

Разработано экспертным сообществом компетенции

«_____»

20__ год

УТВЕРЖДЕНО

Менеджер компетенции

«_____»

ФИО

«___» _____ 20__ год

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ «Туроператорская деятельность»

Конкурсное задание разработано экспертным сообществом и утверждено Менеджером компетенции, в котором установлены нижеследующие правила и необходимые требования владения профессиональными навыками для участия в соревнованиях по профессиональному мастерству.

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ	2
1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ	2
1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «_____»	2
1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ	4
1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ	4
1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)	7
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ	8
2.1. Личный инструмент конкурсанта	8
3. Приложения	8

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ

Требования компетенции (ТК) «Туроператорская деятельность» определяют знания, умения, навыки и трудовые функции, которые лежат в основе наиболее актуальных требований работодателей отрасли.

Целью соревнований по компетенции является демонстрация лучших практик и высокого уровня выполнения работы по соответствующей рабочей специальности или профессии.

Требования компетенции являются руководством для подготовки конкурентоспособных, высококвалифицированных специалистов / рабочих и участия их в конкурсах профессионального мастерства.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний, умений, навыков и трудовых функций осуществляется посредством оценки выполнения практической работы.

Требования компетенции разделены на четкие разделы с номерами и заголовками, каждому разделу назначен процент относительной важности, сумма которых составляет 100.

1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «ТУРОПЕРАТОРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Перечень видов профессиональной деятельности, умений и знаний и профессиональных трудовых функций специалиста (из ФГОС/ПС/ЕТКС..) и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту

Таблица №1

Перечень профессиональных задач специалиста

№ п/ п	Раздел	Важность в %
1	Сбор данных, анализ и аналитика	36
	- Специалист должен знать и понимать: <ul style="list-style-type: none">• Законы и иные нормативно-правовые акты в сфере туризма, рекламы, защиты прав потребителей, законодательство о туристских формальностях, гражданское законодательство, отраслевые правила и стандарты (ГОСТ);	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Приоритетные направления и принципы устойчивого развития туризма в Российской Федерации; ● Закономерности размещения туристского потенциала и географии туристских центров мира и России; ● Географические, историко-культурные и социально-экономические особенности туристских дестинаций; ● Основы туризма, организация индустрии туризма и гостеприимства, технологии туроператорской и турагентской деятельности. 	
	<p>- Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Осуществлять поиск и использование информации о туристском потенциале территорий, состоянии и структуре рынка туристских услуг; ● Анализировать и использовать результаты проведенных исследований при разработке программ туристского обслуживания, туристских маршрутов и походов, определении условий путешествия; ● Учитывать особенности типов, категорий и видов туризма при организации деятельности по предоставлению туроператорских услуг; ● Учитывать особенности типов, категорий и видов туризма при организации деятельности по формированию туристского продукта; ● Разрабатывать туристский продукт с учетом комплексного подхода к планированию и развитию приоритетных туристских территорий. 	
	Работа с ресурсами и документацией	14
2	<p>- Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Методики формирования программ туристского обслуживания, туристских маршрутов и 	

