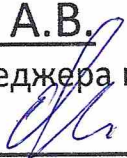


Утверждаю

Иванова А.В.

(Ф.И.О. менеджера компетенции)

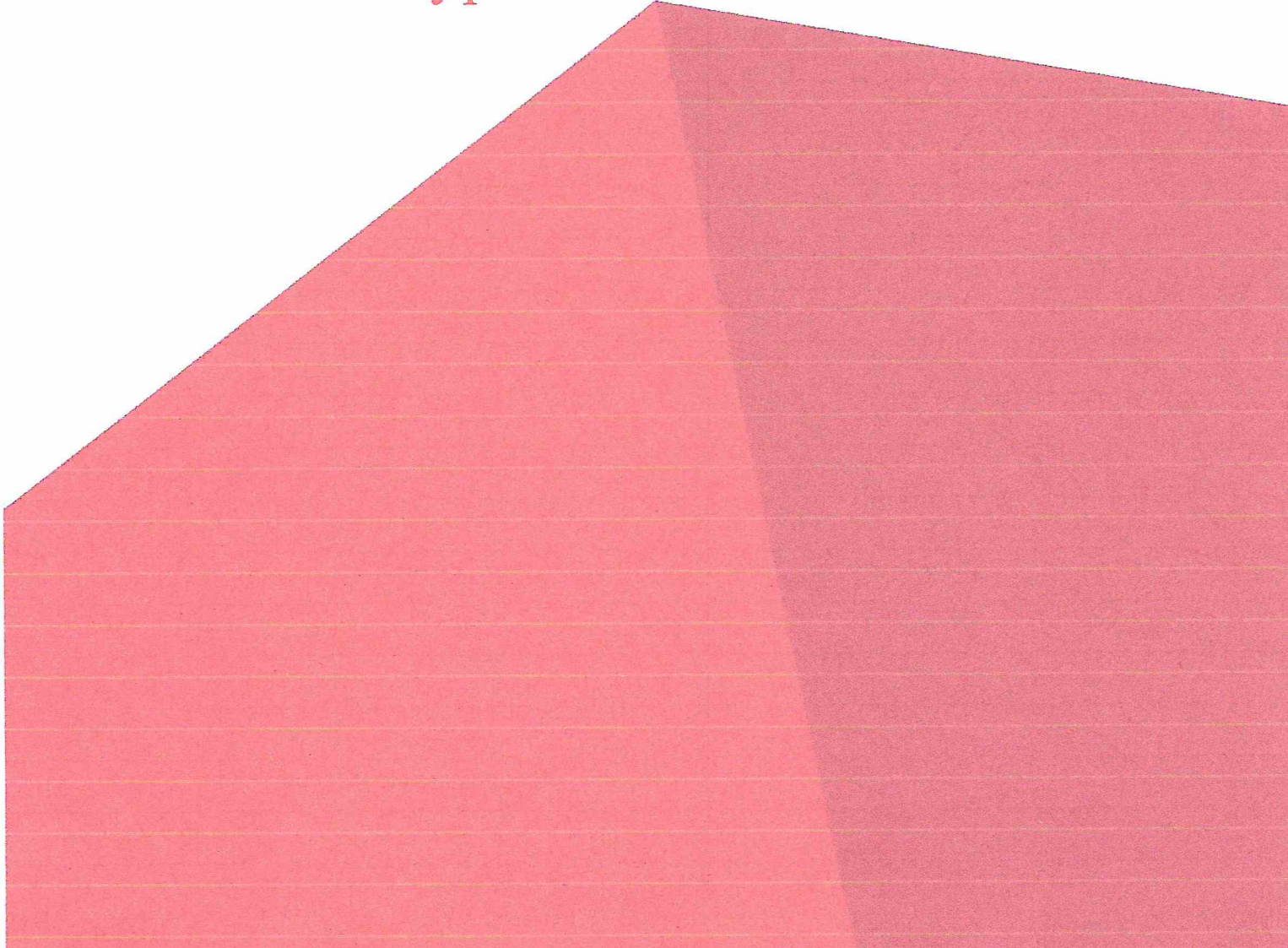
 06.11.2020

(подпись)

SKILL MANAGEMENT PLAN

VIII открытый региональный чемпионат «Молодые профессионалы»
(WorldSkills Russia) Челябинской области 2020

T41 Турагентская деятельность



Оглавление

День С-2: воскресенье 6 декабря 2020 г.....	3
День С-1: понедельник 7 декабря 2020 г.	3
День С1: вторник 8 декабря 2020 г.	4
День С2: среда 9 декабря 2020 г.....	5
День С3: четверг 10 декабря 2020 г.	5
День С+1: пятница 11 декабря 2020 г.	6

Skill Management Plan является обязательной частью системы контроля качества в рамках Регионального Чемпионата Южного Урала «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) 2020г.

SMP является дорожной картой, направляющим документом (задания, сроки, ответственность и т.д.) для успешного проведения и управления каждым днём соревнований.

Конкурсная площадка располагается на 4-м этаже учебного корпуса ГБОУ ПОО «Магнитогорский технологический колледж им. В.П. Омельченко» (далее – ГБОУ ПОО МТК), г. Магнитогорск, ул. Сталеваров, д.11.

С-2	С-1	С1	С2	С3	С+1
1	2	3	4	5	6
06/12/2020	07/12/2020	08/12/2020	09/12/2020	10/12/2020	11/12/2020
воскресенье	понедельник	вторник	среда	четверг	пятница

День	Время	Мероприятия	Площадка
День С-2: воскресенье 6 декабря 2020 г.			
12.00-14.00			
С-2	12.00 – 14.00	Застройка площадки. Работа Главного Эксперта по приему площадки.	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд. 45, 46, 44, 43, 42 ул. Сталеваров, 11
День С-1: понедельник 7 декабря 2020 г.			
09.00-14.00			
С-1	09.00-09.30	Встреча и регистрация экспертов и участников на площадке.	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд. 45, 46, 44, 43, 42
	9:30-09.45	Инструктаж участников и экспертов по охране труда и технике безопасности	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.46
	09.45-10.00	Жеребьевка	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.46

	10.00-12.00	Инструктаж и обучение экспертов на площадке. Знакомство экспертов с конкурсной площадкой и оборудованием. Распределение ролей между экспертами. Подписание экспертами методических пакетов и регламентирующих документов.	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд. 45, 46
	10.00-12.00	Ознакомление участников с конкурсными местами.	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд. 45, 46
	12.00-12.40	Ознакомление с конкурсным заданием	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.46
	12.40-13.00	Перерыв	
	13.00-14.00	Торжественная церемония открытия VIII Регионального чемпионата «Молодые профессионалы (WorldSkills Russia)» Челябинской области 2020 Online	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.46
День С1: вторник 8 декабря 2020 г. 09.00-17.00			
С1	09.00-9.30	Завтрак участников и экспертов чемпионата	ГБОУ ПОО МТК Столовая
	09.30-9.45	Сбор участников и экспертов на площадке. Инструктаж по ТБ и ОТ	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.46
	09.45-10.00	Ознакомление с конкурсным заданием (Модуль А). Установка от эксперта-компатриота	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.46
	10.00-13.00	Выполнение задания Модуля А (3 часа)	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.45, 46
	13.10-14.00	Обед участников и экспертов чемпионата	ГБОУ ПОО МТК Столовая
	14.00-16.00	Работа экспертов на площадке. Оценка модуля А	ГБОУ ПОО МТК Комната экспертов, ауд. 43
	16.00-17.00	Занесение итогов дня в CIS.	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.45,

День С2: среда 9 декабря 2020 г.

09.00-17.00

С2	09.00-9.30	Завтрак участников и экспертов чемпионата	ГБОУ ПОО МТК Столовая
	09.30-9.45	Сбор участников и экспертов на площадке. Инструктаж по ТБ и ОТ	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.46
	09.45-10.00	Ознакомление с конкурсным заданием (Модуль С). Установка от эксперта-компатриота	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.46
	10.00-13.30	Выполнение задания Модуля С (3 часа 30 минут)	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.45, 46
	13.40-14.40	Обед участников и экспертов чемпионата	ГБОУ ПОО МТК Столовая
	14.40-16.00	Работа экспертов на площадке. Оценка модуля С	ГБОУ ПОО МТК Комната экспертов, ауд. 43
	16.00-17.00	Занесение итогов дня в CIS.	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.45,

День С3: четверг 10 декабря 2020 г.

