участие в турнирах WorldSkills может оказаться для школьника просто полезным опытом, а может стать основой для профессионального развития по самым разным траекториям. Это может быть достижение статуса высококлассного специалиста по рабочей профессии через учебу в колледже или вузе, получение внесистемного образования по новой digital-

специальности в сочетании с фундаментальным высшим или онлайн-образованием, либо формирование команды для будущего стартапа.

Целью Конкурсного задания для Конкурсантов возрастной группы 14-16 лет является прямое сравнение результатов с конкурсантами основной возрастной группы 16-22 года. Сравнение должно происходить без дополнительных коэффициентов пересчёта. В процессе подготовки КЗ для возрастной группы 14-16 лет необходимо использовать существующее Конкурсное задание возрастной группы 16 - 22. Применение принципиально других модулей, а также технологий, не относящихся к данной профессиональной отрасли, запрещено.

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Продолжительность Конкурсного задания не должна быть более 15 часов.

Время на выполнение задания не должно превышать 5 часов в день. При разработке Конкурсного задания и Схемы оценки необходимо учитывать специфику и ограничения применяемой техники безопасности и охраны труда для данной возрастной группы. Также не обходимо учитывать психофизиологические и психологические особенности данной возрастной группы. Тем самым Конкурсное задание и Схема оценки может затрагивать не все блоки и поля WSSS в зависимости от специфики компетенции.

Продолжительность выполнения Конкурсного задания три дня.

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

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

Конкурсное задание не должно выходить за пределы WSSS.

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

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

Конкурс по компетенции «Туризм-Юниоры» 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.

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».

МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Конкурсное задание содержит 4 модуля:

A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

B1 Продвижение туристского направления

C1 Специальное задание

D1 Разработка и обоснование нового туристского маршрута

Код Модуля	Наименование модуля	День соревнования	Время на выполнение и презентацию задание
A 1	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура.	C 1	3 часа (3 часа(5 минут технический перерыв после каждых 45 минут работы над модулем) Итого: 3 часа 15 минут

	Презентация результатов работы по модулю	С 1	5 минут на команду
В 1	Продвижение туристского направления	С 2	2 часа 30 минут (5 минут технический перерыв после каждые 45 минут работы над модулем) Итого: 2 часа 40 минут
	Презентация результатов работы по модулю		С 2
С 1	Специальное задание	С 2	45 минут
	Презентация результатов работы по модулю	С 2	3+2 минуты на команду
D 1	Разработка и обоснование нового туристского маршрута	С 3	3 часа (3 часа (5 минут технический перерыв после каждые 45 минут работы над модулем) Итого: 3 часа 15 минут
	Презентация результатов работы по модулю		С 3

Раздел 4. Модуль «Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура»

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

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

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

(коммерческое предложение) составляется в соответствии со стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде. Объем коммерческого предложения не должен превышать двух страниц А4, шрифт 12 Times New Roman, интервал одинарный.

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

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

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

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

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

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

.2. Детализация критериев оценки по модулю «Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура».

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

продемонстрировать навыки формулировать уточняющие вопросы по полученному заданию. При этом при экспертной оценке принимается во внимание объем (количество вопросов) и содержательная информация, которую запрашивают конкурсанты. Важно чтобы вопросы были сформулированы по существу поставленных перед конкурсантами задач.

В ходе презентации наработок по модулю экспертам необходимо обратить внимание на обоснование конкурсантами выбора страны или региона (курорта) отдыха, характеристики, которые приводят конкурсанты в доказательство того или иного довода. Соответствующее обоснование должно быть и при выборе предложений от конкретного туроператора: наличие финансовых гарантий у туроператора, сколько лет туроператор известен на рынке, его популярность (деловой имидж и отзывы клиентов), место в рейтинге среди аналогичных компаний, работающих по данному направлению.

При оценке экспертами оптимальности выбранного предложения учитываются следующие характеристики: предоставление информации о страховании, раскрывающей условия страхования; предоставление информации о сроках поездки, об особенностях визового обслуживания, о продолжительности поездки, предоставление информации о составе и возрасте туристов, информации о средствах размещения, о типе питания, о переездах по маршруту и других специфических особенностях путешествия. При этом конкурсантами правильно должна быть определена ценовая категория тура, раскрывающая ценовой сегмент турпродукта.

Конкурсанты должны уметь предоставлять информацию с использованием открытых актуальных источников. Также ими должна быть подготовлена памятка туристу, содержащая основную наиболее важную информацию о стране пребывания. В работе конкурсантов учитывается и время, которое они потратили на саму презентация: получает наивысшую

оценку те, кто использовал для презентации своей работы более 90% выделенного для этого времени.

При оценке качества презентации по пакетному туру обращается внимание на убедительность по содержанию, оптимальность по форме подачи и соответствие заказу клиента. При этом судейское оценке подлежит культура речи, смысловое единство и логика выступления.

В коммерческом предложении (текстовый документ, предоставляемый в свободной форме) должны быть представлены варианты размещения или программ пребывания. При обосновании выбора оцениваются активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов. В соответствии с запросом требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг. Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров осуществляется на основе анализа по следующим параметрам:

- выбор курорта (или места пребывания);
- сроки поездки;
- условия переезда;
- визовое обслуживание;
- средства размещения и типы питания;
- предложения по экскурсиям и досугу;
- наличие информации о стоимости поездки.

В Договоре (также текстовый документ) используется измеряемая оценка по принципу: заполнил/не заполнил, полная/неполная информация, правильно/неправильно.

При оценке «Составление калькуляции стоимости тура» учитывается наличие «прозрачной» детализированной калькуляций всех расчетов по туру: предоставление базовой стоимости туристского продукта из системы

бронирования туроператора, калькуляции обязательных доплат по туру, предоставление механизма конвертации валют, калькуляции дополнительных услуг по туру, расчет прибыли турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

При оценке модуля «Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура» применяется мнение судей (судейская оценка) и измеримая оценка.


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

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.

4.5. При разработке содержания модуля «Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура» экспертам необходимо учитывать следующую специфику задания:

1. Особенность выполняемой работы – подбирается пакетный тур, в котором в стоимость уже включены все основные или часть основных услуг,

предлагаемые туроператором.

2. Для подбора оптимального предложения, которое наилучшим способом удовлетворяло бы запросу клиента, необходимо учесть все имеющиеся особенности данного заказа, а именно: состав и возраст туристов, их опыт путешествия, индивидуальные предпочтения (песочный/галечный пляж, расстояние от моря, наличие в отеле анимации, спортивных площадок, СПА-процедур; пожелания по экскурсиям, предпочтение путешествия с тем или иным туроператором, другое), состояние рынка туристских услуг по запрашиваемому направлению.

3. Особенности заказа выявляются в ходе общения (собеседования) с заказчиком, во время которого выясняются пожелания и предпочтения клиента, обрабатываются возможные возражения.

4. При поиске оптимального предложения от конкретного туроператора обращается внимание на такие характеристики туроператора, как финансовые гарантии, надежность, имидж (отзывы), время работы в качестве туроператора, рейтинговые позиции среди аналогичных туроператоров, индивидуальные особенности работы.

5. Подобранный вариант по заявке клиента оформляется в виде коммерческого предложения в форме делового письма, максимально приближенного к реалиям общения «менеджер(турфирма)-клиент(заказчик)».

6. При расчете итоговой стоимости турпродукта обращается внимание на прозрачность и правильность проведенной детализированной калькуляции.

Примеры заданий по модулю «Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура»

Вариант №1

Два молодых человека 25 и 26 лет хотели бы поехать в пляжный тур во Вьетнам в 20-ых числа мая 2020 г. примерно на 15дней/14 ночей. Интересует отель 4*, размещение – двухместное, питание – завтраки, развитая развлекательная инфраструктура, наличие на курорте аквапарка. Так как у одного из клиентов проблемы с суставами, было бы хорошо, если предлагаемый курорт располагал соответствующими условиями для оздоровления. Стоимость пакетного тура должна соответствовать его качеству.

Вариант №2.

Я хотела бы до Нового года бы отдохнуть в Таиланде. Меня интересует курорт Паттайя, конкретный гостиничный комплекс — Royal Cliff Hotels Group 5*. Планирую поехать либо с подругой (двухместный номер), либо одна (одноместный номер) — при условии, если в Ваших предложениях это не будет сильно дорого. Знаю, что отель состоит из 4 зданий – хотелось бы, чтобы Вы предложили самый комфортный, но, в тоже время, относительно недорогой вариант. Меня интересует пакетный тур на период от 10 до 15 дней, хотелось бы выбрать и оптимальные даты, чтобы поездка получилась по минимальной стоимости. Жду Ваших предложений!

Вариант №3.

Я хотел бы отправить моих родителей на Новый год в Чехию в Карловы Вары – подлечиться и отдохнуть. Возраст родителей – 70 и 75 лет. Интересует хороший санаторий уровня не ниже 4*, размещение – двухместное, лучше повышенной комфортности. Должно быть включено лечение, полное питание, обязательно условие – наличие собственного СПА и Велнес-центра. Поездку планируем после 20 декабря на срок от 10 до 15 дней, но так, чтобы вернуться в православному Рождеству. Желательно, чтобы тур получился достаточно экономичным.

Задания (упражнения) для слушателей по пройденному материалу



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Заполните таблицу, которая отражала бы один из возможных вариантов предложений по пакетному туру от конкретного оператора

Пример задания

В турфирму обратилась молодая пара в возрасте 20 и 22 лет, которая хотела бы отдохнуть в Турции в сентябре этого года. Их интересует пляжный отдых с проживанием в отеле 4*: двухместный номер, режим питания – «Все включено». Они хотели ли поехать на 8дней/7ночей, вылет – г. Москва.

№	Услуга	Обоснование выбора
1.	Выбор региона (курорта) отдыха	
2.	Выбор туроператора (обоснование)	
3.	Информация о страховании	
4.	Предоставление информации о цели поездки в соответствии с видом туризма	
5.	Информация о сроках поездки	
6.	Информация о визовом обслуживании	
7.	Информация о продолжительности поездки	
8.	Информация о составе и возрасте туристов	
9.	Информация о средстве размещения	
10.	Информация о типе питания	
11.	Информация о транспортном обслуживании во время	

	программных мероприятий	
12.	Информация о транспортных услугах	
13.	Информация о трансфере	
14.	Информация о ценовой категории	
15.	Информация об экскурсиях, досуге, развлечениях	
16.	Ссылки на информацию из открытых актуальных источников (не менее 4-ех.)	



