ВСЕРОССИЙСКОЕ
ЧЕМПИОНАТНОЕ
ДВИЖЕНИЕ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МАСТЕРСТВУ

Согласовано
Власова В.А
(Ф.И.О. индустриального эксперта)
_____
(подпись)

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«Турагентская деятельность»

региональный этап Чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы»

Белгородская область
регион проведения

2025 г.

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 3
1.1. Общие сведения о требованиях компетенции 3
1.2. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции «Турагентская деятельность» 3
1.3. Требования к схеме оценки 9
1.4. Спецификация оценки компетенции 9
1.5. Конкурсное задание 11
1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания 11
1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив) 11
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ 18
2.1. Личный инструмент конкурсанта 18
2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке 18
3. ПРИЛОЖЕНИЯ 18

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ

Требования компетенции (ТК) «Турагентская 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 «ТУРАГЕНТСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

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

Таблица №1

Перечень профессиональных задач специалиста

№ п/п	Раздел	Важность в %
1	**Психология общения, продажи и коммуникация**	**25**
	- Специалист должен знать и понимать: • Основы туризма, организация индустрии туризма и гостеприимства, технологии туроператорской и турагентской деятельности;	

	• Особенности проведения маркетинговых исследований рынка туристских услуг, выбора методов продвижения и каналов сбыта туристского продукта; • Основы профессиональной этики и этикета, психологии делового и межличностного общения, управления конфликтами; • Стратегии, принципы и методы выявления и разрешения конфликтов; • Иностранные языки в объеме, необходимом для ведения деятельности по предоставлению турагентских услуг.	
	- Специалист должен уметь: • Доводить до туристов необходимую и достоверную информацию, достаточную для совершения путешествия; • Применять эффективные методы общения и правила деловой этики; • Выявлять, анализировать и разрешать возникающие проблемы и конфликтные ситуации; • Использовать информационно-коммуникационные технологии, технические и программные средства; • Выявлять наиболее эффективные методы продвижения и каналы сбыта туристского продукта; • Налаживать взаимодействие между туристскими организациями и исполнителями услуг, принимающими и страховыми организациями, визовыми и консульскими учреждениями, туристскими информационными центрами; • Выстраивать эффективную систему коммуникаций с туристами, исполнителями услуг, принимающими и страховыми организациями, визовыми и консульскими	

	учреждениями, туристскими информационными центрами; • Определять общие и особые потребности туристской группы и индивидуальных туристов; • Организовывать работу с особыми группами и категориями клиентов; • Использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений с туристами.	
2	**Консультация заказчика**	**35**
	Специалист должен знать и понимать: • Законы и иные нормативно-правовые акты в сфере туризма, рекламы, защиты прав потребителей, законодательство о туристских формальностях, гражданское законодательство, отраслевые правила и стандарты (ГОСТ); • Приоритетные направления и принципы устойчивого развития туризма в Российской Федерации; • Туристский потенциал, географические, историко-культурные и социально-экономические особенности туристских дестинаций; • Основы туризма, организация индустрии туризма и гостеприимства, технологии туроператорской и турагентской деятельности; • Основы маркетинга, направления и технологии цифрового маркетинга в сфере туризма; • Основы планирования развития туристских территорий; • География туристских центров, географические, историко-культурные и социально-экономические особенности туристских дестинаций.	
	Специалист должен уметь:	

	• Учитывать особенности типов, категорий и видов туризма при организации деятельности по реализации туристского продукта; • Обеспечивать правильный выбор потребителем туристского продукта и отдельных туристских услуг.	
З	**Работа в специализированных системах**	**18**
	Специалист должен знать и понимать: • Методики работы с информационно-справочными материалами и ценовыми предложениями туроператоров; • Правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование); • Формы работы туристских организаций с исполнителями услуг, принимающими и страховыми организациями, визовыми и консульскими учреждениями, туристскими информационными центрами; • Информационно-коммуникационные технологии, принципы работы и правила использования технических средств и программного обеспечения; • Направления и технологии реализации туристского продукта в цифровой и виртуальной среде; • Технологии подбора и бронирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование); • Порядок контроля прохождения и выполнения заказов (заявок на бронирование) на туристский продукт и отдельные туристские услуги.	
	Специалист должен уметь:	

