

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
Отборочных соревнований
Регионального чемпионата «Молодые профессионалы (Worldskills Russia)»
Томской области в 2021 году

Компетенция
Р9 ТУРИЗМ

1. Форма участия в конкурсе: Индивидуальный конкурс. Для выполнения одного модуля участники объединяются в команды (2 конкурсанта в команде).

2. Общее время выполнения задания: 7 часов

3. Задание для конкурса. Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля конкурсанты получают варианты заданий в виде запросов клиента/заказчика или кейса (ситуации).

4. Модули задания и необходимое время.

№ п/п	Наименование модуля	Время на задание
1	Модуль А. Обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	1 час 30 минут (4 минуты презентация)
2	Модуль В. Специальное задание	1 час 00 минут (5 минут презентация)
3	Модуль С. Разработка программы тура по заказу клиента	1 час 30 минут (4 минуты презентация)

Модуль А. Обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

Участникам озвучивается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на подбор тура по определённым критериям. В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура на сайте туроператора.

Конкурсант готовит электронную презентацию выбранного в соответствии с заказом пакетного тура в MS Power Point, которая должна содержать:

- представление туристской дестинации,
- правила въезда в страну (регион) и необходимые документы,
- информацию о туроператоре, сформировавшем предлагаемый турпродукт,
- состав тура и его стоимость,
- сроки и продолжительность поездки,
- информацию о маршруте тура и транспортных услугах,
- информацию о средстве размещения и условиях проживания,
- тип питания,
- рекомендуемые достопримечательности и места посещения,

- ссылки на используемые во время подготовки презентации ресурсы и источники информации.

Участник представляет экспертам памятку туристу о поездке с сайта туроператора в соответствии с заданием.

Участник оформляет в MS Word и сдает экспертам коммерческое предложение на поездку. Коммерческое предложение должно иметь следующую структуру:

- приветствие, обращение к клиенту,
- краткая информация о стране/направлении, куда будет совершаться поездка,
- правила въезда и необходимые документы,
- обозначение туроператора, чей турпродукт предлагается клиенту,
- сроки и продолжительность тура,
- состав тура,
- информация о транспортных услугах: маршрут, номера рейсов, время отправления, прибытия,
- информация о средстве размещения,
- тип питания,
- наличие или отсутствие трансфера,
- наличие или отсутствие страховки в пакетном туре,
- стоимость тура,
- рекомендуемые достопримечательности и места посещения,
- контактная информация.

Объем коммерческого предложения не должен превышать двух страниц А4, шрифт 12 Times New Roman, интервал одинарный. Коммерческое предложение предоставляется участником в распечатанном виде.

На представление результатов своей работы участнику отводится 4 минуты. Представление происходит в формате презентации с соблюдением норм делового общения, культуры речи и дресс-кода (нестрогий деловой стиль).

Модуль В. Специальное задание

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

В ходе выполнения специального задания участникам в первые пять минут после начала работы над Модулем предлагается задать не менее двух уточняющих вопросов по заданию в письменной форме, 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.

Модуль С. Разработка программы тура по заказу клиента

Участникам представляется специально подготовленное задание, в котором представлен индивидуальный запрос клиента(клиентов), планирующего поездку.

Конкурсант выделяет ключевые детали индивидуального запроса с учетом конкретных его пожеланий с целью максимального удовлетворения запросов и потребностей.

Конкурсант готовит электронную презентацию в MS Power Point, в которой представляют и обосновывают в соответствии с запросом туристов:

- характеристику и особенности территории путешествия,
- сроки и продолжительность путешествия,
- маршрут путешествия,
- информацию об основном переезде в составе путешествия и его стоимости,
- информацию о средстве размещения с указанием стоимости проживания,
- предлагаемые к посещению предприятия питания и блюда, рекомендуемые для дегустации туристам с указанием среднего чека и стоимости конкретных блюд,
- рекомендуемые для посещения события/мероприятия, экскурсионные объекты посещения и показа, дополнительные услуги (с указанием стоимости посещения, входных билетов, дополнительных услуг, экскурсий и т.п.),
- ссылки на используемые во время подготовки презентации ресурсы и источники информации.