Задания и кейсы

1. Какие уточняющие вопросы Вы бы задали туристу, который обсуждает с Вами вышеуказанный запрос?
Обоснуйте свои вопросы.

2. По выбранному выше туру сделать свой вариант коммерческого предложения, которое бы учитывало предложения двух разных туроператоров по данному направлению.

3. Заполните Договор о реализации туристского продукта (см. Типовую форму в приложении) для выбранного Вами пакетного тура. Постарайтесь, чтобы Вы затратили на эту работу не более 30 минут.

4. Подберите пакетный тур в Прагу от конкретного туроператора по Чехии: 8дн./7нч., вторая половина сентября 2019 г., вылет – из Москвы. Какие основные услуги войдут в стоимость пакета и почему?

5. Найдите рейтинг ведущих туроператоров, работающих на рынке выездного туризма в Турции.

Как результаты рейтинга отличаются от отзывов туристов? Чем это можно объяснить и как проверить?

6. Через поисковую систему туроператора по выездным турам подобрать оптимальный тур на 15дн./14нч. в на о. Пхукет (Таиланд) во второй половине сентября 2019г. для молодой семьи 20 и 22 лет: отель 5*, завтраки (BB), двухместное размещение. Чем будет определяться оптимальность выбора (перечислить не менее 5 факторов).

7. Туристы из Подмосквья в составе 2 взрослых (45- 47 лет) и 2 детей (20 и 25 лет) планируют поехать в экскурсионный тур по Италии. Сформулируйте примерный перечень вопросов (не менее 10), на которые Вы хотели бы получить ответы, прежде, чем оформлять с ними туристский договор на поездку?

8. Определите, какие минимальные услуги будут обязательными и войдут в турпакет для экскурсионного тура в Париж. Хотели бы Вы полететь в такой тур и почему?



Глоссарий по разделу № 4

Туристский продукт – комплекс услуг, работ, товаров, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период его туристского путешествия.

Турпакет – это фиксированный набор туристических сервисов, формируемый в зависимости от вида и цели путешествия, а также и потребностей туристов. Обычно содержит полный комплекс услуг, необходимых для того или иного вида отдыха.

Трансфер – перевозка туриста из аэропорта (от ж/д, авто вокзала прибытия и т.п.) в гостиницу и обратно, либо перемещение из отеля к какому-либо туристическому объекту, например, к большому торговому центру или крупным достопримечательностям. Виза – разрешительный документ, дающий право человеку на пересечение тех или иных границ. Как правило под визой понимается фактическое разрешение иностранцу на въезд на территорию другого государства

Туристический ваучер – документ, который подтверждает бронирование или оплату туристом трансфера, проживания в гостиничном заведении, питания и других услуг, и, соответственно, дает право на их получение. Медицинское страхование – форма страхования здоровья человека, которая покрывает часть расходов, вызванных страховым случаем. Медицинская страховка (полис) - документ-подтверждение наличия соответствующей страховки у хозяина.

Раздел 5. Модуль компетенции «Разработка программы тура по заказу клиента»

5.1. Участникам демонстрируется специально подготовленное задание (видеоролик, печатный материал и пр.), в котором представлены запросы клиента/клиентов. На основе анализа содержания задания участники выявляют запросы клиента, разрабатывают и сдают программу тура с указанием затрат времени. Участники определяют: сроки и продолжительность путешествия, цели заказчика, представляют и обосновывают соответствие транспортной сферы, средств размещения, предприятий питания, отбора экскурсионных объектов посещения и показа целям, задачам, возрастным и иным характеристикам заказчика.

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

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

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

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

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

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя:

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

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

5.2. Детализация критериев оценки по модулю «Разработка программы тура по заказу клиента».

- Навыки разработки программы тура в соответствии с запросом клиентов
- Навыки формирования и разработки оптимальность выбранной схемы маршрута,
- Навыки оптимального подбора объектов размещения туристов на маршруте в соответствии с запросом клиентов
- Навыки оптимального подбора объектов питания туристов на маршруте в соответствии с запросом клиентов,
- Навыки оптимального подбора экскурсионных объектов на маршруте в соответствии с запросом клиентов.
- Навыки разработки экскурсионной программы с учетом запроса клиентов
- Навыки расчёта реальной стоимости/себестоимости турпродукта.

- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

5.3. В ходе презентации наработок по модулю «Разработка программы тура по заказу клиента» экспертам необходимо обратить внимание на оптимальность предложенной программы: на соответствие программы запросам заказчика, полноту программы и ее содержательность с учетом затрат времени. При этом предлагаемая транспортная схема и задействованные в программе виды транспорта должны отвечать целям и задачам, поставленным заказчиком. Карта-схема маршрута должна отражать весь маршрут и отдельные его участки, проходимые ежедневно или в соответствии с графиком, исходя из специфики маршрута. Подобранные в программе варианты размещения должны учитывать как особенность запроса (звездность отеля, категорию и тип размещения и т.п.), так и другие особенности заказчика, которые, возможно, не были озвучены в задании, но предполагаются, например: возраст, состав выезжающих на отдых, их пристрастия и интересы. Тем же требованиям должны соответствовать выбранные варианты питания. При этом обращается внимание на использование в программе блюд национальной или региональной кухонь. При выборе экскурсионных объектов при оценке работы конкурсантов уделяется внимание таким аспектам, как: соответствие целям и задачам, поставленным заказчиком, задействованной транспортной схеме, соответствию программе тура, возрастным или иным особенностям клиента.

В ходе выполнения задания конкурсанты должны показать навыки и

умения, связанные с поиском и обработкой открытых актуальных источников. При этом на них делаются ссылки (не менее 4-ех). Оптимальным показателем при оценке сделанной презентации считается использование не менее 90% от всего выделенного времени на данную часть работы.

При вынесении судейской оценки по программе оптимальным считаются: убедительность программы по содержанию, по форме подачи, максимальный учет всех запросов заказчика. При этом отдельно оценивается соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента: обоснование представленных аттракций и соответствие специфическим запросам клиента. При максимальной оценке предполагается, что выбор основных туристских услуг обоснован и полностью раскрыт в ходе презентации. Соответственно оценивается креативность и оригинальность программы по содержанию.

В ходе презентация выполненного задания конкурсанты должны продемонстрировать смысловое единство, логику выступления и культуру речи. Особое внимание экспертам следует обратить на соблюдение участниками команды базовых этико-речевых норм, насколько грамотно и уместно используются специальные термины, понятия, географические названия.

Командная работа требует демонстрации навыков успешной коммуникации и публичной презентации. В ходе представления результатов работы по модулю необходимо обратить внимание не только на то, как успешно между собой коммуницируют участники команды, но и насколько они презентабельно выглядят, соответствует ли их внешний вид описанному в Техническом описании дресс-коду, то есть в какой мере код соблюден в соответствии с деловым стилем или фирменной одеждой делегации.

Одним из показателей профессионализма конкурсантов является широта кругозора и уровень эрудиции. Речь, в том числе идет о том, как

уместно и правильно в ходе презентации используется понятийный аппарат и специальная терминология из области туризма, насколько эрудированы конкурсанты и каким образом они демонстрировали свой кругозор.

Умение работать в команде требует таких командных взаимодействий, когда каждый участник показывает активность в ведении презентации. Участники не перебивают, а в случае затруднительных ситуаций поддерживают и дополняют друг друга. Участники связаны общей целью, доверяют друг другу, обладают высокой степенью сотрудничества.

«Расчет себестоимости турпродукта» относится к категории измеряемых оценок. При этом конкурсанты должны показать детализированную калькуляцию всех расчетов, связанных с определением себестоимости турпродукта: транспортных расходов, расходов по проживанию, питанию и т.п. Отдельной позицией является учет расходов на дополнительные услуги, которые заказчик может приобрести дополнительно по желанию.

При оценке «Аннотации тура на иностранном языке» учитывается свободное изложение информации о туре на английском языке обоими конкурсантами, а также соответствие текста аннотации всем заявленным требованиям к подобного рода информации.

5.4. При оценке модуля «Разработка программы тура по заказу клиента» применяется мнение судей (судейская оценка) и измеримая оценка.

При принятии решения при судейской оценке 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

5.5. При разработке содержания модуля «Разработка программы тура по заказу клиента» экспертам необходимо учитывать следующую специфику задания:

1. Данный Модуль предусматривает разработку индивидуального тура, который заказывается отдельным клиентом или небольшой группой. Указанный запрос отличается от пакетных туров индивидуальными характеристиками: местом и сроками проведения, местами размещения, режимом питания, организацией досуга и т.п.

2. При оценке разработанной программы запрашиваемого тура учитывается оптимальность предложенного варианта с учетом всех возможных имеющихся ограничений по организации подобного вида тура: по сезонности, стоимости, транспортировке и другим аналогичным показателям.

3. Предложенная программа тура должна быть отображена в общей карте-схеме маршрута и подневной карте с учетом оптимальности выбранного вида транспорта и расчетного километража.

4. При расчете себестоимости турпродукта обращается внимание на прозрачность и правильность проведенной детализированной калькуляции.

5. При оценке аннотации турпродукта на иностранном (английском) языке обращается внимание на свободное изложение информации о туре обоими участниками.

5.6. Примеры заданий по модулю «Разработка программы тура по заказу клиента»:

Вариант № 1

Наша банковская компания планирует проведение корпоративного выезда своих сотрудников в Подмоскowie: в будни в период с 6 по 9 ноября 2019 г. на 2дн. /1 нч. Наши сотрудники – молодые, активные люди, любящие спорт – просим учесть эту особенность.

Трансфер комфортабельным автобусом должна обеспечить Ваша фирма. Отъезд из Москвы от м. «Красные Ворота» в 08.00. Хотелось бы, чтобы это было недалеко от Москвы (1-1,5 часа) с возможностями размещения как в корпусных зданиях, так и в коттеджах. Уровень размещения и питания должен быть высокий, не ниже 4* европейского качества.

Компания – 42 человек. Основное размещение (в корпусе) – 17 двухместных номеров (34 чел.). Четыре номера повышенной комфортности желательно в коттеджах с сауной (4 коттеджа) для размещения руководства компании по 2 чел. (всего – 8 чел.). Питание – по системе «сет меню»: обед-банкет-завтрак-обед.

Просим рассмотреть возможность аренды конференц-зала в 1 день (на 2 час, зал вместимостью до 40 чел.) и банкетного зала (на 42 чел.) вечером 1 дня, а также организацию самого банкета с развлекательной программой вечером 1 дня (по особому меню и программе). Желательно в Ваши расчеты включить посещения бассейна, катание на роликовых коньках и большой теннис.