	• Применять туристские маркетплейсы и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта; • Реализовывать туристский продукт в цифровой и виртуальной среде; • Применять технологии подбора и бронирования туристского продукта.	
4	**Работа с документацией**	**12**
	Специалист должен знать и понимать: • Правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров; • Требования к безопасности персональных данных туристов и/или иных заказчиков, качеству и безопасности услуг, входящих в туристский продукт, обеспечению личной безопасности туристов в процессе путешествия; • Правила оформления платежной, туристской, страховой и визовой документации, порядок подготовки, заключения и исполнения гражданско-правовых и трудовых договоров; • Особенности делопроизводства, документооборота, оформления отчетности и налогообложения.	
	Специалист должен уметь: • Формировать пакет договорной, платежной и туристской документации в соответствии с поступившими заказами (заявками на бронирование); • Соблюдать требования к оформлению договоров страхования, въездных и выездных документов; • Владеть приемами работы с единой информационной системой электронных путевок;	

	• Использовать средства и способы защиты персональных данных туристов и/или иных заказчиков; • Формировать систему договоров и документооборота подразделения.	
5	**Управление и системный анализ**	**10**
	Специалист должен знать и понимать: • Функции управления и особенности их реализации; • Методы сбора и анализа информации о работе туристских организаций и их подразделений; • Особенности текущего и перспективного планирования деятельности подразделений, выработки и принятия управленческих решений; • Системы мотивирования персонала и обеспечения качества его работы, контроля и повышения эффективности деятельности подразделений; • Методики расчета финансово-экономических показателей деятельности подразделений и показателей качества работы персонала; • Правила внутреннего трудового распорядка, безопасности и охраны труда.	
	Специалист должен уметь: • Анализировать и использовать информацию о деятельности туристской организации и ее подразделений; • Составлять и корректировать план работы подразделений; • Использовать методы выработки и принятия управленческих решений; • Выявлять, анализировать и разрешать проблемы ведения операционной деятельности по продвижению и реализации туристского продукта, предоставлению услуг сопровождения туристов;	

	• Оценивать качество и эффективность работы подразделений и персонала, вырабатывать меры по их повышению; • Рассчитывать финансово-экономические показатели деятельности подразделений и показатели качества работы персонала.	

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**
		А	**Б**	**В**	**Г**	**Д**	**Е**	
Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ	**1**	5	0	8	8	2	2	25
	2	2	11	8	4	8	2	35
	3	0	1	7	2	7	1	18
	4	2	0	2	5	2	1	12
	5	9	1	0	0	0	0	10
Итого баллов за критерий/модуль		18	13	25	19	19	6	**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	**«Специфика работы туристской организации»**	Критерий оценивает умение осуществлять сбор и анализ информации для открытия туристской организации в заданной локации, умение

		составлять и презентовать план по открытию туристской организации, умение осуществлять финансовые расчеты и прогноз деятельности туристской организации. 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» турагента»**	Критерий оценивает знания особенностей и специфики работы турагента, 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	**«Работа с клиентом в офисе турагентства»**	Критерий оценивает умения и навыки работы с клиентом туристской организации на этапах выявления потребностей, поиска соответствующего предложения, презентации оформленного предложения клиенту, а также умение работать в специализированном программном обеспечении, применяемом в туристских организациях. 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	**«Документооборот с туристом»**	Критерий оценивает умение осуществлять работу с пакетом документов для клиента, консультации клиента перед путешествием, знание нюансов и особенностей совершения поездок по Российской Федерации и в зарубежные страны. 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	**«Организация «нестандартного» тура»**	Критерий оценивает умение работать в специализированном программном обеспечении, применяемом в турагентской деятельности для подбора 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.
E	**«Специальное задание»**	Критерий оценивает умение работать в нестандартных и/или конфликтных ситуациях, а также ситуациях, требующих мгновенного принятия решений в соответствии со стандартами турагентской 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

Общая продолжительность Конкурсного задания[1]: 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

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.

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

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания

Модуль А. «Специфика работы туристской организации» (инвариант)
Время на выполнение модуля: 3 часа 30 минут
Задания: 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). При наличии заочного этапа, конкурсанты получают заранее подготовленную легенду или ее часть, например, заданный регион, в котором будет располагаться туристская организация. Полная легенда озвучивается конкурсантам в соревновательный день.