09.00-18.00

С3	09.00-9.30	Завтрак участников и экспертов чемпионата	ГБОУ ПОО МТК Столовая
	09.30-9.45	Сбор участников и экспертов на площадке. Инструктаж по ТБ и ОТ	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.46
	09.45-10.00	Ознакомление с конкурсным заданием (Модуль D). Установка от эксперта-компатриота	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.46
	10.00-12.30	Выполнение задания Модуля D (2 часа 30 минут)	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.45
	12.40-13.30	Обед участников и экспертов чемпионата	ГБОУ ПОО МТК Столовая
	13.30-13.45	Ознакомление с конкурсным заданием (Модуль В). Установка от эксперта-компатриота	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.45
	13.45-14.45	Выполнение задания Модуля В (1час)	ГБОУ ПОО МТК

			Конкурсная площадка, ауд.45
	14.45-15.00	Перерыв	
	15.00-17.00	Работа экспертов на площадке. Оценка модуля D, B	ГБОУ ПОО МТК Комната экспертов, ауд. 43
	17.00-18.00	Занесение итогов дня в CIS.	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.45,
День С+1: пятница 11 декабря 2020 г. 09.00-14.00			
С+1	09.00-09.30	Сбор участников и экспертов на площадке	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.46
	09.30-10.00	Коллективное фото. Подведение итогов чемпионата. Свободное общение	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.46
	10.00-12.00	Торжественная церемония закрытия VIII Регионального чемпионата «Молодые профессионалы (WorldSkills Russia)» Челябинской области 2020 On-line	ГБОУ ПОО МТК Конкурсная площадка, ауд.46
	12.00-14.00	Демонтаж оборудования	

Утверждаю

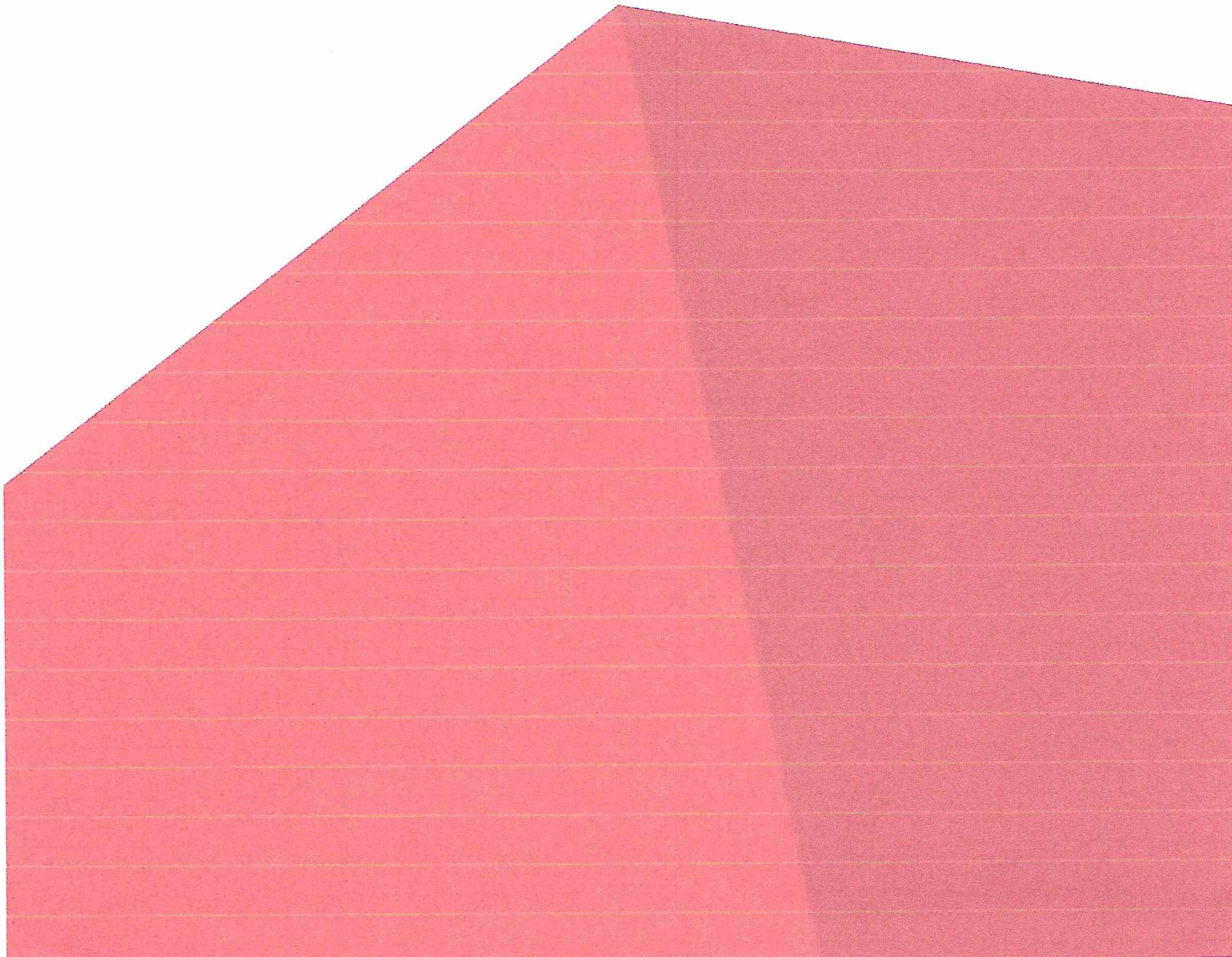
Иванова А.В.

(Ф.И.О. менеджера компетенции)

06.11.2020

(подпись)

План застройки
Т41 Турагентская деятельность
Возрастная категория 14-16 лет



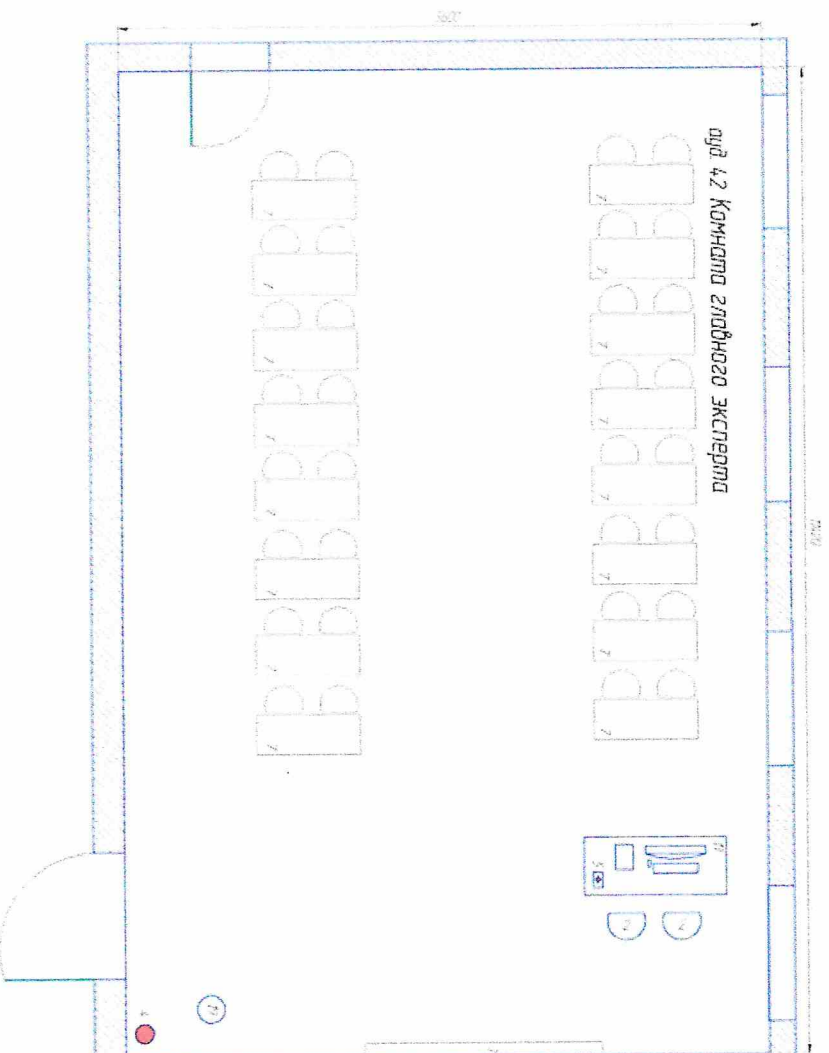


План застройки конкурсной площадки по компетенции «Тургазентская деятельность» Junior
VIII открытого регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) Челябинской области 2020

047X0395

Менеджер коммерции
и бухгалтерского учета
Иванова А.В.