Вариант № 2

Группа студентов выпускного курса Дальневосточного федерального университета направление подготовки «Архитектурно-дизайнерское проектирование» в количестве 16 человек – 9 молодых людей и 7 девушек планируют в майские праздники посетить столицу Золотого Кольца России г. Ярославль сроком на 5 дней с 3 ноября 2019 г. Интересует насыщенная экскурсионная и развлекательная программа, проживание – хостелы, питаться планируют самостоятельно. Хотелось бы предусмотреть посещение достопримечательностей и в окрестностях Ярославля. Предложить программу обслуживания.

Вариант № 3

Московская школа-гимназия планирует организовать тематический автобусный выезд родителей с детьми 14-15 октября 2017 г. на 2дн. /1 нч. Тема мероприятия – «Русские усадьбы», группа 25 чел. (20 детей 10-11 лет - 10 двухместных номеров и 5 взрослых – 5 одноместных номеров, размещение – не ниже 3*, питание - трехразовое). Интересует посещение одной из дворянских усадеб, связанной с известными личностями в истории России (литераторами, полководцами, учеными) и проведение на базе усадьбы или

прилегающих ее территорий насыщенной экскурсионной и интерактивной программ. Переезд в одну сторону не должен занимать более 4 часов, отъезд из Москвы - в 07.00 от м. «ВДНХ», возвращение туда же – не позднее 20.00. Экскурсионный автобус и гида-сопровождающего представляет Ваша компания.

Было бы хорошо, если бы на территории усадьбы были предложены за дополнительную плату катание на лошадях и другие развлекательные услуги для детей и взрослых, воспроизводящие быт и культурные традиции русского дворянства. Ждем Ваших предложений!



ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ:

1. Предложить не менее двух транспортных схем для трехдневного автобусного экскурсионного маршрута по Тверской области **Москва – Осташков (о. Селигер) – Москва**. В ходе тура должны быть задействованы не менее 3 исторических городов с продолжительностью осмотра не менее 4 часов. Средняя скорость на маршруте – 65 км/ч.

2. Предложить новый экскурсионный маршрут для **классического «Золотого кольца России»**. В трехдневном маршруте два дня туристы должны провести в теплоходном круизе по Волге, а один день предлагается рассмотреть с переездами экскурсионным автобусом. Начало и окончание маршрута – г. Москва.

3. Подобрать оптимальный экономный вариант размещения на **о. Селигер** (менее 1000руб./сутки на 1 чел.) для трехдневного автобусного экскурсионного тура (30 чел., двухместные номера) из Москвы.

4. Определить список возможных объектов посещения (не менее 10-и) в **г. Переславль-Залесский (Ярославская область)** для экскурсионной программы автотуристов, впервые знакомящихся с этим городом. Обосновать свой выбор.

5. Рассчитать себестоимость однодневной экскурсионной программы по **г. Суздаль**. В программе должны быть задействованы самые интересные и знаковые места исторического города (для группы – 35 человек, экскурсионный автобус из Москвы, время на программу в Суздале – 5 часов).

6. Рассчитать себестоимость выездного индивидуального тура в **Таиланд** – услуги приобретаются самостоятельно! Пляжный тур на 9дн./8нч. с 30 сентября 2019 г.(дата фиксированная!): авиабилет (эконом-класс) Москва-Паттайя-Москва или Москва-Бангкок-Москва, одноместное проживание в гостинице 4* Ambassador City Jomtien Marina Tower Wing, BB (Паттайя).

7. Рассчитать оптимальную стоимость для железнодорожного семидневного тура **«Восточный экспресс»** для двух пожилых мужчин 60 и 65 лет из Москвы. Поезд следует по маршруту **Париж-Стамбул, Стамбул-Венеция**.



Глоссарий по разделу № 5

Программа тура – это набор запланированных услуг, распределенный по дням и времени их предоставления.

Основные туристские услуги – услуги, которые приобретаются в турпакете, гарантирующем их обязательное потребление в месте отдыха.

Дополнительные услуги – услуги, не входящие в стоимость тура и приобретаемые за дополнительную плату.

Себестоимость турпродукта – все затраты турфирмы на организацию поездки: сумма цен, тарифов, расценок на услуги, предоставленные туристам.

Экскурсия (от лат. *excursio* — вылазка, набег, вторжение) — коллективное посещение достопримечательных мест, музеев и прочих мест с учебными или культурно-просветительскими целями; часто сочетается с туризмом. Показ объектов происходит под руководством квалифицированного специалиста — экскурсовода, который передаёт аудитории видение объекта, оценку памятного места, понимание исторического события, связанного с этим объектом. Экскурсии могут быть как самостоятельной деятельностью, так и частью комплекса туристских услуг.

Раздел 6. Модуль «Технология продаж и продвижение турпродукта»

6.1 Описание

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

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

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

Конкурсанты разрабатывают и сдают экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием наиболее оптимальных online и offline инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта. Участники предлагают варианты бюджета программы продвижения программы тура, обосновывая соответствие бюджета рекламной компании с этапами реализации программы продвижения и его реалистичность в условиях продвижения в заданном регионе. А также определяют реалистичность бюджета продвижения в его соответствии с доходностью от реализации турпродукта с учетом региона продвижения.

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

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

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

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

6.2 Критерии оценки

1. Выявление конкурентного преимущества турпродукта.
2. Определение и обоснование целевой аудитории.
3. Качество и полнота разработки программы по продвижению турпродукта с использованием разнообразных инструментов продвижения.
4. Заполнение брифа (задания) для рекламного агентства.

Приступая к разработке программы продвижения предложенного в задании турпродукта (линейки турпродуктов), конкурсанты должны выделить ряд факторов, влияющих на выбор системы продвижения и, соответственно, на результат продвижения:

- особенности, конкурентные преимущества, уникальность продукта

- особенности ЦА
- тип рынка (B2C. B2B. B2G)

Только учитывая все эти факторы, конкурсант может выбрать эффективные способы и действенные средства продвижения и спланировать рекламную кампанию так, чтобы при оптимальных затратах достигнуть поставленных целей. Оценивая качество выполнения задания эксперты используют вышеозначенные критерии оценки.

1. В ходе работы над заданием этого модуля конкурсанты должны продемонстрировать умение выявить конкурирующие продукты и компании разработчики этих продуктов, продемонстрировать конкурентные преимущества «своего продукта» продукта по сравнению с продуктами-конкурентами и обосновать эти конкурентные преимущества.

При экспертной оценке необходимо учесть понимание конкурсантами того, что конкурентное преимущество продукта выявляются исключительно в результате сравнения с другими продуктами, поэтому важнейшую роль играет правильность выбора конкурирующих продуктов и компаний туроператоров, выбор критериев для сравнения с конкурентами. Недостатком выполнения задания можно считать только обозначение конкурсантами конкурентных преимуществ «своего продукта», без аргументированного обоснования своей позиции. Особенно важно, чтобы выявленные преимущества были таковыми в представлении целевой аудитории турпродукта. Трудность у конкурсантов вызывает выявление уникальности турпродукта, позволяющей обеспечить его узнаваемость и запоминаемость на рынке. В отличие от конкурентных преимуществ, которые являются понятием относительным (относительно конкурентов, относительно целевой аудитории), уникальность – понятие скорее объективное, указывающее на неповторимость, исключительность или редкость продукта или каких-то его элементов.

Еще одно задание, которое должны выполнить конкурсанты заключается в разработке логотипа и рекламного слогана предложенного к продвижению турпродукта. Трудность для участников состоит в том, чтобы создать логотип имеющий определенный смысл, соответствующий идее и замыслу турпродукта, которое также должно отражаться в стилевом решении логотипа (шрифт, цвет, графика и пр.). При этом логотип должен быть максимально простым, так как именно простые логотипы лучше запоминаются, и легко узнаваемы. Однако, хорошо запоминаются, и отличаются от других только те логотипы, которые обладают какими-то уникальными свойствами, но при этом не перегружены лишними деталями.

Кроме того, логотип должен сохранить все свои функции при использовании на разных информационных ресурсах, материалах и средствах, то есть быть функциональным. Все вышесказанное относится и к рекламному слогану.

При оценке выполнения этого задания экспертам необходимо оценить степень отражения логотипом и слоганом идейного замысла турпродукта, креативность и оригинальность его идеи и разработки, функциональность, а также оригинальность демонстрации



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

1. Запишите определения.

а. конкуренция -

б. конкурентное преимущество -

в. ЛОГОТИП -

2. Приведите примеры турпродуктов для разных сфер рынка:

3. Какие конкурентные преимущества можно выделить для оценки отеля?

4. По заявке двух подруг из Москвы, которые хотели бы в начале европейской осени в течение 10 дней путешествуя по Италии познакомиться с ее культурным наследием, кухней, побывать в нескольких городах и потратить приблизительно 300 тыс руб на двоих подобран тур «Города искусств» от туроператора PAC Group. Особых претензий к размещению подруги не предъявляли, хотели бы жить вдвоем в номере в отеле не ниже 3*.

Пройдя по ссылке <https://www.pac.ru/tour/program/699/city-213217/checkin-20191009,20191016/night-10,14/tourist-2/category-1,5/> проведите анализ тура в Италию, найдите конкурирующие туры. Выберите критерии для сравнения и сравните по выбранным критериям. Сделайте выводы о конкурентных преимуществах своего продукта. Оформите в виде таблицы сравнения. Сделайте выводы.