На представление результатов своей работы участнику отводится 4 минуты. Представление происходит в формате презентации с соблюдением норм делового общения, культуры речи и дресс-кода (нестрогий деловой стиль).

5. Критерии оценки

№ п/п	Наименование модуля	Баллы
1	Модуль А. Обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	18
2	Модуль В. Специальное задание	10
3	Модуль С. Разработка программы тура по заказу клиента	22
Итого:		50

При оценке работ команд оценивается:

Модуль А. Обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

- Соответствие предложенного тура заказу клиента,
- Навыки поиска информации на сайте туроператора,
- Навыки работы в MS Power Point,
- Полнота представления информации о туристской дестинации,
- Качество представления информации о туристской дестинации,

- Корректность представленной информации о требованиях по въезду в страну/регион,
- Представление информации о туроператоре,
- Корректность представленной информации о составе тура,
- Представление стоимости турпродукта,
- Корректность представленной информации о сроках и продолжительности поездки,
- Корректность представления информации о маршруте тура,
- Полнота информации о транспортных услугах, входящих в состав тура,
- Корректность представленной информации о транспортных услугах.
- Полнота информации о средствах размещения, входящих в состав тура,
- Корректность информации о средствах размещения,
- Предоставление информации о типе питания в составе турпродукта,
- Представление информации о рекомендуемых туристам достопримечательностях и местах посещения,
- Представление ссылок на используемые во время подготовки презентации ресурсы и источники информации,
- Навыки работы в MS Word,
- Соответствие коммерческого предложения требованиям по его оформлению,
- Эффективность использования предоставленного на презентацию времени,
- Владение правилами делового общения и презентации,
- Соблюдение заявленного дресс-кода.

Модуль В. Специальное задание

- Логичность и целесообразность уточняющих вопросов по заданию,
- Креативность в решении поставленной задачи,
- Оригинальность предложенного решения,
- Понимание текущей ситуации на рынке туризма/туристских услуг,
- Способность стратегически мыслить в рамках решения поставленной задачи,
- Соблюдение логики при представлении своей работы,
- Эффективность использования предоставленного на презентацию времени,
- Владение правилами делового общения и презентации,
- Соблюдение заявленного дресс-кода,
- Качество ответов на вопросы экспертов,
- Способность обосновывать собственную точку зрения,
- Умение работать в команде.

Модуль С. Разработка программы тура по заказу клиента

- Соответствие представленного предложения по организации поездки заказу клиента,
- Навыки работы в MS Power Point,
- Полнота представления информации о туристской дестинации,
- Качество представления информации о туристской дестинации,
- Корректность представленной информации о сроках и продолжительности поездки,
- Корректность представления информации о маршруте тура,
- Полнота информации о предлагаемых транспортных услугах,
- Корректность представленной информации о транспортных услугах,
- Представление стоимости транспортных услуг,
- Полнота информации о предлагаемых средствах размещения,

- Корректность информации о средствах размещения,
- Представление стоимости проживания,
- Представление предприятий питания, рекомендуемых к посещению туристам,
- Представление традиционных блюд, рекомендуемых для дегустации туристам,
- Представление информации о среднем чеке в предлагаемых предприятиях питания,
- Представление средней стоимости рекомендуемых блюд,
- Представление информации о событиях/мероприятиях, экскурсионных объектах посещения и показа, рекомендуемых туристам, дополнительных услугах,
- Представление информации о стоимости посещения, входных билетов, дополнительных услуг, экскурсий и т.п.
- Представление ссылок на используемые во время подготовки презентации ресурсы и источники информации,
- Эффективность использования предоставленного на презентацию времени,
- Владение правилами делового общения и презентации,
- Соблюдение заявленного дресс-кода.