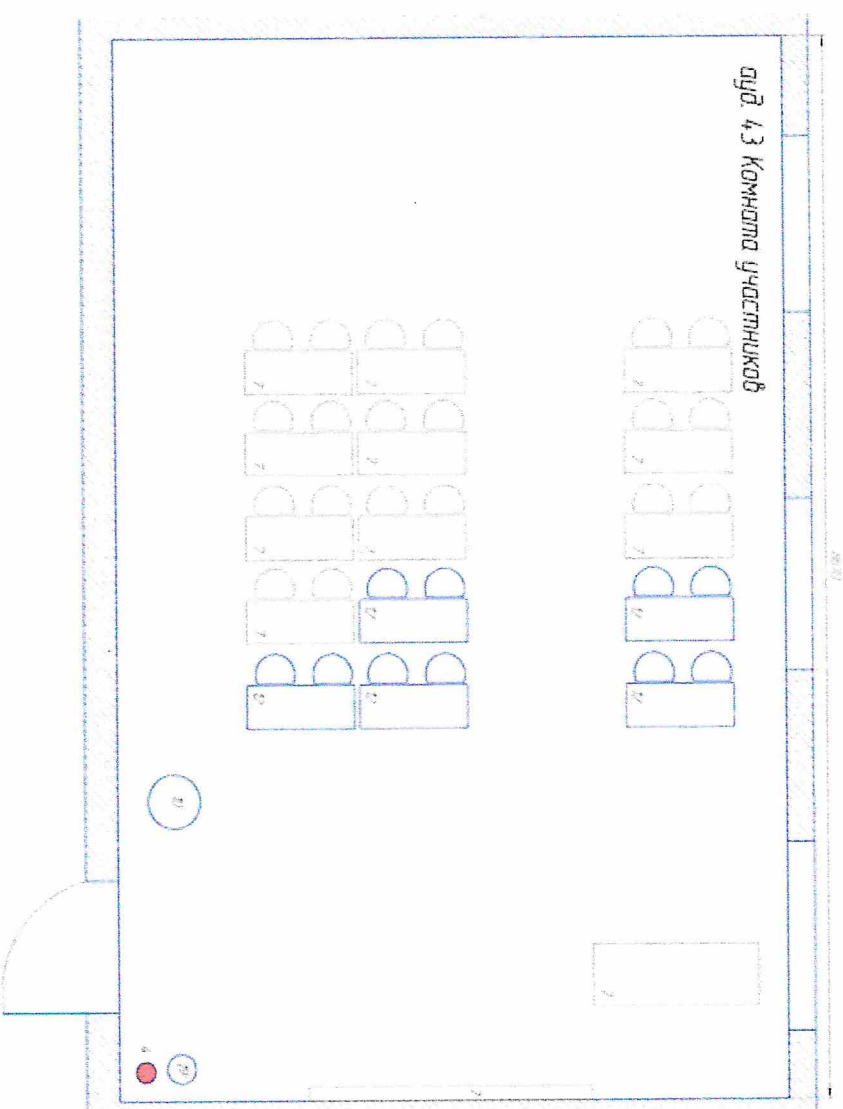
- 1 – рабочий место команд员 12 участка,
- 2 – станок
- 3 – рабочее место для общения с клиентом
- 4 – денежный пульт
- 5 – отсек
- 6 – зона технического эксклерта,
- 7 – рабочий кабинет ПК, бухгалтерия и бухгалтерская
- 8 – кассир для работы
- 9 – Wi-Fi роутер
- 10 – шкафчик
- 11 – место отдыха клиентом
- 12 – место отдыха эксклерта-клиентом
- 13 – рабочий кабинет команд员 эксклерта,
- 14 – фотопечать
- 15 – рабочее место эксклерта
- 16 – служебный проем
- 17 – входная зона
- 18 – экран для просмотра



План застройки конкурсной площадки по компетенции «Творческая деятельность» Junior
VIII открытого регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) Челябинской области 2020

METROD
Metodico Management
«Innovazione Design»
Metrod A.B.

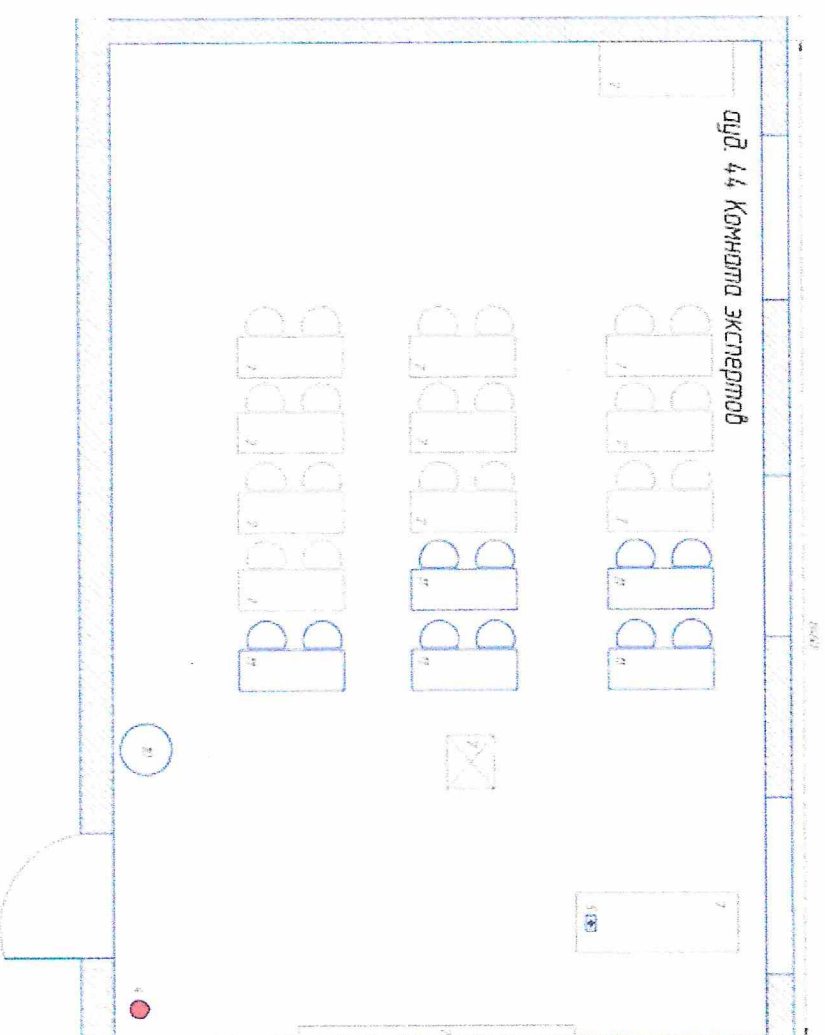
- Условные обозначения
- 1 - рабочее место командира (2 участника),
оборудованное ПК
 - 2 - стул
 - 3 - рабочее место для общения с клиентом
в офисе туроператора
 - 4 - огнетушитель
 - 5 - аптечка
 - 6 - зона технического эксперимента,
оборудованное ПК, принтером и аудиосистемой
 - 7 - оборудованное, не заведомо рабочее
при проведении чемпионата
 - 8 - кулер для воды
 - 9 - Wi-Fi роутер
 - 10 - дешовый
 - 11 - место отдыха конкурсантов
 - 12 - место отдыха экспертов-комментаторов
 - 13 - рабочее место судьи эксперта,
оборудованное ПК и МФУ
 - 14 - флиппер
 - 15 - рабочее место экспорта
 - 16 - стандартный проектор
 - 17 - брейкинг-зона
 - 18 - экран для проектора



План застройки конкурсной площадки по компетенции «Тургаентская деятельность» Junior
VIII открытого регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) Челябинской области 2020

УТВЕРЖДАЮ
Менеджер компетенции
«Тургаентская деятельность»
Иванова Д.В.