	<p>походов, расчета себестоимости и цены туристского продукта;</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Формы работы туроператоров с исполнителями услуг, принимающей стороной, страховыми организациями, визовыми и консульскими учреждениями; ● Правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров; ● Система мероприятий и мер, реализуемых при возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туристов, причинения вреда их имуществу; ● Технологии проектирования и планирования туристского продукта; ● Этапы, стратегии, тактики и методы ценообразования. 	
	<p>- Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Использовать методики расчета себестоимости и цены туристского продукта; ● Учитывать действующее законодательство при оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации; ● Формировать цифровую среду проектирования и планирования туристского продукта. 	
3	<p>Психология общения, продажи и коммуникация</p>	23
	<p>- Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Основы профессиональной этики и этикета, психологии делового и межличностного общения; ● Иностранные языки в объеме, необходимом для ведения деятельности по предоставлению туроператорских услуг; 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Основы межкультурных коммуникаций; ● Принципы и методы управления конфликтами 	
	<p>- Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Применять эффективные методы общения и правила деловой этики; ● Выявлять, анализировать и разрешать возникающие проблемы и конфликтные ситуации; ● Выявлять предпочтения и запросы потребителей. 	
4	<p>Маркетинг и работа с партнерами</p>	15
	<p>- Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Основы маркетинга и организации маркетинговых исследований, особенности функционирования и развития рынка туристских услуг; ● Особенности планирования, организации и анализа результатов рекламных кампаний, презентаций, специализированных выставочно-ярмарочных мероприятий, рекламных и ознакомительных туров; ● Методы формирования агентских сетей и стимулирования их активности, расчета комиссионного (агентского) вознаграждения; ● Особенности проведения маркетинговых исследований туристского рынка, методы обработки и использования их результатов; ● Формы работы туроператоров с турагентами, исполнителями услуг, принимающими и страховыми организациями, визовыми и консульскими учреждениями, туристскими информационными центрами; ● Методы мотивирования персонала и обеспечения качества его работы, контроля и 	

	<p>повышения эффективности деятельности подразделений.</p>	
	<p>- Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Обеспечивать правильность выбора и применения методов продвижения туристского продукта; ● Организовывать работу на специализированных выставках и ярмарках, по проведению презентаций, распространению рекламных материалов; ● Использовать методы поощрения и стимулирования активности турагентов, рассчитывать комиссионное (агентское) вознаграждение; ● Определять схемы взаимодействия туроператоров с исполнителями услуг и принимающими организациями. 	
5	<p>Работа в специализированных системах</p>	12
	<p>- Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Правила подбора и бронирования туристского продукта, подтверждения заказов (заявок на бронирование); ● Информационно-коммуникационные технологии, принципы работы и правила использования технических средств и программного обеспечения; ● Современные тенденции информатизации и цифровизации в сфере туризма. 	
	<p>- Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Применять системы подбора, бронирования и резервирования туристского продукта, подтверждения заказов (заявок на бронирование); ● Использовать информационно-коммуникационные 	

	технологии, технические и программные средства.	
--	---	--

Проверить/соотнести с ФГОС, ПС, Отраслевыми стандартами

1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции, обозначенных в требованиях и указанных в таблице №2.

Таблица №2

Матрица пересчета требований компетенции в критерии оценки

Критерий/Модуль								Итого баллов за раздел ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ
Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ	1	А	Б	В	Г	Д	Е	
	10	10	5	4	5	2	36	
	11	0	1	0	1	1	14	
	3	1	12	0	6	1	23	
	1	5	0	0	6	3	15	
0	0	0	11	0	1	12		
Итого баллов за модуль		25	16	18	15	18	8	100

1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в таблице №3:

Таблица №3

Оценка конкурсного задания

Критерий	Методика проверки навыков в критерии
А «Разработка турпродукта и вывод его на рынок»	Критерий оценивает умение осуществлять сбор и анализ информации, выявлять проблематику, формировать туристский запрос на конкретной территории по ключевым пунктам (перелет, размещение, питание, активности и т.д.) и на основании вышеизложенного «формировать» новый комплексный туристский продукт. Вес каждого из аспектов заявленного субкритерия определяется перечнем профессиональных задач специалиста, указанного в Таблице №1 настоящего документа. Экспертами производится оценивание одних и тех же

