**Конкурсное задание по компетенции**

**Туризм (сервис).RU (презентационная компетенция)**

**Оглавление**

Описание компетенции и модулей ………………………...…..1

Введение …………………………………………………………2

Описание конкурсных заданий ………………………………3-5

Инструкция для участников конкурса ………………………...5

Схема оценки …………………………………………………...6

Детализация критериев оценки через показатели ………….7-8

**II Региональный чемпионат рабочих профессий по стандартам WSR Ярославской области**

**Место проведения**: Ярославская область, г. Углич, ул. Спасская 10, ГПОУ ЯО Угличский индустриально-педагогический колледж

**Компетенция:** Туризм (сервис).RU (презентационная компетенция)

**Число модулей**: 5

Соревнования по компетенции Туризм (сервис).RU проводятся по модульному принципу.

**Состав модулей**:

|  |  |
| --- | --- |
| А 1. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура | 24,00 |
| В 1. Разработка программы тура по заказу клиента | 32,00 |
| С 1. Разработка и обоснование туристического маршрута | 18,00 |
| D 1. Продвижение турпродукта | 10,00 |
| Е 1. Специальное задание | 16,00 |

**ВВЕДЕНИЕ**

II Региональный чемпионат рабочих профессий по стандартам WSR Ярославской области по презентационной компетенции Туризм (сервис) - 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 задачи. На практике это означает, что соревнующиеся конкурсанты работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туристическом агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в конкурсном задании.

В основе работы – анализ реальных профессиональных ситуаций, решение кейсов.

Все рабочие модули будут представлены экспертам и конкурсантам на соревновательной площадке. Эксперты оценивают уровень сформированности профессиональных компетенций участников и присуждают баллы в соответствии с критериями оценки.

**Описание конкурсных заданий**

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля конкурсанты получают задание в виде профессиональной ситуации или видеоролика с реальной ситуацией из области туристической деятельности. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания. Каждый модуль подробно обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнования, были прояснены заранее.

***Модуль А1: Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура***

Конкурсанты анализируют содержание кейс - ситуации «Выезжаем за рубеж» из реальной деятельности турагента. Ситуация озвучивается и высылается участникам на электронную почту для дальнейшего анализа на рабочем месте. В ситуации представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям.

Конкурсанты, на основе анализа содержания ситуации, подбирают в сети интернет тур по заданным параметрам и туроператора, формирующего указанное направление.

Конкурсанты заполняют договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом. Разрабатывают памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению.

Конкурсанты рассчитывают прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

Исходя из ситуации, конкурсанты оформляют программу обслуживания тура и представляют её клиенту. Программа тура оформляется в соответствии с заданными параметрами.

Оценка также включает в себя качество устного представления программы обслуживания тура и оценку продуктивности использования выделенного времени (тайм менеджмента).

***Модуль В1: Разработка программы тура по заказу клиента***

Конкурсанты согласно заявке клиента, представленной в видеоролике «К нам обратился клиент» выявляют запросы клиента на предоставление определённых услуг, параметры тура, вид туризма и пр.

Конкурсанты разрабатывают программу тура, определяют схему маршрута, подбирают места размещения и питания в соответствии с запросом клиента. Разрабатывают экскурсионную программу с оптимальным отбором объектов показа и с указанием затрат времени. Выполняют расчёт реальной себестоимости турпродукта на всю группу/на одного человека.

Конкурсанты готовят презентацию к своему выступлению, в которой отражают особенности разработанного тура.

Оценивается качество разработки программы тура в соответствии с запросом клиента, качество разработки экскурсионной программы, уровень навыков расчёта реальной себестоимости турпродукта, полнота и уровень презентации, соблюдение выделенного времени (тайм менеджмента).

***Модуль C1: Разработка и обоснование нового туристического маршрута***

В соответствии с заданной темой конкурсанты приступают к разработке нового туристического маршрута: определяют регионы, по которым пройдёт маршрут, отбирают объекты показа в соответствии с заданной темой.