2. Определение и обоснование целевой аудитории

Правильный выбор способов и инструментов продвижения турпродукта зависит от особенностей целевой аудитории. Трудность определения конкурентами характеристик целевой аудитории связана со слабым знанием и пониманием основных групп признаков ЦА. При оценке необходимо учитывать не только полноту определения целевой аудитории по географическим, социально-демографическим, психологическим и поведенческим признакам, а также учитывать возможность использования стратегии дифференцирования турпродукта для разных групп потребителей. Эксперты должны обратить внимание на понимание конкурентами, кто является ядром ЦА, т.е. самыми активными потребителями продукта, лояльными к компании и продукту, которые

испытывая высокую потребность в продукте или услуге, готовы удовлетворить ее во что бы то ни стало, и приносят или могут принести максимальную долю прибыли. Демонстрация конкурсантами возможности использования, продукта на разных рынках (b2b, b2c, b2g) и особый выбор способов и инструментов продвижения на каждом является показателем профессионализма конкурсантов.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

1. Определите этап жизненного цикла семьи/домохозяйства:
 - а. родители 35 и 40 лет, двое детей 11 и 13 лет _____
 - б. Две подруги, снимающие квартиру и ведущие общее хозяйство 25 и 27 лет _____
2. Определите тип туриста по Г Гану для которого предназначен следующий турпродукт: 10- дневный рафтинг-тур «Белая вода Сибири» Маршруты сплава по высокой категории сложности по рекам Чулышман, Чуя, Катынь _____ и _____ горный трекинг _____
3. На какие характеристики ЦА вы обратите внимание, проводя сегментацию _____ по _____ демографическим признакам? _____
4. Выявите ЦА турпродукта FitTrip «За Солнцем во Вьетнам» и дайте ее полную характеристику _____

Анализ ситуации

ФИТНЕС-ТУР ВО ВЬЕТНАМЕ: АКТИВНЫЙ ОТДЫХ ДЛЯ ТЕЛА И ДУШИ

Турагентство «Анекс Тур» представляет вам проект FitTrip «За Солнцем во Вьетнам». Мы предлагаем отправиться из пыльного и серого Екатеринбурга в фитнес-тур на курорт Фантьет. Вас ждет душевный и солнечный Вьетнам с невероятно красивыми пляжами.

Наше предложение является альтернативой йога-туру из Екатеринбурга во Вьетнам и ориентировано на новичков. Вы сможете мягко и постепенно привыкнуть к ежедневным физическим нагрузкам.

На активный отдых с группой в фитнес-тур из Екатеринбурга отправятся два квалифицированных тренера. Они разработали для вас программу тренировок на каждый день, благодаря которой, будут задействованы все мышечные группы. Это будут как повышающий выносливость кроссфит, так и умиротворяющая растяжка тела. Грамотное чередование нагрузки и расслабления создаст эффект «мышечной радости», и вы получите заряд бодрости надолго.

ПРОГРАММА ФИТНЕС ТУРА

Даты: с 01.02.2019 по 14.02.2019

Место: Вьетнам, Фантьет (Муйне)

Отель: SUN & SAND BEACH HOTEL 3* (либо альтернатива)

В пакет включено:

авиаперелет Екатеринбург - Нячанг (Камрань) - Екатеринбург, трансферы по программе, проживание, завтраки, мед.страховка; ежедневные интенсивные тренировки утром и вечером; консультации по правильному сбалансированному питанию; заключительный бомбический фотосет.

Стоимость тура составляет 65000 рублей.

В программу тренировок включены также такие занятия:

Пробежки по пляжу, которые укрепят сердечную мышцу и дыхательную систему, а также позволят сбросить лишний вес

Силовые тренировки - направленные на проработку и развитие всех мышечных групп, в т. ч. тренировка с фитнес-резинками направленная на проработку ягодичных мышц и мышц задней поверхности бедра.

Стретчинг, с помощью которого вы расслабите и восстановите свои мышцы после интенсивных занятий

Каждый день Вас будут «прокачивать»:

Баженова Анна Ахматнурова Ирина

3. Качество и полнота разработки программы по продвижению турпродукта с использованием разнообразных инструментов продвижения

Разрабатывая программу продвижения, конкурсанты должны продемонстрировать не только владение разнообразным инструментарием продвижения, умение выбрать наиболее подходящие для данного продукта и рынка способы и инструменты продвижения, но и навыки планирования сроков и продолжительности рекламной кампании, отдельных ее этапов, аргументированно обосновывая целесообразность использования на различных этапах наиболее оптимальных online и offline инструментов.

Трудности у конкурсантов вызывает выбор средств продвижения, наиболее подходящих целевой аудитории и продукту, обоснование этого выбора, а также определение бюджета продвижения и распределения его по этапам. Экспертам, наряду с оценкой разнообразия и оптимальности выбора средств и сроков проведения мероприятий, необходимо оценивать реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта и сопоставимость их с бюджетом. Бюджет продвижения должен быть сформирован исходя из предполагаемых объёмов продаж и доходности продукта с ориентацией на региональные особенности цен на рекламные услуги и стоящие перед предприятием задачи.

Отдельную трудность представляет для конкурсантов выбор стратегии позиционирования туристского продукта, т.е. построение средствами продвижения такого образа (позиции) предлагаемого турпродукта в сознании потребителя, который даст потребителям возможность выделить продукт по его главным характеристикам, выгодно отличить его от других сходных продуктов, предлагаемых на рынке конкурентами.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

1. Запишите наиболее эффективные, на ваш взгляд, инструменты туристической рекламы:

2. Пройдя по ссылке изучите предложение турфирмы и выберите инструменты продвижения для детского языкового лагеря в Крыму. Выбор обоснуйте. Оформите выполненное задание в виде слайдов в формате PowerPoint

<https://enjoy-camp.ru/krim>

3. Разработайте вариант конкурсного задания по продвижению турпродукта Укажите оптимальный, на ваш взгляд, бюджет, выбор инструментов и план график продвижения..

4. Разработайте графический логотип для горнолыжного комплекса на Алтае «Давегор», предназначенного для любителей активного зимнего отдыха, крутых склонов, скорости и обжигающего ветра. Комплекс «Давегор» расположен в лтайском районе Алтайского края на северном склоне горы Бирюксинского хребта, выходящий на Бирюксинские озера и трассу Алтайское — Ая. 4 ухоженные горнолыжные трассы оборудованы подъемником, имеют искусственное освещение, на территории горнолыжного комплекса работает прокат снаряжения и сноутюбингов (ватрушек), теплое, уютное кафе с детской зоной и демократичными ценами; автопарковка, имеется ледяная горка для катания на бубликах, возможна помощь инструктора по горным лыжам и сноуборду. С вершины в вечернее время открывается красивый вид на село Алтайское, которое утопает в огнях. Сезон катания в комплексе «Давегор» открыт с ноября по апрель.

Придумайте рекламный слоган для комплекса

5. Разработайте программу продвижения (с графиком) авторского тура-круиза по Нилу «5 000 лет за 10 дней» от компании Инфофлот-Созвездие!

В тур входит:

Путешествие по одной из крупнейших рек мира на теплоходе премиум-класса Crown Jewel. До- и послекруизная программа в Каире с проживанием в отеле Steigenberger El Tahrir 5* по системе all inclusive. Перелёт рейсом Москва — Каир — Москва. Трансфер до теплохода: авиаперелёт по маршруту Каир — Луксор — Каир. Круиз на теплоходе премиум-класса и размещение в каюте категории Делюкс. 3-х разовое питание на борту;

Экскурсии по программе круиза. Услуги русскоговорящего сопровождающего на протяжении всего тура. Живая музыка каждый вечер. Бассейна и шезлонги на палубе.

Трансферы по программе.

Аннотация к туру: Выбрав круизный тур по Нилу, Вы:

Погрузитесь в историю еще до отплытия теплохода, посетив Каирский Египетский музей и пирамиду Хеопса — единственное уцелевшее Чудо света;

Побываете в Луксоре, самом древнем городе Египта;

Восхититесь знаменитым храмом Хатшепсут;

Проникнетесь духом Древнего Египта в Долине царей;

Увидите восставший из песка храм Хору, сохранившийся практически в идеальном состоянии;

Оцените уникальность храма Ком-Омбо, посвященного сразу двум божествам;

Откроете для себя один из самых живописных уголков Египта — город Асуан;

Почувствуете мощь Асуанской плотины;

Прогуляетесь по священному острову Филе, где, согласно легенде, захоронены останки Бога Осириса;

Насладитесь величием Карнакского храма;

Ощутите неповторимый колорит Востока, гуляя по шумным базарам или пробуя блюда местной кухни.

Придумайте формат представления программы продвижения.

4. Заполнение брифа (задания) для рекламного агентства

Еще одним этапом выполнения конкурсного задания является заполнение брифа, своего рода технического задания для рекламного агентства на разработку системы продвижения продукта. Этот этап требует от конкурсанта умение в краткой форме формулировать и излагать достаточно большой объем информации о турпродукте. От полноты и точности представляемой информации зависит качество работы рекламного агентства и результативность мероприятий по продвижению. Конкурсант должен предоставить информацию о компании-разработчике

продукта, целевой аудитории, о конкурентах и конкурирующих продуктах, их сильных и слабых сторонах, о своем продукте с указанием его конкурентных преимуществ, четко формулировать цели и задачи будущей рекламной компании и обозначить какими средствами ему видится достижение этих целей. Содержание брифа не должно противоречить информации изложенной конкурсантами в ходе презентации. Задача экспертов заключается не только в оценке полноты и достаточности информации, представленной в брифе, но и в оценке ее точности и сопоставимости с информацией презентации.

При оценке выполнения задания по модулю по всем критериям, как обычно, учитывается также культура речи конкурсантов, смысловое единство и логика выступления, наличие аргументов в изложении собственной позиции.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Заполните бриф для рекламного агентства для разработки программы продвижения авторского тура-круиза по Нилу «5 000 лет за 10 дней» от компании Инфофлот-Созвездие

БРИФ НА РАЗРАБОТКУ РЕКЛАМНОЙ КАМПАНИИ

Общая информация

Название компании	
Род деятельности компании	
Контактное лицо (ФИ, должность)	
Контакты (телефон, e-mail)	

Информация о компании/бренде.

Название компании	
Торговый знак или знак обслуживания (если есть)	
История компании	
Виды деятельности компании	
Конкурентные преимущества компании	
Ценовая политика компании	

Целевая аудитория продукта

Корпоративные потребители	
---------------------------	--

Индивидуальные потребители: География проживания Демографические характеристики	
Социально-экономические характеристики	
Психологические характеристики целевой аудитории	
Поведенческие характеристики ЦА	
Мотивация целевой аудитории	
Кто, когда и как принимает решение о покупке товара данной марки?	

Информация о товарах/услугах:

Названия товаров / услуг (марочное название, если оно есть)	
Перечислите потребительские свойства (характеристики) рекламируемого товара/услуги. Каковы особенности товара/услуги (если они есть)	
В чем конкурентные преимущества рекламируемого товара/услуги?	
Уровень цен	
Уровень качества:	

Особенности использования товара/услуги (если имеется)	
Почему покупатели выбирают (или должны выбрать) именно ваш товар/услугу?	
Имеет ли потребление товара сезонный характер? Каковы сезонные колебания?	
Информация о конкурентах	
Кто является конкурентом?	
Конкурент, представляющий наибольшую угрозу	
Уровень цен и качества товаров/услуг конкурентов	
Преимущества конкурентов	
Недостатки конкурентов	
Цели и задачи будущей РК	
Цели и задачи, которые ставятся перед рекламным агентством	
Предполагаемый рекламный бюджет и предпочтения в распределении бюджета по СМИ	
Предполагаемые сроки рекламной кампании	
Позиционирование продукта	
Предполагаемые средства распространения рекламы (пожелания, если есть)	
Предложение, которое делается целевой группе	

Тон рекламного сообщения



Глоссарий по разделу № 6.