		аспектов работы всех конкурсантов. Количество заработанных баллов суммируется.
Б	«Аттестация»	Критерий оценивает знания особенностей и специфики работы специалиста туроператорской компании, умение решать практические задачи в формате «кейсов». Вес каждого из аспектов заявленного субкритерия определяется перечнем профессиональных задач специалиста, указанного в Таблице №1 настоящего документа. Экспертами производится оценивание одних и тех же аспектов работы всех конкурсантов. Количество заработанных баллов суммируется.
В	«Проведение части рекламного тура»	Критерий оценивает умения подготовить и провести специализированное отраслевое мероприятие – рекламный тур – в соответствии со стандартами работы отрасли. Вес каждого из аспектов заявленного субкритерия определяется перечнем профессиональных задач специалиста, указанного в Таблице №1 настоящего документа. Экспертами производится оценивание одних и тех же аспектов работы всех конкурсантов. Количество заработанных баллов суммируется.
Г	«Формирование турпродукта в специализированной системе»	Критерий оценивает умение работать в специализированном программном обеспечении, применяемом в туроператорской деятельности для формирования индивидуального туристского продукта. Вес каждого из аспектов заявленного субкритерия определяется перечнем профессиональных задач специалиста, указанного в Таблице №1 настоящего документа. Экспертами производится оценивание одних и тех же аспектов работы всех конкурсантов. Количество заработанных баллов суммируется.
Д	«Проведение обучающего мероприятия для турагентств»	Критерий оценивает умение подготовить и провести обучающее мероприятие по объекту деятельности туроператорской компании с учетом мотивации туристических агентств в последующем взаимодействии с данным объектом. Вес каждого из аспектов заявленного субкритерия определяется перечнем профессиональных задач специалиста, указанного в Таблице №1 настоящего документа. Экспертами производится оценивание одних и тех же аспектов работы всех конкурсантов. Количество заработанных баллов суммируется.
Е	«Специальное задание»	Критерий оценивает умение работать в нестандартных и/или конфликтных ситуациях, а

	также ситуациях, требующих мгновенного принятия решений в соответствии со стандартами туроператорской деятельности. Вес каждого из аспектов заявленного субкритерия определяется перечнем профессиональных задач специалиста, указанного в Таблице №1 настоящего документа. Экспертами производится оценивание одних и тех же аспектов работы всех конкурсантов. Количество заработанных баллов суммируется.
--	--

1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Возрастной ценз: 16–22 года.

Общая продолжительность Конкурсного задания¹: 15 ч.

Количество конкурсных дней: 3 дня

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов требований компетенции.

Оценка знаний участника должна проводиться через практическое выполнение Конкурсного задания. В дополнение могут учитываться требования работодателей для проверки теоретических знаний / оценки квалификации.

1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания (ссылка на ЯндексДиск с матрицей, заполненной в Excel)

Конкурсное задание состоит из 6 модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – 5 модулей, и вариативную часть – 1 модуль. Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

Обязательная к выполнению часть (инвариант) выполняется всеми регионами без исключения на всех уровнях чемпионатов.

Количество модулей из вариативной части, выбирается регионом самостоятельно в зависимости от материальных возможностей площадки соревнований и потребностей работодателей региона в соответствующих специалистах. В случае если ни один из модулей вариативной части не подходит под запрос работодателя конкретного региона, то вариативный (е) модуль (и) формируется регионом самостоятельно под запрос работодателя. При этом, время на выполнение модуля (ей) и количество баллов в критериях оценки по аспектам не меняются.

Таблица №4

Матрица конкурсного задания

¹ Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одним конкурсантом.

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция	Нормативный документ/ЗУН	Модуль	Константа/вариатив	ИЛ	КО
1	2	3	4	5	6	7

Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания (**Приложение № 1**)

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)

Модуль А. «Разработка турпродукта и вывод его на рынок» (инвариант)

Время на выполнение модуля 3 часа

Задания: Данный модуль представляет собой демонстрацию навыков по разработке туристского продукта и выводу его на рынок. Модуль состоит из 2 (двух) этапов: заочного и очного.

Первый этап – заочный. На первом этапе командам конкурсантов не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до начала соревнований, оглашается регион Российской Федерации для самостоятельного изучения. На данном этапе командам необходимо изучить следующие особенности региона:

- географическое расположение;
- история;
- основные достопримечательности;
- социально-экономическое устройство региона;
- культурно-исторические;
- климатические особенности и сезонность.