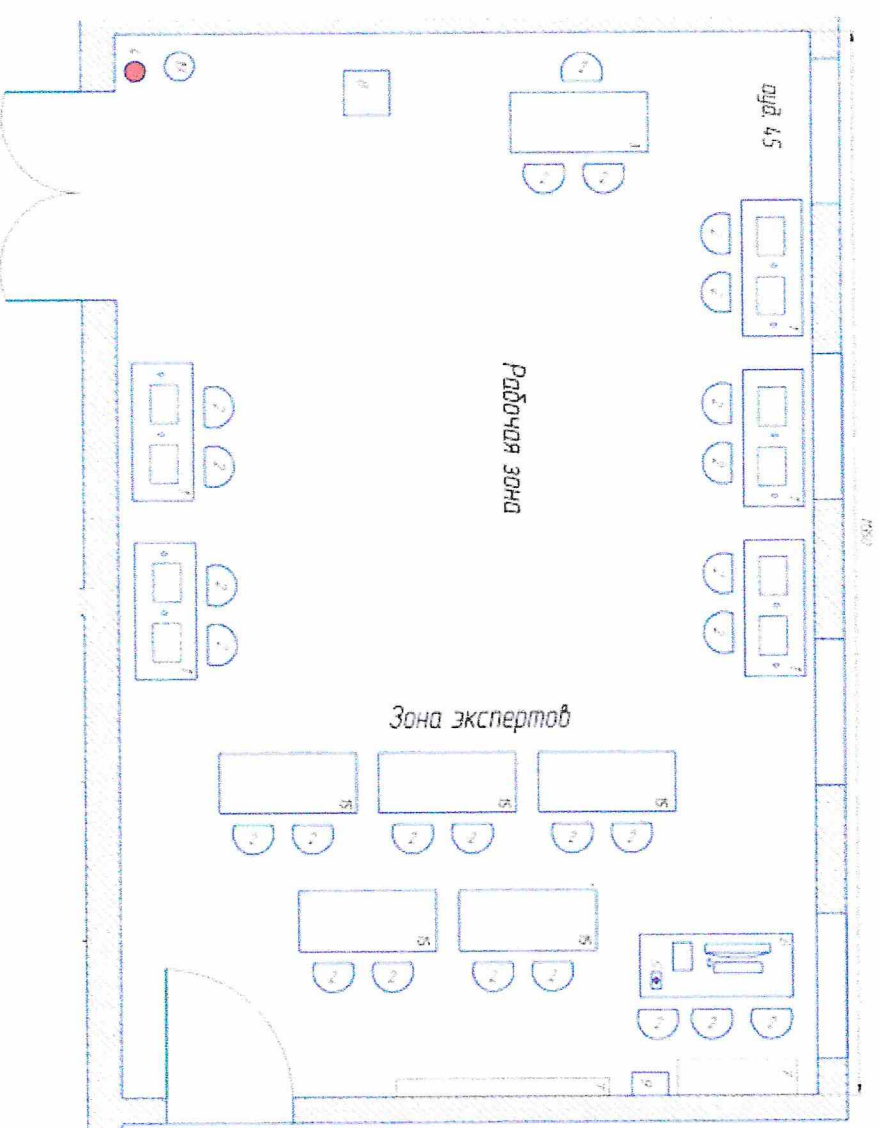
- Человеческие обозначения:
- 1 - рабочее место команды (2 участника), оборудованное ПК
 - 2 - стул
 - 3 - рабочее место для общения с клиентом в офисе турагентства
 - 4 - огнетушитель
 - 5 - аптечка
 - 6 - зона технического эксперта, оборудованное ПК, принтером и аудиосистемой
 - 7 - оборудованные, не задействованные при проведении чемпионата
 - 8 - кулер для воды
 - 9 - Wi-Fi роутер
 - 10 - диван
 - 11 - место отдыха конкурсантов
 - 12 - место отдыха эксперта-комментатора
 - 13 - рабочее место главного эксперта, оборудованное ПК и МФУ
 - 14 - флиппер
 - 15 - рабочее место эксперта
 - 16 - стационарный проектор
 - 17 - барфунт-зона
 - 18 - экран для проектора



План застройки конкурсной площадки по компетенции «Турагентская деятельность» Junior
VIII открытого регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) Челябинской области 2020

УТВЕРЖДАЮ
Менеджер компетенции
«Турагентская деятельность»
Иванова А.В.

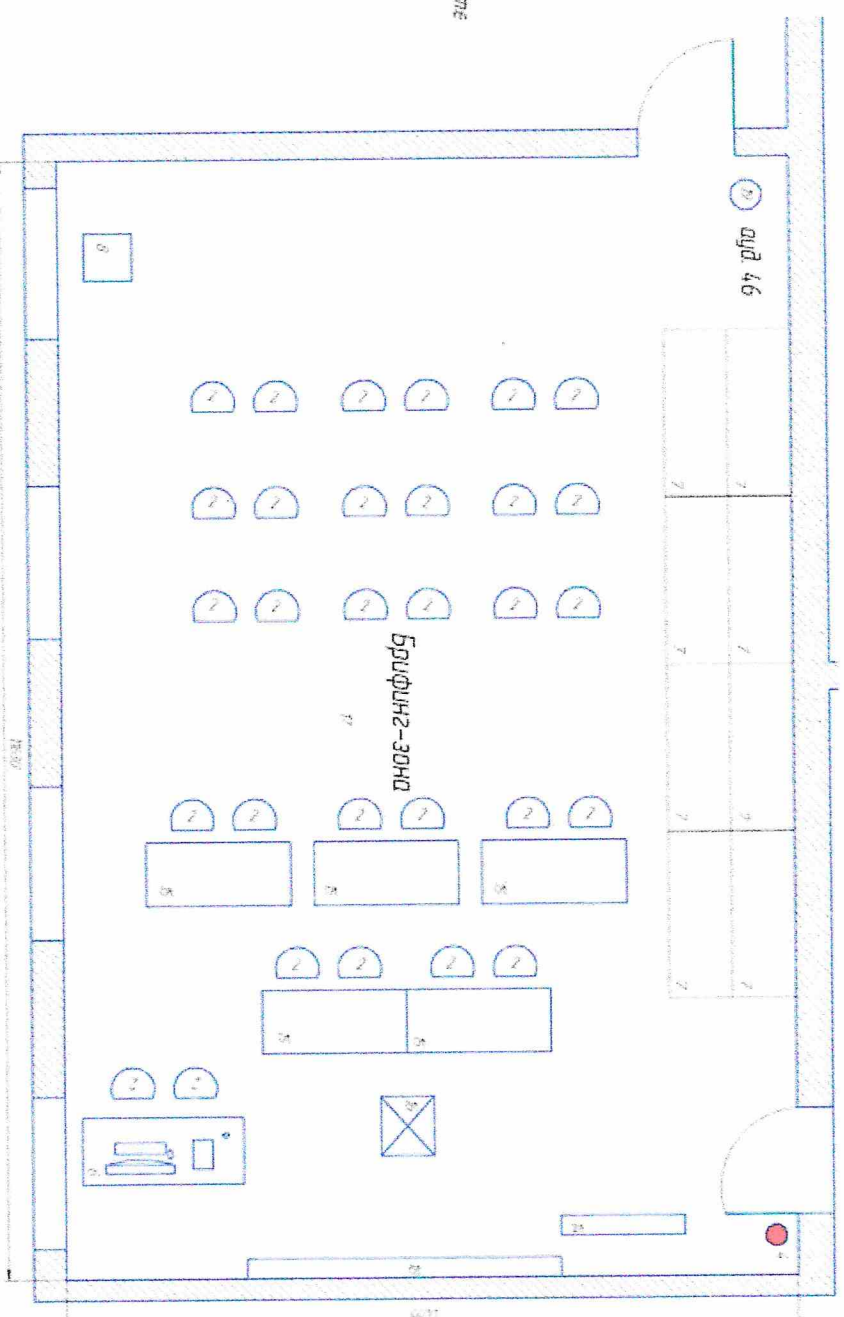
- Условные обозначения
- 1 – рабочее место команды (2 участника),
оборудованное ПК
 - 2 – стул
 - 3 – рабочее место для общения с клиентом
в офисе турагентства
 - 4 – осветительный
 - 5 – аптечка
 - 6 – зона технического эксперта,
оборудованное ПК, принтером и аудиосистемой
 - 7 – оборудованное, не оборудованное
при проведении чемпионата
 - 8 – кулер для воды
 - 9 – Wi-Fi роутер
 - 10 – диван
 - 11 – место отдыха конкурсантов
 - 12 – место отдыха эксперта-компаратора
 - 13 – рабочее место главного эксперта,
оборудованное ПК и МФУ
 - 14 – флиппант
 - 15 – рабочее место эксперта
 - 16 – стационарный проектор
 - 17 – барфитинг-зона
 - 18 – экран для проектора



План застройки конкурсной площадки по компетенции «Турецкая деятельность» Junior
VIII открытого регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) Челябинской области 2020

91787000443
Менеджер компетенции
«Турецкая деятельность»
Иванова А.В.