Конкурентоспособность товара – совокупность качественных и стоимостных характеристик товара, обеспечивающая его преимущество на рынке перед товарами-конкурентами в удовлетворении конкретной потребности.

Мотивация – побуждающие действия, оказывающие влияние на активность покупателя в процессе принятия им решения о покупке.

Позиционирование товара на рынке – комплекс мер, благодаря которым в сознании целевых потребителей данный товар занимает собственное, отличное от других и выгодное для компании место по отношению к аналогичным товарам.

Потребительская ценность – соотношение между преимуществами, получаемыми в результате покупки и использования товара, и затратами на его приобретение. Оценочное суждение потребителя о способности товара удовлетворить его потребности.

Продвижение – создание и поддержание постоянных связей предприятия с рынком для информации, убеждения и напоминания о своей деятельности с целью активизации продажи товаров и формирования положительного образа (имиджа) на рынке.

Прямой маркетинг – система сбыта товаров посредством различных средств рекламы, которая предполагает непосредственный контакт с потребителем и направлена обычно на получение от него немедленной прямой реакции.

Реклама — обезличенное обращение с целью передачи информации, направленной на продвижение товаров, услуг от лица определенного заказчика и за его счет.

Рынок B2C (Business to Customer) – «бизнес для клиента», потребителя, живого человека, частного лица, который приобретает товары и услуги для удовлетворения личных потребностей, без цели извлечения коммерческой выгоды.

Рынок B2B (Business to business) – «бизнес для бизнеса». Рынок корпоративных клиентов, компаний, юридических лиц, которые приобретают товары и услуги для извлечения коммерческой выгоды.

Рынок B2G (Business to government) – это отношения между бизнесом и компаниями и организациями государственного сектора.

Сегментация рынка - деятельность по классификации и разбивки на группы (сегменты) потенциальных потребителей в соответствии с качественными и количественными особенностями спроса.

Стимулирование сбыта – единовременные побудительные меры, поощряющие приобретение тех или иных товаров и услуг.

Целевой рынок – часть рынка, на которую фирма решила направить свои действия. Выбранный в результате исследования он характеризуется минимальными расходами на маркетинг и обеспечивает фирме основную долю продаж или прибыли.

Раздел 7. Модуль «Разработка и обоснование нового туристского маршрута»

7.1. Описание модуля:

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

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

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

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

программы нового туристского маршрута конкурсанты демонстрируют элементы авторской интерактивной программы.

В процессе разработки программы нового уникального маршрута конкурсанты представляют общую карту-схему маршрута и карты-схемы ежедневных перемещений по маршруту, с указанием пунктов остановок, ночевки, средств размещения, предприятий питания, перечня экскурсий, километража, продолжительности путешествия и др.

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

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

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

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

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

Презентация работы над модулем считается завершенной только в том

случае, если участники команды обозначили окончание выступления.

7.2. Детализация критериев оценки по модулю «Разработка и обоснование нового туристского маршрута»:

- оптимального отбора географического региона (регионов) в соответствии с заявленной темой маршрута;
- отбора мест посещения и объектов показа в соответствии с заданной темой;
 - логика и обоснование концепции нового маршрута;
 - качество оформления технологической карты маршрута;
 - разработка программы нового уникального туристского маршрута;
 - подбор и отбор объектов размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой в соответствии с заявкой клиентов;
 - учет требований безопасности на маршруте;
 - умения логически мыслить и обосновывать идею и концепцию нового маршрута;
- умение дать характеристику целевой группы, для которой разработан маршрут;
 - оформление технологической карты маршрута;
 - умения и навыки составления карты-схемы маршрута;
 - умение обосновывать и навыки включения в маршрут основных и дополнительных экскурсионных объектов;
- умение разрабатывать интерактивную составляющую на маршруте при условии соответствия общей концепции и идее маршрута;
 - умение продуктивно использовать выделенное время для презентации;
 - навыки успешной коммуникации и умения работать в команде;
 - умение демонстрировать элементы интерактивной программы.

7.3. В ходе работы над модулем конкурсанты разрабатывают программу нового уникального туристского маршрута, определяют и дают

характеристику территории, по которой пройдет маршрут, обосновывают целевую аудиторию нового маршрута. При составлении маршрута надо обратить внимание на оптимальность выбора географического региона (регионов) в соответствии с заявленной темой маршрута. Также конкурсанты должны обосновать ядро целевой аудитории в соответствии с заявкой заказчика.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Разработать уникальный маршрут по теме «Дворянские усадьбы» для группы туристов до 14 человек. Продолжительность от трех до пяти дней.

Маршрут _____ (название)

Вид маршрута _____

Продолжительность _____

Число туристов _____

Уникальность маршрута _____

Примечание _____

2. Дать характеристику выбранной территории. Заполните таблицу

1.	Название региона	
2.	Города посещения	
3.	Достопримечательности выбранного региона	
4.	Уникальность (отличительные особенности) региона	

Примечание _____

3. Определить и обосновать целевую аудиторию.

Критерии ЦА	Характеристика
Географический	
Демографический	
Социальный	
Психологический	

Следующий критерий логика и обоснование концепции, идеи и уникальности нового маршрута должен полностью соответствовать заданной теме. Конкурсанты должны обосновать концепцию, идею и уникальность, ответив, главным образом, на вопрос «почему?» разработанный маршрут концептуально уникален и носит авторскую идею согласно заданной теме.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Обоснуйте концепцию, идею и уникальность нового туристского маршрута в соответствии с темой «Дворянские усадьбы». Заполните таблицу:

	Название	Обоснование
1.	Концепция нового маршрута	
2.	Идея нового маршрута	
3.	Уникальность нового маршрута	

--	--	--

Критерий составления карты-схемы маршрута основывается на выборе оптимального пути следования, временных затрат и транспортного обслуживания при разработке маршрута. Конкурсантам необходимо учитывать требования безопасности на маршруте и уметь обосновывать эти требования, указывая в ходе презентации на проводимые с туристами инструктажи, имеющиеся необходимые лицензии у организаций, представляющих туристские услуги, на нормы права, конкретные ГОСТы.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Составить карту-схему маршрута, заполнив таблицу

	Название критерия	Характеристика	Примечание
1.	Путь следования		
2.	Протяженность (км)		
3.	Время в пути (туда-обратно)		
4.	Транспортное обслуживание		
5.	Безопасность		



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:
Изобразите схематически карту-схему маршрута.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:
Дайте характеристику предприятиям размещения, которые могут быть на маршруте. Заполните таблицу.

	Название гостиничного предприятия	Краткая характеристика	Местоположение	Примечание
1				
2				
3				

4				



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Дайте характеристику предприятиям питания, которые могут быть использованы на маршруте, заполнив таблицу

	Название предприятия питания	Краткая характеристика	Описание меню	Местоположение	Примечание
1					
2					
3					
4					

Критерий подбор и отбор объектов размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой должен полностью соответствовать заявке. Конкурсанты должны обосновать выбор тех или иных объектов размещения и питания, дать краткую характеристику.

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

При оценке критерия отбор мест посещения и объектов показа необходимо учитывать соответствие этих объектов с заданной темой. Правильный отбор объектов, их количество, последовательность показа оказывают влияние на качество разработки экскурсионной программы. В качестве объектов могут быть:

- памятные места, связанные с историческими событиями в жизни нашего народа, развитием общества и государства (например, Куликово поле, Бородино, места Курской битвы и др.);

- здания и сооружения, мемориальные памятники, связанные с жизнью и деятельностью выдающихся личностей, произведения архитектуры и градостроительства, жилые и общественные здания, здания промышленных

- предприятий, инженерные сооружения (крепости, мосты, башни), мавзолеи,

- здания культурного назначения и другие постройки;

- природные объекты — леса, рощи, парки, реки, озера, пруды, заповедники и

- заказники, а также отдельные деревья, реликтовые растения и др.;

- экспозиции государственных и народных музеев, картинных галерей, постоянных и временных выставок;
- памятники археологии — городища, древние стоянки, поселения, курганы с захоронениями, земляные валы, дороги, горные выработки, загоны, святилища, каналы и др.;
- памятники искусства — произведения изобразительного, декоративно-прикладного искусства, скульптура, садово-парковое и другое искусство.

Конкурсанты обосновывают выбор объектов показа и мест посещения в соответствии с заданной темой, указывая принадлежность того или иного объекта к памятникам культурно-исторического наследия (ЮНЕСКО, федерального, регионального уровня) в схеме маршрута. В ходе презентации участники должны продемонстрировать умение разрабатывать интерактивную составляющую на маршруте при условии соответствия общей концепции и идее маршрута.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Определите и обоснуйте включение тех или иных объектов посещения и объектов показа по Вашему уникальному маршруту. Заполните таблицу

	Объекты посещения	Обоснование включения объекта посещения в маршрут	Объекты показа	Обоснование включения объекта показа в маршрут
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Определите соответствие объектов показа и объектов посещения с темой маршрута. Заполните таблицу

Тема маршрута	Объект показа		Объект посещения		Примечание
Культурно-познавательная	1		1		
	2		2		
	3		3		
	4		4		
	5		5		
Оздоровительная	1		1		
	2		2		
	3		3		
	4		4		
	5		5		
Спортивная	1		1		
	2		2		
	3		3		
	4		4		
	5		5		
Религиозная	1		1		

	2		2	
	3		3	
	4		4	
	5		5	



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Разработайте примерные интерактивные авторские программы нового туристского маршрута в соответствии с темой задания. Заполните таблицу:

	Тема маршрута	Название интерактивной программы, Время и место проведения	Содержание программы	Обоснование идеи и концепции включения интерактива	Примечание
1.					
2.					
3.					
4.					

5.					