После изучения региона командам участников необходимо подготовить видеоролик. Задача видеоролика – представить туристический потенциал региона для последующей разработки на его территории нового турпродукта. Команда конкурсантов самостоятельно разрабатывает концепцию видеоролика и осуществляет его съемку. В видеоролике допускается частичное использование сторонних, не снятых конкурсантами, видео- и фотоматериалов (фотографии и картинки, формирующие видеоряд). Видеоролик может содержать текстовую часть (например, цитату), видеоряд обязательно должен сопровождаться звуковой дорожкой. Ограничения со стороны организаторов чемпионатов по качеству видеосъемки, используемым средствам видеосъемки, а также наполнению видеоролика не применяются. Продолжительность ролика может варьироваться в пределах от 30 (тридцати) до 60 (шестидесяти) секунд.

Допустимые форматы ролика: MP4, AVI или иные форматы, которые могут быть воспроизведены стандартными медиаплеерами ОС Windows.

Второй этап – очный. На втором этапе в соревновательный день команда участников получает задание на разработку турпродукта в регионе, который был изучен на заочном этапе. Участники являются сотрудниками подразделения формирования турпродуктов туроператорской компании и получают задание от руководства на разработку нового туристского продукта.

Разработка турпродукта предполагает сбор и анализ следующей информации:

- о транспортной доступности региона;
- о средствах размещения различных категорий;
- о компаниях-перевозчиках в регионе (авиа, железнодорожные, автобусные, круизные и др.);
- о предприятиях питания;
- о достопримечательностях;
- об иных объектах, имеющих привлекательность для туристов и т.д.

Командам необходимо разработать полноценный турпродукт:

- выстроить региональную полетную программу;
- определить перечень поставщиков услуг для сотрудничества (объекты размещения, предприятия питания, транспортные компании и т.д.);
- разработать проект рекламной кампании с учетом наиболее эффективных рекламных инструментов;
- определить круг конкурентов и провести анализ продукта (продуктов) конкурентов;
- разработать программу тура с учетом вышеперечисленных пунктов;
- произвести прогноз сроков окупаемости туристского продукта и минимальный уровень продаж с учетом фактора сезонности.

Команды участников готовят презентацию с раскрытием всех пунктов плана по созданию турпродукта. В завершение проделанной работы команда должна обосновать необходимость и актуальность вывода разработанного турпродукта на рынок.

Команды готовят презентацию в специализированной программе для создания презентаций.

Общее время на выступление одной команды составляет 11 (одиннадцать) минут: 1 (одна) из которых – на представление домашней заготовки по региону (видеоролика); 7 (семь) минут – на презентацию работы по модулю; 3 (три) минуты – на вопросы экспертов. Эксперты могут задавать команде неограниченное количество вопросов в течение 3 (трех) минут после окончания презентации работы по модулю. Вопросы могут задавать эксперты, входящие в группу оценки.

Модуль Б. (Название модуля) (инвариант)

Время на выполнение модуля 1 час

Задания: Данный модуль направлен на проверку знаний регионоведения Российской Федерации, 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» сотрудника туроператорской компании.

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 сотрудник туроператорской компании 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 сотрудника туроператорской компании.

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.

Модуль В. (Название модуля) (инвариант)

Время на выполнение модуля 3 часа

Задания: Данный модуль представляет собой демонстрацию навыков и умений сотрудника туроператорской компании при проведении рекламного тура.

Участникам в качестве сотрудников туроператорской компании предлагается в рамках рекламного тура провести «осмотр» туристского объекта (отель, туристский комплекс, тематический парк и пр.), с которым сотрудничает

туроператор. Командам участников будет предложено не менее двух туристских объектов, которые необходимо представить группе в рамках рекламного тура.