- Условные обозначения
- 1 - рабочее место команды (2 участника), оборудованное ПК
 - 2 - стул
 - 3 - рабочее место для общения с клиентом в офисе тур агентства
 - 4 - огнетушитель
 - 5 - аптечка
 - 6 - зона технического эксперта, оборудованное ПК, принтером и аудиосисте
 - 7 - оборудованное, не задействованное при проведении чемпионата
 - 8 - кулер для воды
 - 9 - Wi-Fi роутер
 - 10 - вешалка
 - 11 - место отдыха конкурсантов
 - 12 - место отдыха эксперта-комментатора
 - 13 - рабочее место главного эксперта, оборудованное ПК и МФУ
 - 14 - флиппер
 - 15 - рабочее место эксперта
 - 16 - стационарный проектор
 - 17 - брейфинг-зона
 - 18 - экран для проектора



Утверждаю
Иванова А.В.

(Ф.И.О. менеджера компетенции)


(подпись)

06.11.2020



Конкурсное задание

Компетенция

Т41 Турагентская деятельность

Возрастная категория 14-16 лет

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия в конкурсе
2. Задание для конкурса
3. Модули задания и необходимое время
4. Критерии оценки
5. Приложения к заданию

Количество часов на выполнение задания: 10 ч.

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Командное участие. В команде 2 человека.

Командное участие обусловлено спецификой работы туристской организации. В турагентской среде существует две принципиально разные основы успешной работы. Первая – это общение с клиентом, которое включает в себя установление контакта, умение расположить клиента, выявление его потребностей, поиск туристского продукта и/или туристских услуг в соответствии с выявленными потребностями, грамотное закрытие сделки, обработка сложных и нестандартных ситуаций, решение конфликтов. Вторая – умение технически грамотно осуществлять бронирование заявки в личном кабинете туроператора и/или системы-агрегатора, расчеты с туристом и/или туроператором; подготовить пакет документов для оформления визы, подачи претензии туроператору и т.д. Зачастую, в действующей туристской организации эти функции выполняют разные сотрудники, благодаря чему процесс работы оптимален по времени и максимально эффективен с точки зрения распределения обязанностей.

2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Содержанием конкурсного задания является турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Для модулей «А» и «С» конкурсанты получают «легенду», описывающую конкретную ситуацию в профессиональной области (организация работы туристского предприятия, заявку от клиента). Форма представления задания может варьировать: текстовое описание, устное обращение. «Легенда» озвучивается участникам соревнований на момент начала работы над модулем.

Модуль «С» предполагает «живое» общение с клиентом в «офисе» турагентства (рабочее место участника).

Модуль «В» представляет собой практику проработки «кейсов» («кейс» - ситуационное задание, в рамках которого необходимо проанализировать предложенную ситуацию и найти оптимальное решение) с целью «аттестации» турагента на знание регионоведения, туристских направлений и различных туристских формальностей.

Конкурсное задание имеет несколько модулей, выполняемых последовательно.

Конкурс включает в себя выполнение работ:

- прием и обработка обращений в туристскую организацию;
- реализация туруслуг и/или турпродукта;

- управление ресурсами департаментов (служб, отделов) турфирмы (стратегическое управление деятельностью туристской организации).

Окончательные аспекты критериев оценки уточняются членами жюри. Оценка производится в отношении как работы над модулями, так и в отношении процесса выполнения конкурсной работы. Если участник конкурса не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других конкурсантов, такой участник может быть отстранен от конкурса.

Время и детали конкурсного задания в зависимости от конкурсных условий могут быть изменены членами жюри.

Конкурсное задание должно выполняться помодульно. Оценка также происходит от модуля к модулю.

Время на выполнение задания не должно превышать 4 часа в день.

3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	День соревнования	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль А «Специфика работы туристской организации»	С1	2 часа	3 часа
2	Модуль В «Аттестация турагента»	С3	45 минут	1 час
3	Модуль С «Работа с клиентом в офисе турагентства»	С2	2,5 часа	3,5 часа
4	Модуль D «Документооборот в турагентстве»	С3	1,5 часа	2,5 часа

Модуль А «Специфика работы туристской организации» (3 часа)

Данный модуль представляет собой демонстрацию навыков по созданию и подготовке к открытию туристской организации. Модуль состоит из трех этапов:

1. Подготовка к открытию туристской организации;
2. Разработка плана по открытию туристской организации;
3. Представление туристской организации.

Первый этап – подготовка к открытию туристской организации. На усмотрение менеджера компетенции первый этап может быть заочным (заочный этап начинается не позднее, чем за 15 календарных дней до даты соревнований).

На первом этапе команда конкурсантов получает заранее подготовленную легенду, согласно которой необходимо открыть туристскую организацию. В легенде обозначаются основные критерии и условия открытия: работа под определенной маркой, направление деятельности, целевая аудитория, регион расположения и т.д. В случае, если легенда задания будет подразумевать выбор определенной марки для работы (работа под франшизой туроператора, независимой сети турагентств и т.д.), конкурсантам выдается брендовая сувенирная продукция для оформления рабочего места. Брендовая сувенирная продукция может включать информационные буклеты, каталоги, флажки, баннеры и иную печатную и/или текстильную брендовую продукцию. Командам участников необходимо расположить полученную продукцию на своем рабочем месте, обозначив границы рабочего места. Материалы располагаются на усмотрение участников и служат визуальной составляющей при работе над модулем.

На втором этапе команде участников необходимо разработать план по созданию туристской организации с учетом легенды. Данный план составляется в свободной форме и должен включать следующие обязательные пункты:

- а) организационно-правовая форма туристской организации;
- б) организация офиса (выбор помещения, расположение офиса, наличие и тип вывески, разработка рекламных материалов, выбор схемы работы и т.д.);
- в) определение круга конкурентов (в зависимости радиуса расположения других туристских организаций вблизи офиса, направлений и специфики работы и т.д.);
- г) подбор сотрудников (количество сотрудников, опыт работы в туризме и т.д.);
- д) предварительная оценка затрат (расходы на открытие туристской организации, определение точки безубыточности, прогноз на полгода с учетом основных особенностей работы).

План также может включать иные дополнительные данные на усмотрение участников.

План распечатывается и сдается экспертам по окончании второго этапа модуля.

На третьем этапе участники должны представить «созданную» туристскую организацию. Основная задача конкурсантов – обосновать собственный выбор при разработке плана по созданию туристской организации. Время на представление туристской организации для каждой команды - 7 (семь) минут. В данном модуле предполагаются вопросы экспертов к участникам (в течение не более 3 (трех) минут на каждую команду конкурсантов). Вопросы могут задавать эксперты, входящие в группу оценки. Эксперт-компатриот, либо эксперт, участвовавший в подготовке команды, не может задавать вопросы своей команде.

При выполнении модуля необходимо обязательно учитывать специфику туристской организации, которая задается легендой.

В модуле экспертами оцениваются:

- умение анализировать полученную информацию;
- выбор бизнес-партнеров;
- разработанный план по открытию туристской организации;
- представление туристской организации с обоснованием выбора бизнес-партнеров и раскрытием пунктов плана;
- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

Модуль В «Аттестация» турагента» (1 час)

Данный модуль направлен на проверку знаний страноведения и курортоведения, климатических, культурных и других особенностей туристических направлений; а также иных туристических формальностей. Формат вопросов представляет собой практическую проработку «кейсов» («кейс» - ситуационное задание, в рамках которого необходимо проанализировать предложенную ситуацию и найти оптимальное решение) с целью «аттестации» турагента на знание регионоведения, туристских направлений и различных туристских формальностей.

Команда участников выполняет задание совместно (единый бланк задания для обоих участников команды).

«Аттестация» проходит в формате письменного (или онлайн) решения ситуационных задач («кейсов»), с которыми сталкивается турагент в работе.