Один из критериев оценки модуля является критерий качества оформления технологической карты маршрута. Разработка маршрутов, формирование туров и различных экскурсионных программ, предоставление основных и дополнительных услуг составляют технологию туристского обслуживания, то есть производство конкретного туристского продукта, предназначенного для удовлетворения потребности в туристской услуге. При разработке программы нового уникального маршрута определяются:

- маршрут путешествия;
- название тура с указанием количества дней, ночей, которое должно привлекать туристов, быть интересным, интригующим, вызывающим желание совершить путешествие;
- цель, задачи тура;
- сведения о путешествии, туре, об обычаях местного населения, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды;
- описание тура по классификации путешествий;
- перечень туристских предприятий;
- состав экскурсий и достопримечательных объектов;

- комплекс досуговых мероприятий (интерактивные программы);
- продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута;
- количество туристов, участвующих в путешествии;
- потребность в гидах, экскурсоводах;
- необходимое количество транспортных средств;
- порядок подготовки рекламных и информационных материалов;
- программу тура (по дням);
- калькуляцию тура;
- условия безопасности туристов на маршруте.

Все эти требования находят свое отражение при составлении технологической карты маршрута. Конкурсанты оформляют и сдают экспертам технологическую карту маршрута с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе, рекомендуемую цену, с описанием программы тура и туристского маршрута.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Оформить и заполнить технологическую карту маршрута «Дворянские усадьбы».

В ходе презентации конкурсанты должны продемонстрировать смысловое единство, логику выступления и культуру речи. Особое внимание экспертам следует обратить на соблюдение участниками команды базовых этико-речевых норм, на использование специальных профессиональных терминов, понятий, географических названий.

Командная работа требует демонстрации навыков успешной коммуникации и публичной презентации. В ходе представления результатов

работы по модулю необходимо обратить внимание на то, как успешно между собой коммуницируют участники команды.

Время выступления конкурсантов фиксируется. Важно использовать данное время с максимальной эффективностью и полезностью, что может влиять на конечную оценку по данному критерию.

7.4. При оценке модуля «Разработка и обоснование нового туристского маршрута» применяется измеримая оценка и мнение судей (судейская оценка).

При измеримой оценке 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.

При судейской оценке 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.

7.5. При разработке содержания модуля «Разработка и обоснование нового туристского маршрута» экспертам необходимо учитывать следующую специфику задания:

1. задание должно содержать разработку нового уникального маршрута;

2. задание должно быть логически выстроено;
3. задание должно быть реалистично, то есть учитывать специфику отрасли, опираться на потребности региона (регионов);
4. задание должно предполагать личную заинтересованность каждого из участников команды в разработке и обосновании нового туристского маршрута;
5. задание предполагает разработку турпродукта и должно содержать элементы работы с турпродуктом, в части составления маршрута, тура или его продвижения.

7.6. Примерами для конкурсантов могут быть следующие задания по модулю:

1. Известная французская кинокомпания для продуктивной работы над документальным фильмом «Допетровская Русь» обратилась в вашу компанию для разработки и реализации маршрута путешествия съемочной группы с целью более глубокого погружения в атмосферу сценария. Основные требования: количество человек 4-6; продолжительность – 3-4 дня; объекты показа – культовые сооружения, связанные с важными событиями российской истории XVI-XVII веков; не менее одной интерактивной составляющей, связанной с указанными местами показа; трехразовое питание по маршруту; регион путешествия – Центральный федеральный округ. Визы и а/билеты для прилета в Россию у клиентов уже на руках.

2. Российское историческое общество обратилось в вашу компанию для разработки и реализации маршрута путешествия для группы людей, интересующихся историей ВОВ с целью более глубокого погружения в атмосферу военных событий. Основные требования: количество человек 10-12; продолжительность – 3-4 дня; объекты показа – места и объекты, связанные с важными событиями начала Великой Отечественной войны; не менее одной интерактивной составляющей, связанной с указанными местами показа;



трехразовое питание по маршруту. регион путешествия – Центральный федеральный округ.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Разработать тренировочные задания по модулю «Разработка и обоснование нового туристского маршрута».



Глоссарий по разделу № 7.

Аттракция (attractions of a destination) буквально «объекты туристского показа и развлечения») - система развлечений и мероприятий, цель которых сформировать позитивные ощущения от тура.

Туристская дестинация — это территория, обладающая определенной привлекательностью для туристов, и удовлетворяющая следующим условиям: 1) наличие географических и административных границ; 2) наличие определенного набора туристско-рекреационных продуктов и услуг, 3) привлекательность ресурсов; 4) доступность (экономическая, транспортная и др.); 5) имидж и репутация, влияющие на ее конкурентоспособность на туристском рынке.

Туристский маршрут - путь перемещения туристов, определяющий последовательное посещение исторических и природных памятников, а также других мест.

Туристский регион - это географическая территория (место, регион), территория должна располагать большой сетью специальных сооружений и услуг, необходимых для организации отдыха, учебного процесса или оздоровления. Это может быть часть региона или туристский центр, гостиница, где имеются все необходимые сооружения для организации отдыха и размещения туристов.

Интерактивность (от англ. inter – «между») – это процесс, предполагающий взаимодействие.

Технологическая карта туристского путешествия - технологический документ, определяющий содержание программы и условий обслуживания туристов на конкретном маршруте.

Раздел 8. Модуль «Специальное задание»

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

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

Это задание является универсальными и призвано предоставить возможность участникам в короткий промежуток времени продемонстрировать профессиональные компетенции специалиста в области туристской деятельности. Умения оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность конкурсанта креативно и оперативно решать возникающие задачи. Важным составляющим оценки выполнения специального задания является способность участников отслеживать собственное движение в рамках Движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia).

8.2. Детализация критериев оценки по модулю Специальное задание.

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

8.3. В ходе работы над специальным заданием конкурсанты должны продемонстрировать навыки формулировать уточняющие вопросы по специальному заданию. При этом в ходе экспертной оценки принимается во внимание объем (количество вопросов) и содержательная информация, которую запрашивают конкурсанты. Важно чтобы вопросы были сформулированы по существу поставленной проблемы.

Следующим критерием оценки является демонстрация навыков формулировать доводы и обоснованные аргументы в ответ на вопросы экспертов. Так как вопросы эксперты задают уже после презентации участниками выполненного задания, особое внимание обращается на аргументацию и доводы в ответах по существу изложенной проблемной задачи. Важно чтобы представленные доводы полностью соответствуют содержанию специального задания.

В ходе презентации наработок по модулю экспертам необходимо обратить внимание на оригинальность предложенных идей, новизну,

конкретность выводов, способность креативно подходить к решению творческих задач. Конкурсанты должны изложить новые оригинальные авторские идеи, обосновать результаты, проявить творческий подход к решению поставленных задач.

Один из ключевых критериев при оценке модуля «Специальное задание» является качество, полнота и глубокое понимание специфики профессиональной деятельности. Конкурсантам необходимо продемонстрировать понимание специфики профессиональной во всех областях туристской деятельности, видение проблем и перспектив отрасли, навыки анализа ситуации. Важно, чтобы способность мыслить стратегически выходило за рамки «родного» региона, а затрагивало проблемы и перспективы развития отрасли, как в рамках страны, так и за ее пределами. Способность к анализу и рефлексия также является важным составляющим итоговой оценки по данному критерию.

В ходе презентация выполненного специального задания конкурсанты должны продемонстрировать смысловое единство, логику выступления и культуру речи. Особое внимание экспертам следует обратить на соблюдение участниками команды базовых этико-речевых норм, насколько грамотно и уместно используются специальные термины, понятия, географические названия.

Командная работа требует демонстрации навыков успешной коммуникации и публичной презентации. В ходе представления результатов работы по модулю необходимо обратить внимание не только на то, как успешно между собой коммуницируют участники команды, но и насколько они презентабельно выглядят, соответствует ли их внешний вид описанному в Техническом описании дресс-коду, то есть в какой мере он соблюден в соответствии с деловым стилем или фирменной одеждой делегации. В виду того, что время для конкурсантов фиксируется не только на выступлении, но

и в ходе постановки и ответов на вопросы экспертов, важно использовать данное время с максимальной эффективностью и полезностью, что также может влиять на конечную оценку по данному критерию.

Одним из показателей профессионализма конкурсантов является широта кругозора и уровень эрудиции. Демонстрация данных навыков возможна в ходе выполнения Специального задания. Речь в том числе идет о том, как уместно и правильно в ходе презентации используется понятийный аппарат и специальная терминология из области туризма, насколько эрудированы конкурсанты в ответах на вопросы экспертов, как и каким образом они демонстрировали свой кругозор.

Умение работать в команде требует таких командных взаимодействий, когда каждый участник показывает активность в ведении презентации. Участники не перебивают, а в случае затруднительных ситуаций поддерживают и дополняют друг друга. Участники связаны общей целью, доверяют друг другу, обладают высокой степенью сотрудничества.

Важным составляющим успешности выполненного Специального задания является мотивация участников к участию в решении предложенных проблемных ситуаций, а также способность участников отслеживать личностное и профессиональное развитие в рамках движения "Молодые профессионалы" (WorldSkillsRussia). Предельная мотивация участников к участию в решении предложенных проблемных ситуаций, высокая мотивированность на профессиональный рост и карьеру, максимальное использование результатов участия в движении "Молодые профессионалы" (WorldSkillsRussia) для личностного и профессионального развития - это те самые качества, которые необходимо показать конкурсантам при выполнении и презентации наработок по ходу Специального задания.

8.4. При оценке модуля «Специальное задание» применяется 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

8.5. При разработке содержания «Специального задания» экспертам необходимо учитывать следующую специфику задания:

1. Специальное задание должно содержать в сути своей решение проблемной ситуации в профессиональной сфере.
2. Специальное задание должно иметь проектную логику, то есть выстраиваться в схему: замысел-реализация –рефлексия.
3. Специальное задание должно быть реалистично, то есть учитывать специфику отрасли, опираться на потребности «домашнего» региона.
4. Специальное задание должно предполагать личную заинтересованность каждого из участников команды в решении проблемной ситуации.
5. Специальное задание не предполагает разработку турпродукта. Однако, может содержать элементы работы с турпродуктом, в части составления маршрута, тура или его продвижения.
6. Специальное задание должно содержать некую «недоговоренность», то есть возможность для конкурсантов задать уточняющие вопросы.

8.6. Примерами специальных заданий для конкурсантов могут быть следующие задания:

- *Уважаемые участники! На протяжении чемпионата вы не только*

работали над заданиями, обрабатывали заказы клиентов, но и формировались как команда молодых профессионалов. Именно Вы, в ближайшее время, вольетесь в семью профессионального туристского сообщества. Именно вы будет определять его лицо на ближайшее будущее. Мы бы хотели, чтобы вы, как команда молодых профессионалов, заглянули в будущее. Например, на 5-10-20 лет. Каким он будет, туризм? Какие направления на виды туризма, какие направления будут активно развиваться и продвигаться? Кто и каким будет потребитель туристских услуг? Какими профессиональными компетенциями должен будет обладать специалист в области туристских услуг в будущем? И что необходимо сделать вам для этого? Кем вы себя видите спустя 5-10-20 лет в профессиональной деятельности?