Конкурсанты разрабатывают и обосновывают концепцию нового маршрута, заполняют и представляют ТО-компании технологическую карту маршрута.

***Модуль D1: Продвижение турпродукта***

Конкурсанты, исходя из ситуации, предлагают план мероприятий по продвижению турпродукта. Главная задача конкурсантов – убедить клиента принять участие в предложенном мероприятии, приветствуется использование иностранного языка (английского, немецкого).

Оценивается качество и полнота разработки плана мероприятий по продвижению турпродукта, эффективность способов убеждения клиента к участию в мероприятии, соблюдение выделенного времени (тайм менеджмента).

***Модуль 5 E1:Специальное задание***

Специальное задание носит «спонтанный» характер и требуют оперативного реагирования участников.

Конкурсанты должны быстро адаптироваться к таким заданиям экспертов. Это задание является универсальными, и требует навыков в профессиональной туристской деятельности.

**ИНСТРУКЦИЯ для участников конкурса**

Конкурс проводится на русском языке (знание английского/немецкого приветствуется. Некоторые разделы заданий могут быть на английском/немецком языках). Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

Участникам не разрешается приносить в зону соревнований какие-либо личные вещи (карты памяти, а также любые другие средства коммуникации, например, мобильные телефоны).

**Необходимые оборудование, установки и материалы**

Все оборудование и материалы будут предоставлены организаторами. Оборудование и т.д., используемое в конкурсе, приводится в специальном листе.

**Схема оценки**

Этот раздел определяет критерии оценки и количество баллов (субъективных и объективных). Общая сумма баллов для всех критериев оценки должна быть 100.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Раздел** | **Критерий** | **Объективная оценка**  (баллы) | **Субъективная оценка**  (баллы) | **Сумма баллов** |
| **A1** | Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура | 24 | 0 | **24** |
| **B1** | Разработка программы тура по заказу клиента | 30 | 2 | **32** |
| **C1** | Разработка и обоснование нового туристического маршрута | 13 | 5 | **18** |
| **D1** | Продвижение турпродукта | 5 | 5 | **10** |
| **E1** | Спец. задание | 0 | 16 | **16** |
| **ИТОГО** |  | **72** | **28** | **100** |

**Детализация критериев оценки через показатели**

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

Умение подбирать тур в соответствии с заданной ситуацией.

Умение определять действующего туроператора, формирующего данное направление.

Навыки по заполнению договора о реализации турпродукта.

Навыки по разработке памятки туристу на поездку по указанному направлению.

Навыки расчёта прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

Качество оформления программы обслуживания тура в соответствии с заданными параметрами.

**B1 Разработка программы тура по заказу клиента**

Качество разработки программы тура, схемы маршрута, подбора места размещения и питания туристов на маршруте в соответствии с запросом клиента.

Качество разработки экскурсионной программы, оптимальность отбора объектов показа, расчёта затрат времени.

Уровень навыков расчёта реальной себестоимости турпродукта.

Полнота и уровень презентации об особенностях разработанного тура.

**C1 Разработка и обоснование туристического маршрута**

Оптимальность отбора регионов в соответствии с маршрутом, объектов показа в соответствии с заданной темой.

Логика и обоснование концепции нового маршрута.

Качество оформления технологической карты маршрута.

**D1 продвижение турпродукта**

Полнота и качество разработки плана мероприятий по продвижению турпродукта.

Умение убедить клиента принять участие в данном мероприятии.

**E1 Специальное задание**

Способность оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства и способность конкурсанта решать возникающие задачи.

Креативность, способность участников приводить доводы и обоснованные аргументы, устная речь.

Способность участников отслеживать собственное движение в рамках «II Регионального чемпионата рабочих профессий по стандартам Worldskills Russia -2016 Ярославской области».

Тайм-менеджмент.