«Кейсы» могут включать:

- открытые и закрытые вопросы;
- вопросы на соответствие и последовательность;
- работу с географической картой;
- вопросы на внимательность.

Допускаются «закрытые кейсы» без вариантов ответа, когда участникам необходимо самостоятельно вписать правильный вариант решения кейса.

Содержанием «кейса» являются практические знания и навыки турагента.

Время, предоставленное на выполнение модуля, составляет 45 минут, по 1 минуте на каждый «кейс».

По окончании времени, отведенного на модуль, каждая команда участников должен сдать 1 (один) заполненный бланк и покинуть рабочее место. Порядок подсчета баллов определяется менеджером компетенции и может осуществляться как автоматизировано, так и вручную, при этом интервалы баллов соответствуют конкретным аспектам критериев по модулю.

В модуле экспертами оценивается:

- регионоведения Российской Федерации;
- знание страноведения с учетом сезонности и особенностей отдыха;
- знание различных курортов стран мира, их отличие и особенности;
- знание терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии;

- знание экскурсионных возможностей стран мира;
- знание нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма;
- знание особенностей визового обслуживания по направлениям;
- знание историко-культурного наследия стран мира.

Модуль С «Работа с клиентом в офисе турагентства» (3 часа 30 минут)

В данном модуле участники продолжают работать «на базе» созданной в Модуле А туристской организации.

В офис туристской организации, к команде участников, обращается турист, который хочет отправиться отдыхать.

Модуль состоит из следующих этапов: выявление потребностей клиента, подбор тура, презентация тура.

Первый этап – выявление потребностей клиента (7 минут на команду).

В «офис» туристской организации приходит потенциальный клиент (турист) с заранее подготовленной легендой. Легенда не оглашается команде участников заранее. Задача команды на данном этапе – выявить потребности клиента и определить подходящее направление (направления) отдыха, которые полностью удовлетворят запрос туриста. Общение с клиентом происходит в формате диалога. Выявление потребностей туриста осуществляет только один из участников (кто именно из участников команды будет выявлять потребности туриста, команда решает самостоятельно). Команда участников может задавать клиенту неограниченное количество вопросов в течение отведенного времени. В процессе общения с туристом конкурсанты могут делать пометки. Каждая команда проходит беседу с туристом по очереди, у одной и той же бригады судей. Время беседы с туристом для одной команды конкурсантов составляет 7 (семь) минут.

После того, как все команды проведут беседу с туристом, они отправляются на свое рабочее место и приступают к выполнению следующего этапа модуля.

Второй этап – подбор тура по запросу клиента (1 час 30 минут).

После выявления потребностей команда конкурсантов возвращается на свое рабочее место для подбора тура по выявленным потребностям клиента.

Команде конкурсантов предоставляется 1 час 30 минут на поиск тура по запросу клиента, оформление письма и отправки его на электронную почту, а также на подготовку презентации тура для туриста.

На этапе подбора тура команде необходимо подобрать 3 (три) наиболее подходящих для клиента варианта и оформить письмо – предложение. Письмо направляется на электронную почту туриста. В письме обязательно необходимо выделить 1 (одно) наиболее подходящее туристу предложение, которое по мнению конкурсантов в полной мере соответствует запросу клиента. Предложение должно содержать:

- полную информацию по туру (строчка тура из поисковика туроператора или поисковой системы/агрегатора);

- полетные данные;
- визовые формальности;
- информацию о дополнительных услугах, входящих в состав тура;
- полная стоимость тура для туриста.

Оформление письма должно соответствовать этике деловой переписки и содержать расшифровку аббревиатур, использованных в данном письме.

Письмо направляется на электронную почту туриста, которую конкурсантам необходимо получить на первом этапе модуля, в процессе беседы с туристом.

Команда конкурсантов готовит презентацию по туру, который максимально соответствует потребностям клиента. Презентация должна быть подготовлена в специализированной программе для создания презентаций. Основная задача презентации – мотивировать туриста приобрести именно предложенный командой тур. Презентация должна быть ориентирована на туриста с учетом его потребностей и пожеланий. Презентация должна содержать обязательные пункты со следующей информацией:

- о стране и регионе пребывания;
- о транспортной логистике;
- об объекте размещения;
- о категории номера;
- о типе питания;
- о дополнительных услугах в отеле;
- о дополнительных услугах (в том числе доступности развлечений) в непосредственной близости от отеля.

Главная задача конкурсантов – обосновать выбранный вариант.

Третий этап – презентация тура клиенту (10 минут)

Время на выступление одной команды составляет 7 (семь) минут. После окончания выступления эксперты могут задать команде конкурсантов неограниченное количество вопросов в течение 3 (трех) минут. Вопросы могут задавать эксперты, входящие в группу оценки. Эксперт-компатриот, либо эксперт, участвовавший в подготовке команды, не может задавать вопросы своей команде.

В модуле экспертами оценивается:

- умение выявлять потребности клиентов с целью подбора туристского продукта / туристских услуг согласно запросу;
- умение анализировать полученную информацию;
- умение работать с поисковыми системами/агрегаторами и сайтами туроператоров;
- умение осуществлять поиск туристских услуг в соответствии с заказом клиента;
- умение консультировать клиентов по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому

и политическому устройству стран и др. для подбора туристского продукта / туристских услуг согласно запросу;

- умение предоставить всю необходимую информацию по вопросам визового и безвизового въезда на территорию государств, получения транзитных виз;

- знания терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии;

- знание основ психологии и теории межличностного общения;

- разработка предложения клиенту;

- внимательность;

- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

- навыки деловой переписки.

Модуль D «Документооборот с туристом» (2 часа 30 минут)

Данный модуль является продолжением модуля B, а именно работы с клиентом в офисе туристской организации.

Команда конкурсантов получает пакет документов, необходимых туристу в поездке. После получения итогового пакета документов команде необходимо подготовить презентацию по данным документам, чтобы провести инструктаж туриста перед поездкой. Команды готовят презентацию в специализированной программе для создания презентаций. Основная задача конкурсантов в рамках данного модуля – предоставить туристу актуальную и необходимую информацию для поездки. Презентация не предполагает включения абстрактной информации или информации, не относящейся к предстоящей поездке туриста.

В презентации обязательно должны быть представлены скриншоты документов с указанием следующей информации:

- об авиаперелете;

- о трансфере;

- об отеле, категории номера, типе питания;

- о страховом полисе;

- о документах, которые потребуются туристу для поездки;

- о нюансах, которые необходимо знать туристу для совершения поездки.

Время на презентацию пакета документов для туриста на каждую команду составляет 7 (семь) минут. В рамках отведенного времени, турист (один из экспертов, ГЭ, заместитель ГЭ или приглашенный актер) может задавать команде конкурсантов любые вопросы в процессе презентации. Эксперты-компатриоты, либо эксперты, участвовавшие в подготовке команды, не могут задавать вопросы командам (как своим, так и сторонним). В данном модуле оценивается:

- умение предоставлять информацию клиентам о существенных условиях договора;
- умение консультировать клиента об услугах, входящих в состав туристского продукта и/или отдельных услугах;
- внимательность;
- умение анализировать полученную информацию;
- умение работать со специализированными системами бронирования туристских услуг / туристских продуктов;
- умение работать с информацией в подтверждении бронирования туристского продукта / туристских услуг;
- знания терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии;
- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) таблица 2. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 65.

Таблица 2.

Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измерима я	Всего
A	Специфика работы туристской организации	6	12	18
B	«Аттестация» турагента	0	13	13
C	Работа с клиентом в офисе турагентства	7	8	15
D	Документооборот с туристом	5	14	19
Всего		18	47	65

Утверждаю

Иванова А.В.