•Уважаемые участники финала чемпионата «Молодые профессионалы»! Каждый из вас сегодня представляет на этом форуме свой федеральный округ, свою область, свой город. Однако это не все. Вы представляете сегодня еще и жителей, земляков, проживающих в вашем регионе. Именно люди, самое дорогое и ценное, что есть на вашей Родине. О самых лучших из них слагают стихи, пишут рассказы и очерки, ставят памятники и увековечивают их имена и фамилии в названии улиц, скверов, площадей. Во все времена наиболее ценным качеством в человеке считалось его отношение к труду: рачительность, бережливость, ответственность, трудолюбие. Ежегодно 26 мая в нашей стране отмечается День российского предпринимательства, установленный согласно Указу Президента России в 2007 году. Для российского предпринимателя больше подходит слово Хозяин: своего дела, своего слова, своей мечты. Настоящий хозяин, настоящий предприниматель всегда делиться своей прибылью с нуждающимися. Во почему предприниматель — это еще и благотворитель, меценат и спонсор. В преддверии этого праздника мы предлагаем вам в

течение часа подготовить 2-3 часовую прогулку по вашему городу с показом объектов и рассказом о предпринимателях, составляющих гордость и славу вашего города. Не важно, историческая эта личность или наш современник. Важно, чтобы через призму этой личности, вашего земляка, мы увидели ваш город, место где вы живете и учитесь, которым вы гордитесь и любите.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Разработать тематику специальных заданий.
Предложить варианты выполнения специальных заданий, с учётом предложенных вариантов системы оценки.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

1. Сформировать систему оценки конкурсного задания на примере модуля «Специальное задание». Распределить веса аспектов модуля (10 баллов) на субкритерии и Judgment – аспекты.
2. Заполнить таблицу:

Модуль «Специальное задание»		Вес аспекта	
Judgment-аспекты	Демонстрация навыков формулировать уточняющие вопросы по специальному заданию	0	
		1	
		2	
		3	
	Демонстрация навыков формулировать доводы и обоснованные аргументы в ответ на вопросы экспертов	0	
		1	
		2	
		3	
	Оригинальность предложенных идей, новизна, конкретность выводов, способность креативно подходить к решению творческих задач	0	
		1	
		2	
		3	
Качество, полнота и глубокое понимание специфики профессиональной деятельности	0		
	1		
	2		
	3		

	Смысловое единство, логика выступления и культура речи.	0	
		1	
		2	
		3	
	Демонстрация навыков успешной коммуникации и публичной презентации.	0	
		1	
		2	
		3	
	Владение понятийным аппаратом, специальной терминологией. Широта кругозора и уровень эрудиции участников.	0	
		1	
		2	
		3	
	Умение работать в команде.	0	
		1	
		2	
		3	
	Мотивация участников к участию в решении предложенных проблемных ситуаций Способность участников отслеживать личностное и профессиональное развитие в рамках движения "Молодые профессионалы" (WorldSkillsRussia)	0	
		1	
		2	
		3	
Итого			10 баллов

Раздел 9. Организация и проведение демонстрационного экзамена с применением стандартов Ворлдскиллс как базовых принципов объективной оценки результатов подготовки рабочих кадров в системе среднего профессионального образования. Особенности проведения демонстрационного экзамена лиц с ограниченными возможностями здоровья.

9.1. Демонстрационный экзамен по стандартам WorldSkillsRussia по компетенции «Туризм» - это экзамен, проводимый в групповой форме. В группах по два человека, участники работают над реализацией запросов туристов, решая при выполнении экзаменационных заданий по модулям различные задачи. Участники работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туристском агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в экзаменационном задании.

Цель демонстрационного экзамена - демонстрация освоенных общих профессиональных компетенций, как описано в спецификации стандартов WorldSkills Russia в той степени, которая может быть реализована.

В демонстрационном экзамене оценка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения работы. Не предусмотрено выполнение отдельных тестов на знания и понимание.

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

Каждому разделу присвоен процент общих оценок для обозначения его относительной важности в рамках Спецификации стандартов.

Схема выставления оценок и задание к ДЭ оценивают только те компетенции, которые изложены в Спецификации стандартов. Они должны отражать Спецификацию стандартов настолько всесторонне, насколько допускают ограничения демонстрационного экзамена.

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

Демонстрационный экзамен по компетенции «Туризм» — это вариант итоговой аттестации в области туристской деятельности с двумя участниками. В группах по два человека, участники ДЭ работают над выполнением поставленных задач. Участники работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туристском агентстве и пр.).

Варианты ситуаций (кейсов), в которых сформулированы задания по каждому из рабочих модулей, представляются главным экспертом участникам и оценивающим экспертам непосредственно перед их выполнением, на рабочей площадке. Эксперты оценивают уровень сформированности профессиональных компетенций участников и выставляют баллы в соответствии с критериями оценки.

Возрастной ценз участников демонстрационного экзамена от 16 до 22 лет. Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов WSSS. Экзаменационное задание не должно выходить за пределы WSSS. Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Экзаменационного задания при выполнении которого не оценивается знание правил и норм WSR.

В оценке демонстрационного экзамена участвуют эксперты, имеющие удостоверение Эксперта демонстрационного экзамена, из расчета на количество рабочих мест.

Демонстрационный экзамен организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники получают варианты заданий (кейсы) 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 передается участникам демонстрационного экзамена на момент начала работы над модулем. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

Техническое описание и экзаменационные задания к каждому модулю размещаются за месяц до начала демонстрационного экзамена в открытом доступе. Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, разрабатываются экспертом ответственным за разработку КОД и направляется Главному эксперту на площадке, непосредственно перед проведением демонстрационного экзамена, лицом уполномоченным Союзом WSR.

9.2. Модули задания и необходимое время.

КОД 2.1. Демонстрационного экзамена содержит задания по 4 модулям:

п/п	Номер и/или наименование модуля	Максимально возможный балл	Продолжительность
1	Модуль А1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	С1 09.00- 12.40	2,5 часа + 1 час (презентация)
2	Модуль В 1 Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута	С1 13.10- 17.20	3 часа + 1 час (презентация)

3	Модуль С 1 Разработка программы тура по заказу клиента	С2 09.00-13.10	3 часа + 1 час (презентация)
4	Модуль D 1 Специальное задание	С2 13.40-15.50	1 час + 1 час (презентация)
ИТОГО			13,5 часов

КОД 1.1 Демонстрационного экзамена содержит задания по 2 модулям:

п/п	Номер и/или наименование модуля	Максимально возможный балл	Продолжительность
1	A1. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	25,00	2 час 30 минут
2	B1. Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута	31,00	3 часа 00 минут
ИТОГО		56,00	5 часов 30 минут (в течении 1 рабочего дня)

Основными регламентирующими документами демонстрационного по стандартам WorldSkills являются:

- Кодекс этики
- Методика организации демонстрационного экзамена

- Техническое описание компетенции;
- Конкурсное задание (Оценочные материалы для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм»).

Основные требования к проведению демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills

- Контрольно-измерительные материалы на основе заданий Финала Национального чемпионата «Молодые профессионалы» (WSR) по компетенциям, входящим в ТОП-50 профессий и специальностей, включая все модули

- Организация и проведение демонстрационного экзамена сертифицированным экспертом Союза «Ворлдскиллс Россия»

- Соответствие площадок проведения требованиям WSR

- Использование системы оценивания CIS

- Недопустимость оценки выполнений заданий экспертами, представляющими с экзаменуемым одну образовательную организацию

- Не допускается проведение экзамена в группах, сформированных из разных учебных групп. Количество участников ДЭ должно быть не менее 70% от количества студентов .

9.3. Проведение демонстрационного экзамена

В день С-1 (за 1 день до начала экзамена) осуществляется распределение рабочих мест участников на площадке в соответствии с жеребьевкой. Жеребьевка проводится в присутствии всех участников способом, исключающим спланированное распределение рабочих мест или оборудования. Итоги жеребьевки фиксируются отдельным документом (протоколом).

Инструктаж по охране труда и технике безопасности (далее – ОТ и ТБ) для участников и членов Экспертной группы проводится Техническим экспертом под роспись.

После распределения рабочих мест и прохождения инструктажа по ОТ и ТБ участникам предоставляется время не более 2 часов на знакомство с рабочими местами, а на ознакомление с оборудованием и его тестирование.

Участники должны ознакомиться с подробной информацией о регламенте проведения экзамена с обозначением обеденных перерывов и времени завершения экзаменационных заданий/модулей, ограничениях времени и условий допуска к рабочим местам, включая условия, разрешающие участникам покинуть рабочие места и площадку, информацию о времени и способе проверки оборудования, информацию о пунктах и графике питания, оказании медицинской помощи, о характере и диапазоне санкций, которые могут последовать в случае нарушения регламента проведения экзамена. Также участники экзамена должны быть проинформированы о том, что они отвечают за безопасное использование оборудования в соответствии с правилами техники безопасности.

Участник при сдаче демонстрационного экзамена должен иметь при себе паспорт и полис ОМС.

Перед началом экзамена членами Экспертной группы производится проверка на предмет обнаружения материалов, инструментов или оборудования, запрещенного в соответствии с техническим описанием. Каждому участнику предоставляется время на ознакомление с экзаменационным заданием, а также разъяснения правил поведения и Кодекса этики движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) во время демонстрационного экзамена.

Экзаменационные задания выдаются участникам непосредственно перед началом экзамена. На дополнительные вопросы выделяется время, которое не включается в общее время проведения экзамена. Если задание состоит из модулей, то члены Экспертной группы обязаны выдавать

участникам задание перед началом каждого модуля или действовать согласно техническому описанию.

К выполнению экзаменационных заданий участники приступают после указания Главного эксперта.

В ходе проведения экзамена участникам запрещаются контакты с членами Экспертной группы без разрешения Главного эксперта. Процедура проведения демонстрационного экзамена проходит с соблюдением принципов честности, справедливости и информационной открытости. Вся информация и инструкции по выполнению экзамена от членов Экспертной группы, в том числе с целью оказания необходимой помощи, должны быть четкими и недвусмысленными, не дающими преимущества тому или иному участнику. Вмешательство иных лиц, которое может помешать участникам завершить экзаменационное задание, не допускается.