Модуль состоит из двух частей:

- подготовка «осмотра» туристского объекта;
- проведение «осмотра» туристского объекта (презентация).

Во время выполнения модуля участники:

- определяют цели и задачи рекламного тура исходя из легенды задания;
- знакомятся с инфраструктурой объекта и его возможностями посредством изучения информации на официальном сайте объекта и с использованием иных интернет-ресурсов;
- определяют целевую аудиторию для данного объекта;
- осуществляют планирование «осмотра» объекта, выявляют показ объектов инфраструктуры, переходы от одной точки к другой и пр.;
- прорабатывают организационные и протокольные мероприятия с группой турагентов во время «осмотра» объекта;
- проводят «осмотр» объекта;
- решают «нестандартную ситуацию» во время рекламного тура.

«Нестандартная ситуация» не оглашается конкурсантам заранее, а регламентируется заранее подготовленной легендой, и происходит непосредственно в момент проведения части рекламного тура (в процессе «осмотра»). Время на «нестандартную ситуацию» составляет не более 3 минут. «Нестандартная ситуация» проходит в формате диалога экспертов группы оценки и конкурсантов.

Для подготовки «осмотра» команды готовят презентацию в специализированной программе для создания презентаций.

При проведении «осмотра» объекта помимо предоставления информации об объекте, конкурсантам также необходимо подчеркнуть его достоинства, мотивировать турагентов к продаже представляемого туристского объекта, продемонстрировать недостатки объекта и нивелировать их.

Время на выступление команды – не более 12 минут. Группу «турагентов» представляют эксперты, работающие на конкурсной площадке. В ходе проведения «осмотра» туристского объекта эксперты могут задать команде не более 3 (трех) вопросов.

Модуль Г. (Название модуля) (инвариант)

Время на выполнение модуля 2 часа

Задания: Участники в качестве сотрудников отдела индивидуального туризма (FIT-отдела) туроператорской компании получают заявку от туристской организации на расчет индивидуального тура.

Конкурсантам необходимо сформировать индивидуальный тур в специализированной системе на основе партнерской базы туроператора, которая содержится в системе.

Данный модуль не предполагает работу с поисковыми системами и агрегаторами, работа над модулем будет осуществляться на специализированной онлайн платформе либо в личном кабинете туроператора, позволяющего организовывать нестандартные туры.

Специализированная онлайн платформа или наименование туроператора, позволяющего организовывать нестандартные туры определяется менеджером компетенции.

Поскольку различные специализированные системы имеют свои особенности, не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до начала соревнований озвучивается наименование туроператора или системы/платформы, в которой будет осуществляться работа. Также не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до начала соревнований участникам выдается тестовый доступ для тренировки.

Участникам необходимо:

- изучить заявку турагентства (уточняющие вопросы участников по заявке не предусмотрены);
- изучить базу партнеров туроператора в системе;
- осуществить оптимальный подбор составляющих турпродукта согласно заявке (из базы туроператора);
- осуществить оптимальный подбор дополнительных услуг согласно заявке (расширенная медицинская страховка, страховка от невыезда и т.д.);
- произвести формирование турпродукта в специализированной системе в конструкторе туров;
- сформировать в системе бланк-предложение с расчетом перечня услуг и указанием полной стоимости (заявку);
- подготовить ответное письмо для туристического агентства с краткими пояснениями к предлагаемым составляющим тура, а также обоснованием сформированного тура в соответствии с запросом турагентства.

На усмотрение главного эксперта по согласованию с менеджером компетенции ответное письмо и сформированный бланк заявки могут быть распечатаны и сданы экспертам на проверку, либо направлены ответным письмом туристическому агентству по электронной почте.

Данный модуль не предполагает выступление участников и не предусматривает возможность участникам и/или экспертам задавать вопросы.

Результатом выполнения модуля является:

- оптимально сформированный турпродукт согласно заявке;

- бланк-подтверждение с расчетом перечня услуг (заявка) сформированного турпродукта согласно заявке;
- ответное письмо турагенту.