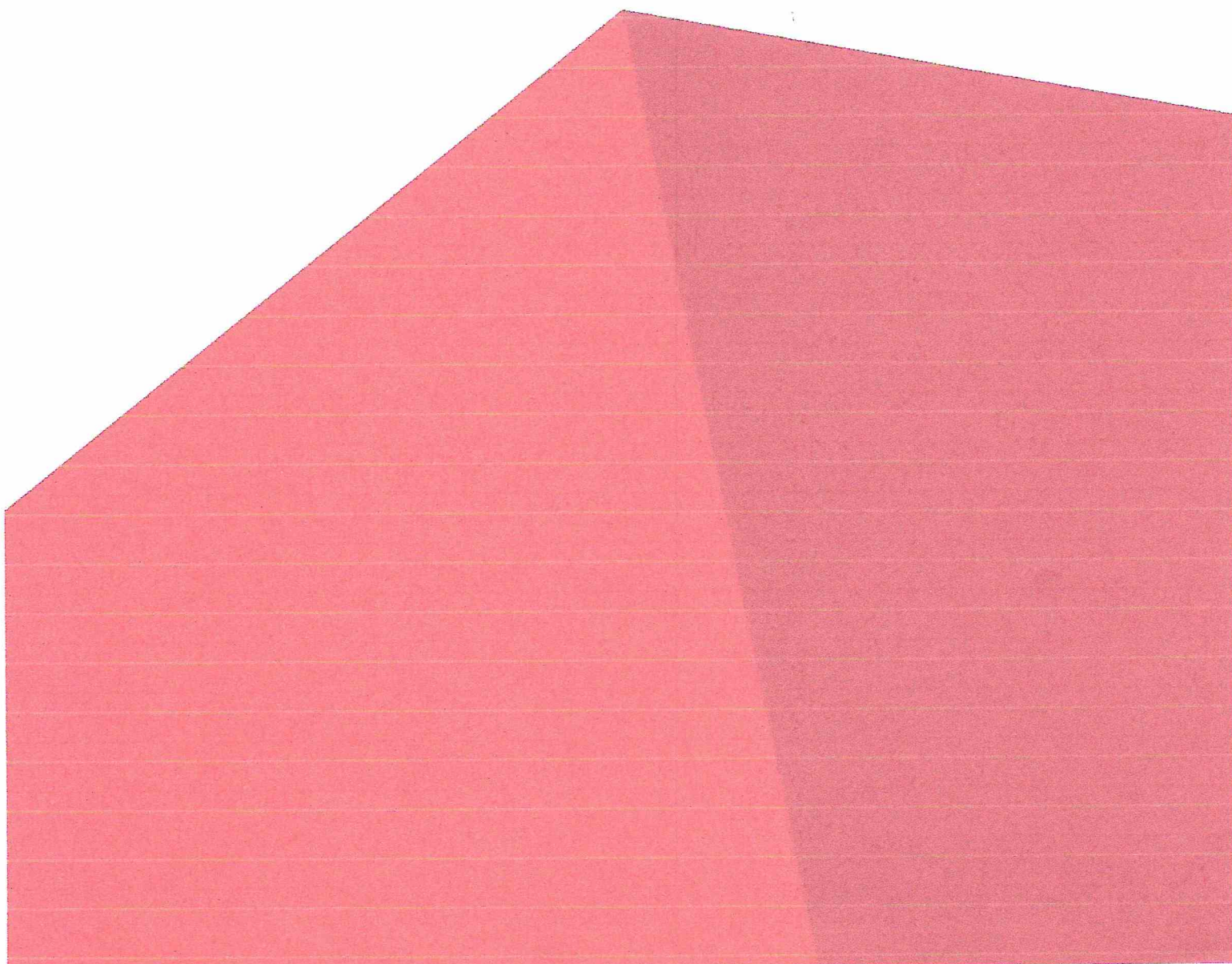
(Ф.И.О. менеджера компетенции)

06.11.2020
(подпись)



Инструкция по технике безопасности и охране труда

T41 Турагентская деятельность



Утверждаю

Иванова А.В.

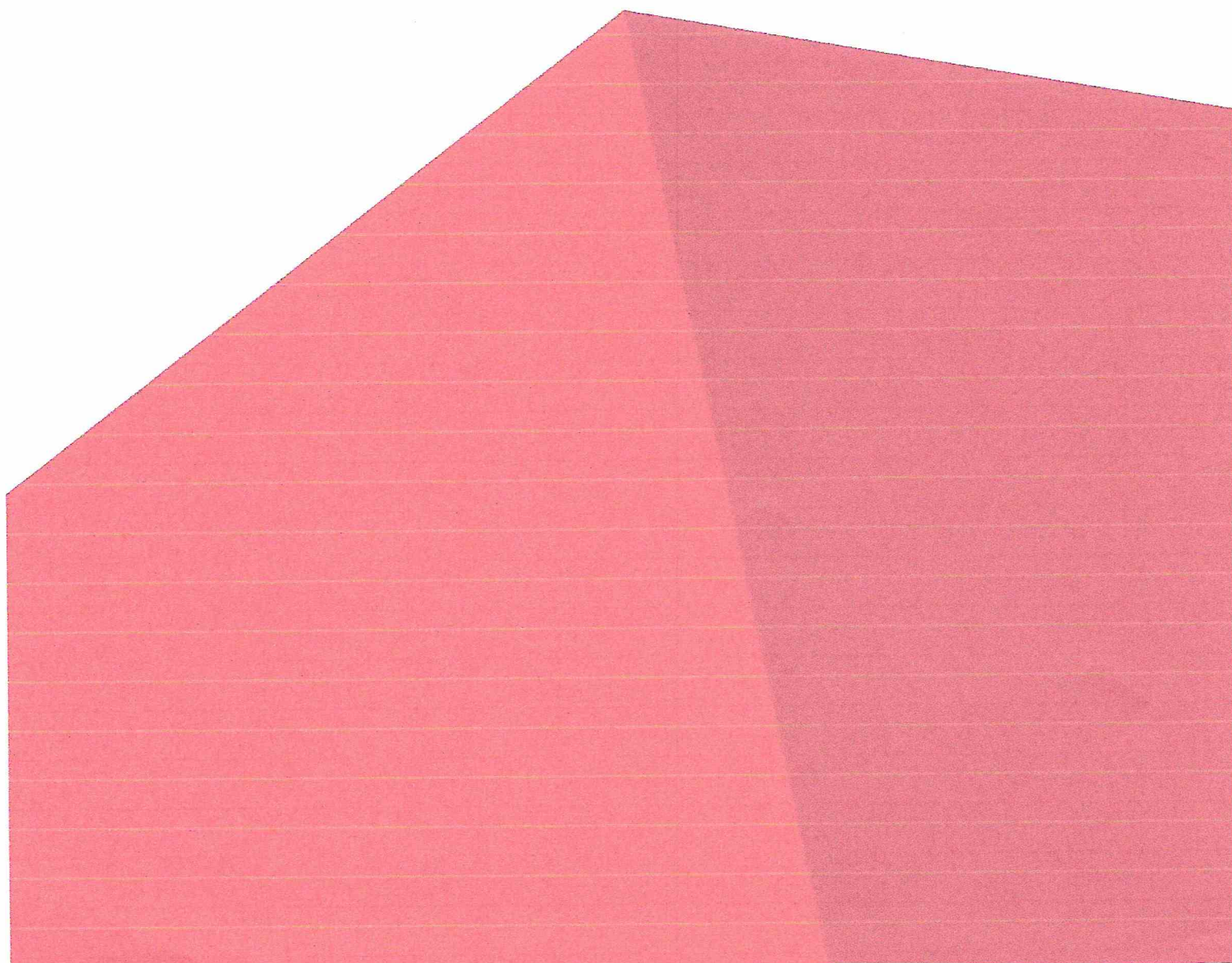
(Ф.И.О. менеджера компетенции)

(подпись)

С/м 06.11.2020



ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ Т41 Турагентская деятельность



06.11.2020

ЭРАЦИОНАТ	УП открытий региональный чемпионат «Молодые профессионалы» (WorldSkills Youth) Челябинской области 2020
Среды продвижения	7.12-11.12.2020
Места продвижения	ПРОФ ЦОО "Инновационный технологический бизнес-парк В.П. Омельченко"
НАИМЕНОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ	Проектирование деятельности
Главный эксперт	Анохина Анастасия Александровна
Заместитель Главного эксперта	-
Технический эксперт	Полдин Андрей Викторович
Эксперт по СИС	Анохина Анастасия Александровна
Количество экспертов (в том числе с главами и заместителями)	7
Количество использованных (возможных)	10 (65)
Количество выбранных мест	5
Оценила площадь энергоэффективности компетенции	258,2 кв.м