Выполненные экзаменационные задания оцениваются в соответствии со схемой начисления баллов, разработанными на основании характеристик компетенций, определяемых техническим описанием. Все баллы и оценки регистрируются в системе CIS.

Одно из главных требований при выполнении оценки заданий демонстрационного экзамена – это обеспечение отсутствия преимуществ у кого-либо из участников экзамена. В связи с этим, порядок работы Экспертной группы должен быть организован так, чтобы не допустить к оценке работы студентов или выпускников эксперта, который принимал непосредственное участие в их подготовке или представляет одну с ними образовательную организацию. Данное условие должно строго контролироваться Главным экспертом, который отвечает за объективность и независимость работы Экспертной группы в целом.

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

соответствовать оцениванию и оценки WorldSkills Russia

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

Оценивание на демонстрационном экзамене делится на 2 обширных категории: измерение и судейство. Для обеих категорий оценивания, использование четких критериев, по которым оценивается каждый Аспект, является необходимым для гарантии качества. Схема выставления оценок должна соответствовать показателям в Спецификации стандартов. Экзаменационное задание является средством оценивания, и оно также следует Спецификацией стандартов. Система информационной поддержки ДЭ (CIS) обеспечивает своевременную и точную запись оценок и обладает растущим поддерживающим потенциалом.

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

9.4. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания

Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм»: при количестве команд от 3 до 8 - 3 чел., при количестве команд от 8 до 12 (но не более 12 команд) – 5 чел.

Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена.

1 эксперт на 2 команды участников.

Количество рабочих мест Количество студентов	Количество экспертов
5	3
10	3
12	3
14	3
16	5
18	5
20	5

22	11	5
24	12	5

9.5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке

Участникам не разрешается приносить в зону проведения ДЭ 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 проведения ДЭ участники обязаны соблюдать деловой стиль одежды. Основные требования 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.

ДЭ 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.



Глоссарий по разделу 9.

Государственная итоговая аттестация (ГИА) – форма оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательных программ, имеющих государственную аккредитацию.

Демонстрационный экзамен – форма оценки соответствия уровня знаний, умений, навыков студентов и выпускников, осваивающих программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих, специалистов среднего звена, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессии или специальности в соответствии со стандартами Ворлдскиллс Россия.

Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов - совокупность заданий, их спецификации, технических описаний оцениваемых компетенций, критериев и инструментов оценивания, обеспечивающих в целом оценку результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

Центр проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (Центр проведения демонстрационного экзамена, ЦПДЭ) – организация, располагающая площадкой для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (далее - площадка проведения демонстрационного экзамена), материально-техническое оснащение которой соответствует требованиям Союза «Ворлдскиллс Россия».

Техническое описание (ТО) - документ, определяющий название компетенции, последовательность выполнения задания, критерии оценки, требования к профессиональным навыкам участников, состав оборудования, компоненты, оснастку, основное и дополнительное оборудование, требования по нормам охраны труда и технике

безопасности, разрешенные и запрещенные к использованию материалы, и оборудование. Инфраструктурный лист (ИЛ) - список необходимых материалов и оборудования для проведения демонстрационного экзамена по определенной компетенции по стандартам Ворлдскиллс Россия.

Эксперт – лицо, подтвердившее знания, умения и навыки по какой-либо компетенции в соответствии с требованиями Союза «Ворлдскиллс Россия» (сертифицированный эксперт Ворлдскиллс), а также лицо, прошедшее специализированную программу обучения, организованную Союзом «Ворлдскиллс Россия» и имеющее свидетельство о праве проведения демонстрационного экзамена, корпоративных и региональных чемпионатов по стандартам Ворлдскиллс Россия.

Главный эксперт на площадке (Главный эксперт) – эксперт, определенный в соответствии с порядком, установленным Союзом «Ворлдскиллс Россия» ответственным по организации и проведению демонстрационного экзамена на определенной площадке по какой-либо компетенции и наделенный соответствующими полномочиями.

Технический эксперт – эксперт, отвечающий за техническое состояние оборудования и соблюдение всеми присутствующими на площадке лицами правил и норм охраны труда и техники безопасности (далее - ОТ и ТБ).

Экспертная группа – группа экспертов для оценки выполнения заданий демонстрационного экзамена на площадке по определенной компетенции.

eSim – это система мониторинга, сбора и обработки результатов демонстрационного экзамена.

CIS (Competition Information System) – это специализированное программное обеспечение для обработки информации во время демонстрационного экзамена. Доступ к системе предоставляется Союзом

«Ворлдскиллс Россия» по официальному запросу от организаторов экзамена.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Используя материалы сайта <https://worldskills.ru> и дополнительную информацию, выполните практические задания

1. На флеш-носителе создать папку «Пакет документации по организации ДЭ». Используя материала сайта <https://worldskills.ru> скопировать в папку:

- Методику организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.
- Оценочные материалы для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Кондитерское дело»).
Инфраструктурные листы к КОД 1 и КОД 2

2. Опишите основную цель проведения ДЭ

3. Заполните таблицу

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль А1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура		
2	Модуль В 1 Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута		
3	Модуль С 1 Разработка программы тура по заказу клиента		

4	Модуль D 1 Специальное задание		
ИТОГО			

4. Заполните таблицу

Модуль/Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
A	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура			
B	Разработка, обоснование и продвижение нового туристского			
C	Разработка программы тура по заказу клиента			
D	Специальное задание			
Всего				

5. Подготовить расписание проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

День	Время	Мероприятие
С-1		
С 1		

6. Схематично выполнить зарисовку плана застройки одного рабочего места с условными обозначениями

ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРОГРАММЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ. ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН ПО КОМПЕТЕНЦИИ

Задание демонстрационного экзамена разрабатывается на основе конкурсного задания национального чемпионата. Задание выполняется по тем же правилам, что и чемпионатное.



Практическое задание

Выполните задание демонстрационного экзамена по компетенции «Туризм». В качестве основы данного задания взят КОД № 1.

Продолжительность Демонстрационного экзамена по КОД 1.1 не должна быть более 8 часов (один экзаменационный день). Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов WSSS. Экзаменационное задание не должно выходить за пределы WSSS. Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Экзаменационного задания при выполнении которого не оценивается знание правил и норм WSR.

В оценке демонстрационного экзамена участвуют эксперты, имеющие удостоверение Эксперта демонстрационного экзамена.

Демонстрационный экзамен организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники получают варианты заданий (кейсы) 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 демонстрационного экзамена на момент начала работы над модулем. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, разрабатываются экспертом ответственным за разработку КОД и направляется Главному эксперту на площадке, непосредственно перед проведением демонстрационного экзамена, лицом уполномоченным Союзом WSR.

3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

КОД 1.1 Демонстрационного экзамена содержит задания по 2 модулям:

A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

B1 Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	C1 09.00-12.40	2 часа 30 минут + 1 час 00 мин. (презентация)
2	Модуль B1 Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута	C1 13.20-17.40	3 часа 00 минут + 1 час 00 мин. (презентация)
ИТОГО			7 часов 30 минут (1 рабочий день)

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

Участникам озвучивается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания пакетного тура, в которой: определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, а также наличие данного пакетного тура в системе подбора туроператора, предоставляется информация: о стране и местах временного пребывания, страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения и типе питания, транспортных услугах, переездах по маршруту, трансфере, ценовой категории пакетного тура, рекомендуемым туристу экскурсиях, досугу, развлечениях. Участники представляют экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники.

Участники оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку. В коммерческом предложении излагается суть oferty менеджера турагентства по запросу клиента. На выбор туриста в рамках пакетного тура должны быть представлены варианты размещения или программ пребывания, учитывая оптимальные сроки поездки. При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов (в количестве не менее двух). В соответствии с запросом, требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг. Письмо (коммерческое предложение) составляется в соответствии со стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде в объеме до 2 страниц.

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

Участники оформляют и сдают экспертам заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом. (Приказ Минкультуры России от 31 октября 2016 г. N 2386 ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО

ПРОДУКТА, ЗАКЛЮЧАЕМОГО МЕЖДУ ТУРАГЕНТОМ И ТУРИСТОМ И (ИЛИ) ИНЫМ ЗАКАЗЧИКОМ, Приложение № 2)

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

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени. Переговоры с Заказчиком начинать по истечении 10 минут после начала выполнения Модуля А и закончить за 15 минут до окончания выполнения Модуля А.

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

Модуль В. Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута

В соответствии с заданной темой участники разрабатывают новый уникальный туристский маршрут и программу его продвижения.

Участники обосновывают концепцию и уникальность нового маршрута. В ходе разработки и презентации программы обслуживания по маршруту участники определяют географические районы, по которым пройдёт маршрут, оптимальное расположение мест показа и объектов посещения на маршруте и временных затрат по переезду, оптимальное использование на маршруте соответствующей инфраструктуры (средств размещения, предприятий питания и т.д.), оптимальное построение схемы маршрута в соответствии с продолжительностью путешествия.

Участники в ходе презентации туристского маршрута представляют информацию о рекомендованной цене туристского маршрута

В процессе разработки нового уникального маршрута студенты составляют карту-схему маршрута с указанием: пунктов остановок, ночевок, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др. Участники обосновывают требования безопасности на маршруте.

Объекты посещения и показа отбираются участниками с учетом их мотивированного включения в маршрут. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута участниками предлагается уникальная, авторская интерактивная программа, элементы которой демонстрируются в ходе презентации программы туристского маршрута.

Участники выявляют и обосновывают уникальность туристского продукта, а также его статусные характеристики и конкурентные преимущества. Участники обосновывают и определяют полноту целевой аудитории и основного ядра целевой аудитории.

Участники разрабатывают и сдают экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием наиболее оптимальных online и offline инструментов продвижения с указанием этапов реализации, бюджета и стратегий позиционирования туристского продукта. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта. Участники предлагают варианты бюджета программы продвижения программы тура, обосновывая соответствие бюджета рекламной компании с этапами реализации программы продвижения и его реалистичность в условиях продвижения в заданном регионе.

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

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

В ходе презентации участники демонстрируют: креативность и оригинальность программы нового туристского маршрута; соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента; обоснованный выбор основных туристских услуг; качество предъявления программы продвижения турпродукта; качество определения целевой аудитории; креативность и оригинальность логотипа и слогана туристского продукта; соответствие логотипа и слогана идейной составляющей и замыслу турпродукта, а также культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

Модуль/Критерий	Баллы			
	Мнение судей	Измеримая	Всего	
A	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	3	15	18
B	Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута	6	33	39
Всего		9	48	57