

Конкурсное задание Отраслевого чемпионата Travel Skills по методике WorldSkills Russia



Компетенция Турагентская 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

Количество часов на выполнение задания: 1,5 ч.

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Индивидуальное участие.

2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Конкурсное задание включает 3 модуля: Модуль А. «Выявление потребностей туриста», Модуль В. «Тест по страноведению» и Модуль С. «Работа с документацией».

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

Модуль «В» представляет собой письменное тестирование на знание страноведения.

Модуль «С» предполагает работу с туристской документацией.

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. «Выявление потребностей туриста»	С1 10.00-10.30	30 минут ¹
2	Модуль В. «Тест по страноведению»	С1 10.40-11.10	30 минут ²
3	Модуль С. «Работа с документацией»	С1 11.20-11.50	30 минут ³

Модуль А «Выявление потребностей туриста» (30 минут)

Модуль состоит из трех частей:

- беседа с туристом на выявление потребностей (3-5 минут);
- подбор тура и отправка подборки в мессенджер (15-20 минут);
- презентация тура туристу (5 минут).

Участники прорабатывают в устной форме ситуацию с потенциальным клиентом на выявление потребностей. У потенциального клиента есть легенда, которая не озвучивается участнику. Задача участника - путем общения с клиентом за строго ограниченное время задать вопросы и понять желания потребителя (5 минут).

Далее участникам дается 20 минут для того, чтобы подобрать тур по направлению, который он определил, и отправить предложение клиенту в виде сообщения через мессенджер, установленный на рабочем столе ноутбука, с указанием номера участника для того, чтобы судьи могли идентифицировать участника. Подборка отправляется туристу в мессенджер и нацелена на онлайн продажу.

В модуле оценивается способность турагента выявить потребности туриста (задать «правильные» вопросы), грамотность при отправке подборки, умение работать с мессенджером, умение презентовать результаты подбора туристу. Глубокие знания курортоведения в данном модуле не являются ключевыми при выставлении оценки.

Модуль В. «Тест по страноведению» (30 минут)

Время, отведенное на тестирование, составляет 30 минут. До начала тестирования каждому участнику выдается отдельный бланк, на котором участник указывает свой номер.

Перед началом тестирования озвучивается краткий инструктаж по работе с тестом.

¹ Время, отведенное на модуль, рассчитывается с учетом количества участников.

² Время, отведенное на модуль, рассчитывается с учетом количества участников.

³ Время, отведенное на модуль, рассчитывается с учетом количества участников.

Тест будет содержать 50 вопросов и будет разбит на 3 условные части:
- туристские формальности (в том числе юридические вопросы) — 10 вопросов;

- курортоведение (сезонность, страноведение и т. д.) — 30 вопросов;
- специфика отелей — 10 вопросов.

Тестирование предполагает:

- один или несколько правильных ответов;
- разделение на блоки и подразделы (пример: страноведение: Европа / Азия).

Модуль С. «Работа с документацией» (30 минут)

Знание турагентов будет проверяться при помощи следующего кейса:

Турагент получает шаблон заявки на бронирование. На основании заявки необходимо заполнить заранее подготовленную форму договора. После чего турагент получает бланк подтверждения по забронированной заявке. Задача турагента сверить данные в подтверждении и выявить ошибки (при наличии).

Модуль предполагает следующее:

- фамилии туристов должны быть несложными (транскрипция), в туре не более 2-3 человек;
- реквизиты туроператора должны быть единственно верными, соответственно, для данного модуля выбираются именно те туроператоры, у которых в свободном доступе представлена информация об актуальных юридических лицах;
- в данном модуле также проверяются визовые формальности и сроки действия паспортов (пример: в подтверждении может быть допущена ошибка в сроке действия паспорта, когда он меньше разрешенного).

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов - таблица 2. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 36 баллов.

Таблица 2.

Критерий		Баллы		Всего
		Judgment (судейская)	Measurement (измеримая)	
A	Выявление потребностей туриста	7	7	14
B	Тест по страноведению	0	10	10
C	Работа с документацией	2	10	12
Всего		9	27	36