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА КУРСА

№		Имя	Возраст	Пол	Раса	Вид спорта	Специальность	Секция	Состав
1	1	Иванов Иван Иванович	1990	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
2	2	Петров Петр Петрович	1992	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
3	3	Сидоров Сергей Сергеевич	1991	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
4	4	Климов Алексей Александрович	1993	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
5	5	Васильев Дмитрий Дмитриевич	1994	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
6	6	Смирнов Алексей Алексеевич	1995	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
7	7	Попов Павел Павлович	1996	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
8	8	Кузнецов Алексей Алексеевич	1997	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
9	9	Лебедев Алексей Алексеевич	1998	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
10	10	Зайцев Алексей Алексеевич	1999	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
11	11	Соловьев Алексей Алексеевич	2000	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
12	12	Воробьев Алексей Алексеевич	2001	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
13	13	Семин Алексей Алексеевич	2002	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
14	14	Михайлов Алексей Алексеевич	2003	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
15	15	Павлов Алексей Алексеевич	2004	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
16	16	Волков Алексей Алексеевич	2005	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
17	17	Григорьев Алексей Алексеевич	2006	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
18	18	Федотов Алексей Алексеевич	2007	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
19	19	Иванов Алексей Алексеевич	2008	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
20	20	Петров Алексей Алексеевич	2009	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
21	21	Сидоров Алексей Алексеевич	2010	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
22	22	Климов Алексей Алексеевич	2011	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
23	23	Васильев Алексей Алексеевич	2012	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
24	24	Смирнов Алексей Алексеевич	2013	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
25	25	Попов Алексей Алексеевич	2014	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
26	26	Кузнецов Алексей Алексеевич	2015	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
27	27	Лебедев Алексей Алексеевич	2016	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
28	28	Зайцев Алексей Алексеевич	2017	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
29	29	Соловьев Алексей Алексеевич	2018	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
30	30	Воробьев Алексей Алексеевич	2019	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
31	31	Семин Алексей Алексеевич	2020	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
32	32	Михайлов Алексей Алексеевич	2021	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
33	33	Павлов Алексей Алексеевич	2022	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
34	34	Волков Алексей Алексеевич	2023	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
35	35	Григорьев Алексей Алексеевич	2024	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
36	36	Федотов Алексей Алексеевич	2025	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
37	37	Иванов Алексей Алексеевич	2026	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
38	38	Петров Алексей Алексеевич	2027	М	Русская	Лыжные гонки	Слалом	Секция лыжных гонок	Сборная
39	39								

ОБЩАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА КОНКУРСАНТОВ

[illegible]

БРИФИНГ-ЗОНА

№	Наименование	Тех. описание или ссылка на сайт с тех. описанием	Вкл.	Коррек.	Настройка	Получение/Копирование	Дополнение	Комментарий
1	Операционная система	Windows 7	вкл	1				
2	Офисный пакет	Microsoft Office 2007	вкл	1				
3	Браузер	Internet Explorer 8	вкл	1				
4	Браузер	Google Chrome	вкл	1				
5	Браузер	Firefox	вкл	1				
6	Браузер	Opera	вкл	1				
7	Браузер	Safari	вкл	1				
8	Браузер	Edge	вкл	1				
9	Браузер	Brave	вкл	1				
10	Браузер	Vivaldi	вкл	1				
11	Браузер	Chromium	вкл	1				
12	Браузер	Opera Next	вкл	1				
13	Браузер	Opera Mini	вкл	1				
14	Браузер	Opera Mobile	вкл	1				
15	Браузер	Opera Tablet	вкл	1				
16	Браузер	Opera TV	вкл	1				
17	Браузер	Opera Mini 5	вкл	1				
18	Браузер	Opera Mini 6	вкл	1				
19	Браузер	Opera Mini 7	вкл	1				
20	Браузер	Opera Mini 8	вкл	1				
21	Браузер	Opera Mini 9	вкл	1				
22	Браузер	Opera Mini 10	вкл	1				
23	Браузер	Opera Mini 11	вкл	1				
24	Браузер	Opera Mini 12	вкл	1				
25	Браузер	Opera Mini 13	вкл	1				
26	Браузер	Opera Mini 14	вкл	1				
27	Браузер	Opera Mini 15	вкл	1				
28	Браузер	Opera Mini 16	вкл	1				
29	Браузер	Opera Mini 17	вкл	1				
30	Браузер	Opera Mini 18	вкл	1				
31	Браузер	Opera Mini 19	вкл	1				
32	Браузер	Opera Mini 20	вкл	1				
33	Браузер	Opera Mini 21	вкл	1				
34	Браузер	Opera Mini 22	вкл	1				
35	Браузер	Opera Mini 23	вкл	1				
36	Браузер	Opera Mini 24	вкл	1				
37	Браузер	Opera Mini 25	вкл	1				
38	Браузер	Opera Mini 26	вкл	1				
39	Браузер	Opera Mini 27	вкл	1				
40	Браузер	Opera Mini 28	вкл	1				
41	Браузер	Opera Mini 29	вкл	1				
42	Браузер	Opera Mini 30	вкл	1				
43	Браузер	Opera Mini 31	вкл	1				
44	Браузер	Opera Mini 32	вкл	1				
45	Браузер	Opera Mini 33	вкл	1				
46	Браузер	Opera Mini 34	вкл	1				
47	Браузер	Opera Mini 35	вкл	1				
48	Браузер	Opera Mini 36	вкл	1				
49	Браузер	Opera Mini 37	вкл	1				
50	Браузер	Opera Mini 38	вкл	1				
51	Браузер	Opera Mini 39	вкл	1				
52	Браузер	Opera Mini 40	вкл	1				
53	Браузер	Opera Mini 41	вкл	1				
54	Браузер	Opera Mini 42	вкл	1				
55	Браузер	Opera Mini 43	вкл	1				
56	Браузер	Opera Mini 44	вкл	1				
57	Браузер	Opera Mini 45	вкл	1				
58	Браузер	Opera Mini 46	вкл	1				
59	Браузер	Opera Mini 47	вкл	1				
60	Браузер	Opera Mini 48	вкл	1				
61	Браузер	Opera Mini 49	вкл	1				
62	Браузер	Opera Mini 50	вкл	1				
63	Браузер	Opera Mini 51	вкл	1				
64	Браузер	Opera Mini 52	вкл	1				
65	Браузер	Opera Mini 53	вкл	1				
66	Браузер	Opera Mini 54	вкл	1				
67	Браузер</							

2	Судя	Чуж. участие судьи	шт.	-	10						
3	Врачница	На участие организатора	шт.	-	1						
Итого: 10 шт. (10 человек)											
№	Предложение (описание)										
1	Получить консультацию юриста 15 мин (5*3 мин)										

СКИД (объяснен с компьютерной программой)

№	Наименование	Тех. описание для сборки на сайт с тех. описанием	Ед.	Кол-во	Итого	Начисл.	Поступило	Списание	Итого	Комментарий
1	Материалы	На участие организатора	шт.	-	1					
2	Платеж, 6 разовых	На участие организатора	шт.	-	1					
3	Организатор, участие организатора	На участие организатора	шт.	-	1					
4	Финансирование	На участие организатора	шт.	-	2					
Итого: 5 шт. (5 человек)										
№	Предложение (описание)									
1	Получить консультацию юриста 15 мин (5*3 мин)									
2	Экспертность: 1 разовый на 270 минут (2 шт.)									

№	Наименование	Тех. описание для сборки на сайт с тех. описанием	Ед.	Кол-во	Итого	Начисл.	Поступило	Списание	Итого	Комментарий
1	Консультация юриста (2 шт.)	На участие организатора	шт.	-	7					
2	Платеж, 6 разовых	На участие организатора	шт.	-	30					
3	Организатор, участие организатора	На участие организатора	шт.	-	20					
4	Финансирование	На участие организатора	шт.	-	7					
5	Судья	На участие организатора	шт.	-	6					
6	Консультация юриста (1 шт.)	На участие организатора	шт.	-	6					
8	Судья с участием юриста	На участие организатора	шт.	-	7					
9	Администратор	На участие организатора	шт.	-	6					
10	Клиент, участие юриста	На участие организатора	шт.	-	6					
11	Итого	На участие организатора	шт.	-	6					
12	Товары	На участие организатора	шт.	-	6					
13	Врачница, участие юриста	На участие организатора	шт.	-	8					
14	Финансирование, участие юриста	На участие организатора	шт.	-	2					
15	Платеж, участие юриста	На участие организатора	шт.	-	20					
16	Платеж, участие юриста	На участие организатора	шт.	-	5					
17	Платеж, участие юриста	На участие организатора	шт.	-	2					
18	Платеж, участие юриста	На участие организатора	шт.	-	15					

Имя, Эксперт

Тех. эксперт

(Ф.И.О.)

(подпись)

(дата)