Презентация результатов работы не предусмотрена, эксперты не задают вопросы участникам.

Модуль Д. (Название модуля) (инвариант)

Время на выполнение модуля 3 часа 30 минут

Задания: Данный модуль представляет собой демонстрацию навыков работы по продвижению объектов туроператорской деятельности.

Формат обучающего мероприятия регламентируется заранее подготовленной легендой.

Участникам необходимо подготовить и провести обучающее мероприятие для сотрудников турагентств по одному из объектов туроператорской деятельности (турпродукт, направление, франчайзинговый пакет, эксклюзивный отель, специализированная система и пр.). Участники проводят обучающее мероприятие от имени реального туроператора. Наименования туроператора и объекта туроператорской деятельности оглашаются перед началом выполнения модуля.

Проведение обучающего мероприятия сопровождается электронной презентацией, подготовленной в специализированной программе для создания презентаций. Также к обучающему мероприятию необходимо разработать рекламный буклет формата А4 по тематике и объектам мероприятия.

В данном модуле предполагается не более 5 вопросов от экспертов к участникам во время выступления (общее время на вопросы не должно превышать 3 минут). Вопросы могут задавать эксперты, входящие в группу оценки.

Для модуля во время соревнований предусмотрено наличие на конкурсной площадке:

- круглого стола / скомпонованных столов - в формате переговорной комнаты или небольшого конференц-зала;
- группы «турагентов» (эксперты, работающие на площадке).

На проведение обучающего мероприятия каждой команде выделяется не более 10 минут (в том числе на подготовку раздаточных материалов – буклетов).

Модуль Е. (Название модуля) (вариатив)

Время на выполнение модуля 2 часа 30 минут

Задания: Данный модуль направлен на демонстрацию навыков и умений сотрудника туроператорской организации в нестандартных ситуациях. Команда

конкурсантов получает заранее разработанный «кейс», который может потребовать решения определенной проблемы и/или реакции на определенную ситуацию. Данный модуль может предусматривать возможность конкурсанта и/или эксперта задавать вопросы.

Данный модуль может подразумевать «зрелищную часть», т.е. определенную мгновенную реакцию конкурсанта на действия «туриста», «турагента» и/или иного участника модуля. В случае если в модуле будет использоваться «кейс», подразумевающий «зрелищную часть», время на подготовку перед выступлением команд не предусматривается.

Для всех иных «кейсов», кроме «кейсов» с мгновенной реакцией, данный модуль всегда будет подразумевать этап подготовки, т.е. конкурсанты будут использовать свое рабочее место. В случае если «кейсом» задания будет предусмотрена презентационная часть, на выступление каждой команды будет отведено не более 7 (семи) минут. Количество «кейсов», используемых в данном модуле, регламентируется ГЭ по согласованию с Менеджером компетенции.

2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ²

2.1. Личный инструмент конкурсанта

Список материалов, оборудования и инструментов, которые конкурсант может или должен привезти с собой на соревнование. Указывается в свободной форме.

Определенный - нужно привезти оборудование по списку;

Неопределенный - можно привезти оборудование по списку, кроме запрещенного.

Нулевой - нельзя ничего привозить.

НУЛЕВОЙ

2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке

Список материалов, оборудования и инструментов, которые запрещены на соревнованиях по различным причинам. Указывается в свободной форме.

Персональные средства связи (мобильные телефоны, планшеты, ноутбуки, смарт-часы и иные средства).

3. Приложения

Приложение №1 Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания

Приложение №2 Матрица конкурсного задания

² Указываются особенности компетенции, которые относятся ко всем возрастным категориям и чемпионатным линейкам без исключения.

Приложение №3 Инфраструктурный лист

Приложение №4 Критерии оценки

Приложение №5 План застройки

Приложение №6 Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции «Туроператорская деятельность».