

Утверждаю

Гурин А. В.
(Ф.И.О. менеджера компетенции)

10.02.2021
(подпись)



Конкурсное задание

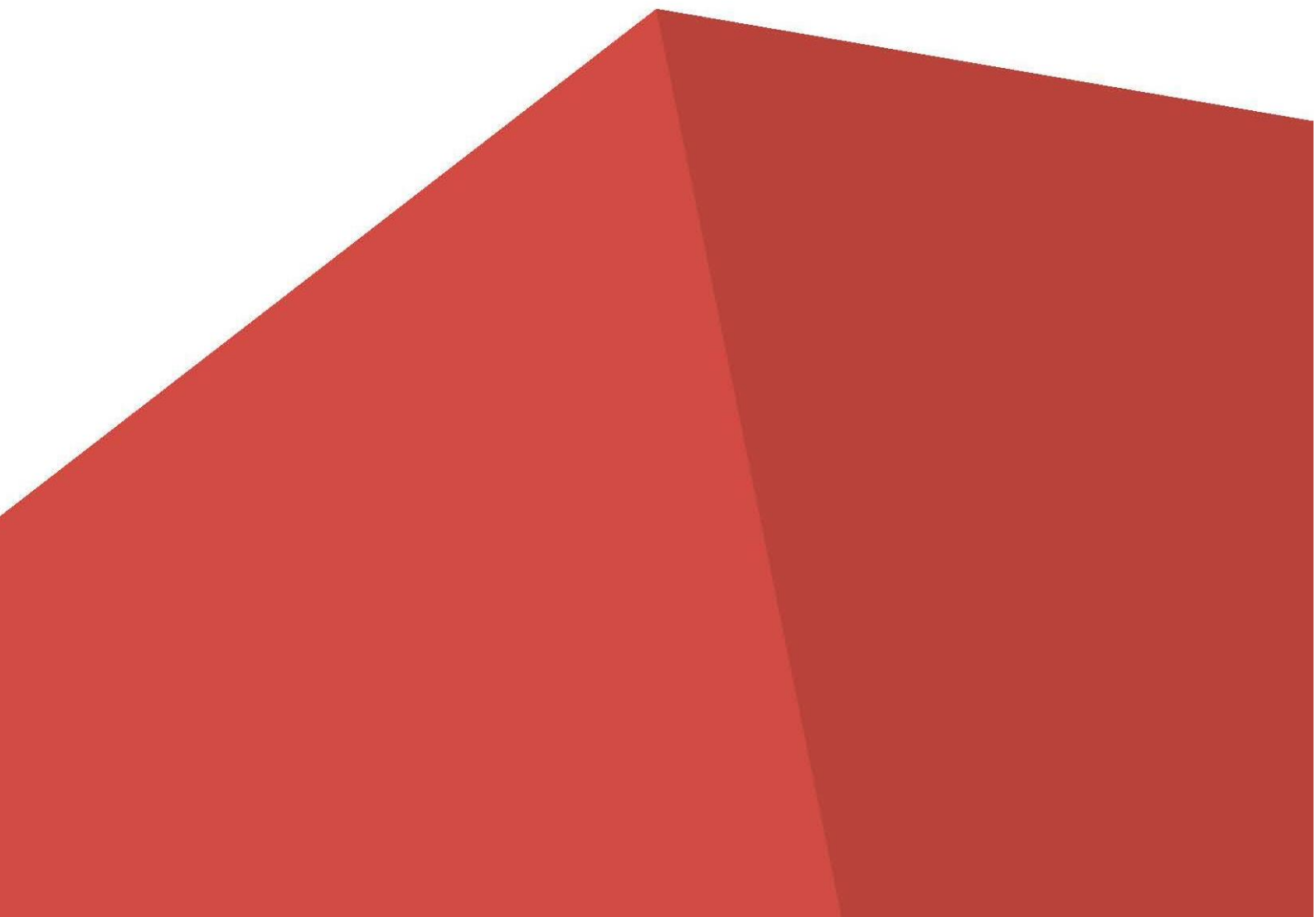
Компетенция

T42 Туроператорская деятельность

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 (может быть инструкция по работе в системе)

Количество часов на выполнение задания: 15 ч.



1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Командное участие. В команде 2 человека.

Командное участие в компетенции обусловлено спецификой туроператорской деятельности. Задачи сотрудников туроператорской компании в основном составляют командную и/или проектную работу. Отделы туроператорской компании тесно связаны друг с другом и практически вся работа выполняется сообща. В работе используются принципиально различные навыки, которые условно можно обозначить как аналитика и разработка проектов, продажи и бронирование. Аналитика и разработка проектов используется при разработке турпродукта, подготовке и проведении рекламных туров и обучающих мероприятий. Этот навык направлен на изучение всех особенностей, поиск исчерпывающей информации, критический анализ, построение прогнозов и расчетов. Ключевой задачей продаж является выстраивание взаимоотношений с партнерами туроператорской организации: турагентствами и сетями турагентств, поставщиками услуг, принимающими компаниями и т.д. В рамках продаж и постпродажного обслуживания рассматриваются в том числе претензии к качеству реализуемых турпродуктов и работы туроператорской организации в целом. Бронирование в туроператорской деятельности связано с использованием специализированных систем и программного обеспечения, задача сотрудников – технически грамотно обработать запрос клиента (туристской организации) и реализовать максимально подходящее предложение. Все эти задачи в туроператорской компании выполняют сотрудники различных отделов, и, благодаря командной работе, совместно они обеспечивают бесперебойную деятельность организации.

2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Содержанием конкурсного задания является туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом. Для каждого модуля конкурсанты получают «легенду» задания, связанную с тематикой модуля и спецификой туроператорской деятельности. Форма представления задания: текстовое описание, устное обращение. «Легенда» задания озвучивается участникам соревнований на момент начала работы над модулем (тематика модуля «А» оглашается в рамках заочного этапа не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до начала соревнований). Конкурсное задание имеет несколько модулей, выполняемых последовательно.

Конкурс включает в себя выполнение работ:

- формирование туристского продукта, в т.ч. прием заказов от турагентств на формирование туристских продуктов, разработка концепции и

программы туристского продукта и/или отдельных туристских услуг на основании полученного запроса от заказчика и имеющейся базы контрагентов;

- разработка новых программ, туристских маршрутов с использованием имеющейся партнерской базы, а также на основании результатов маркетинговых исследований спроса и предложения на туристские продукты, в т.ч. техническое и визуальное описание программы туров или отдельных услуг для презентации (предъявления) заказчику;

- взаимодействие с туристскими организациями с целью продвижения турпродукта и повышения уровня лояльности к туроператорской компании, в т.ч. знание основ маркетинга, рекламы и связей с общественностью, ассортимента и особенностей продукта и/или услуг туристской организации, правил делового этикета и деловой переписки;

- разработка и проведение мероприятий по продвижению турпродукта и повышения уровня лояльности к туристской организации;

- бронирование и реализация туруслуг в туроператорской организации, в т.ч. правила работы в специализированных системах/программном обеспечении.

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.

3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль А «Разработка турпродукта и вывод его на рынок»	2 часа	3 часа

2	Модуль В «Аттестация»	45 минут	1 час
3	Модуль С «Проведение части рекламного тура»	1,5 часа	3 часа
4	Модуль Д «Формирование турпродукта в специализированной системе»	2 часа	2 часа
5	Модуль Е «Проведение обучающего мероприятия для турагентств»	2 часа	3,5 часа
6	Модуль F «Специальное задание»	1,5 часа	2,5 часа

Модуль А «Разработка турпродукта и вывод его на рынок» (3 часа)

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 стенд, подчеркивающий особенности данного региона. На стенде могут присутствовать любые объекты на усмотрение команды. Все материалы составляют TOOLBOX участников. TOOLBOX является неопределенным, допускается полное или частичное использование TOOLBOX во время презентации.

Второй этап – очный.

На втором этапе в соревновательный день С1 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 10 (десять) минут: 2 (две) из которых – на представление домашней заготовки по региону (стенда); 5 (пять) минут – на презентацию работы по модулю; 3 (три) минут – на вопросы экспертов. Эксперты могут задавать команде 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 оцениваются:

- умение осуществлять поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации для разработки туристских продуктов;
- умение разрабатывать концепцию и программу пакетного и/или индивидуального туристского продукта;
- умение технически грамотно и визуально корректно подготавливать описание программы туров или отдельных туристских услуг для их презентации (предъявления) заказчику;
- знание особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства регионов Российской Федерации;
- знание схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями, а также методики формирования туристских продуктов;
- знание географии, культурно-исторических, социально-экономических особенностей стран и регионов и их основные аттракции;

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

Модуль В «Аттестация» (1 час)

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 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 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.

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 «Проведение части рекламного тура» (3 часа)

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»).

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 5 (пяти) вопросов.

В модуле экспертами оцениваются:

- умение разрабатывать и проводить мероприятия по продвижению турпродукта/услуг и повышению уровня лояльности к туристской организации;
- умение проводить мониторинг и анализ маркетинговых кампаний конкурентов;
- умение определять целевую аудиторию рекламного тура и отдельных объектов рекламного тура;
- умение презентовать объект рекламного тура;
- умение предоставлять информацию о туристском объекте;
- умение обеспечивать взаимодействие с партнерами туристской организации;
- умение решать нестандартные вопросы в ходе проведения части рекламного тура;
- умение работать в команде;
- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

Модуль D «Формирование турпродукта в специализированной системе» (2 часа)

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) согласно запросу, который распечатывается и сдается экспертам на проверку.

Результатом выполнения модуля является:

- оптимально сформированный турпродукт согласно заявке;
- распечатанный бланк-подтверждение с расчетом перечня услуг (заявка) сформированного турпродукта согласно заявке.

По окончании работы над модулем участники сдают распечатанные документы экспертам, презентация результатов работы не предусмотрена, эксперты не задают вопросы участникам.

В модуле экспертами оцениваются:

- знание особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.;
- умение осуществлять поиск и сбор информации для формирования туристских продуктов;
- умение технически грамотно и визуально корректно подготавливать описание программы туров или отдельных туристских услуг для их презентации (предъявления) заказчику;
- умение производить расчет стоимости индивидуального туристского продукта и/или отдельных туристских услуг;
- знание особенностей визового обслуживания по направлениям;
- умение работать в специализированной системе;
- умение формировать оптимальный турпродукт согласно заявке (во избежание субъективизации судейского мнения варианты оптимального, а также наименее оптимального турпродукта согласно «легенде», задания должны быть предоставлены оценивающим экспертам Главным экспертом);
- умение работать в конструкторе туров;
- умение создавать документы в системе (бланк, счет);
- умение работать в команде.

Модуль Е «Проведение обучающего мероприятия для турагентств» (3 часа 30 минут)

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, а также объекта туроператорской деятельности оглашаются перед началом выполнения модуля.

Проведение обучающее мероприятие 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. Управление презентацией осуществляется участниками самостоятельно.

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 семинара каждому участнику выделяется:

- на подготовку (раскладка буклетов, загрузка презентации) – не более 2 минут;
- на проведение семинара – не более 10 минут.

В модуле экспертами оцениваются:

- умение подготовить и провести семинар;
- соответствие подготовленного семинара корпоративным стандартам туроператора;
- умение представлять преимущества сотрудничества с туроператором;
- актуальность и реалистичность предоставляемой информации согласно «легенде» задания;
- навыки разработки рекламных материалов;
- умение работать в команде;
- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

Модуль F «Специальное задание» (2 часа 30 минут)

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 конкурсантов и/или экспертов задавать вопросы.

Данный модуль может подразумевать «зрелищную часть», т.е. определенную мгновенную реакцию конкурсантов на действия «туриста» 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.

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 100.

Таблица 2.

Критерий		Баллы		
		Judgment (судейская)	Measurement (измеримая)	Всего
A	Разработка турпродукта и вывод его на рынок	7	18	25
B	«Аттестация»	0	16	16
C	Проведение части рекламного тура	8	10	18
D	Формирование турпродукта в специализированной системе	4	11	15
E	Проведение обучающего мероприятия для турагентств	8	10	18
F	Специальное задание	8	0	8
Всего		35	65	100