В случае если заочный этап не предусмотрен, непосредственно в соревновательный день конкурсанты получают заранее подготовленную легенду, согласно которой им предстоит 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 брендированная сувенирная продукция для оформления рабочего места. Брендированная сувенирная продукция может включать информационные буклеты, каталоги, флажки, баннеры и иную печатную и/или текстильную брендированную 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 конкурсантам 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 от 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 на проверку по окончании второго этапа модуля.
При выполнении модуля необходимо обязательно учитывать специфику туристской организации, которая задается легендой.
На третьем этапе конкурсанты должны представить «созданную» туристскую организацию. Основная задача – обосновать собственный выбор при разработке плана по созданию туристской организации. Время на представление туристской организации каждому конкурсанту – 7 (семь) минут. В данном модуле предполагаются вопросы экспертов к участникам после окончания выступления (в течение не более 3 (трех) минут на каждого конкурсанта). Вопросы могут задавать эксперты, входящие в группу оценки.

Модуль Б. «Аттестация» турагента» (инвариант)
Время на выполнение модуля: 1 час
Задания: 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.
«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, конкурсант должен сдать заполненный бланк решения и покинуть рабочее место. Порядок подсчета баллов определяется менеджером компетенции и может осуществляется как автоматизировано, так и вручную, при этом интервалы баллов соответствуют конкретным аспектам критериев по модулю.

Модуль В. «Работа с клиентом в офисе турагентства» (инвариант)
Время на выполнение модуля: 4 часа
Задания: В офис туристской организации, к конкурсанту, обращается турист, который хочет отправиться отдыхать. Модуль состоит из следующих этапов:
- выявление потребностей клиента;
- подбор тура, презентация тура;
- оформление договора с туристом и бронирование заявки.

Первый этап – выявление потребностей клиента (7 минут на каждого конкурсанта).
В «офис» туристской организации приходит потенциальный клиент (турист) с заранее подготовленной легендой. Легенда не оглашается конкурсантам заранее. Задача на данном этапе – выявить потребности клиента и определить подходящее направление (направления), которые полностью удовлетворят запрос туриста. Общение с клиентом происходит в формате диалога. Клиенту можно задавать неограниченное количество вопросов в течение отведенного времени. В процессе общения с туристом конкурсант может делать пометки. Каждый конкурсант проходит беседу с туристом по очереди, у одной и той же бригады судей, время беседы с туристом составляет 7 (семь) минут.
После того, как все конкурсанты завершат первый этап, все одновременно приступают ко второму этапу.
Второй этап – подбор тура по запросу клиента (1,5 часа).
После того, как все конкурсанты завершили этап выявления потребностей, они возвращаются на свои рабочие места для подбора тура по выявленным потребностям клиента.
Конкурсантам предоставляется 1,5 (полтора) часа на поиск тура по запросу клиента, оформление письма-предложения, а также на подготовку презентации тура для туриста.

На этапе подбора тура конкурсантам необходимо подобрать 2 (два) подходящих для клиента варианта и оформить письмо-предложение. Письмо необходимо распечатать и сдать экспертам на проверку до окончания времени выполнения модуля. 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.

На этом же этапе конкурсанты готовят презентацию по туру (один приоритетный вариант), 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.

Время на выступление каждого конкурсанта составляет 7 (семь) минут. После окончания выступления эксперты могут задать неограниченное количество вопросов в течение 3 (трех) минут. Вопросы могут задавать эксперты, входящие в группу оценки.

После завершения данного этапа эксперты выдают конкурсантам согласие на бронирование заявки.

Третий этап – оформление «договора» с туристом и бронирование заявки (15 минут).

Конкурсантам необходимо завести заявку на тур в CRM-систему, распечатать договор с туристом и сдать экспертам на проверку. В случае если в рамках

данного модуля предусмотрено использование CRM-системы ограниченного доступа, доступ в такую CRM-систему предоставляется участникам не позднее, чем за 15 календарных дней до начала соревнований для тренировки.

Модуль Г. «Документооборот с туристом» (инвариант)
Время на выполнение модуля: 2 часа
Задания: Данный модуль является продолжением модуля В, а именно работы с клиентом в офисе туристской организации.
После бронирования заявки в модуле В конкурсанты получают бланк подтверждения по «забронированному» туру. Данный документ необходимо внимательно проверить и в случае обнаружения ошибок сообщить о них.
После проверки бланка подтверждения конкурсанты получают итоговый пакет документов для вылета туриста. Документы также необходимо внимательно проверить.
После получения итогового пакета документов конкурсантам необходимо подготовить презентацию по данным документам, чтобы провести инструктаж туриста перед поездкой. 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.
Конкурсанты готовят презентацию в специализированной программе для создания презентаций. В презентации обязательно должны быть представлены скриншоты документов с указанием следующей информации:
- об авиаперелете;
- о трансфере;
- об отеле, категории номера, типе питания;
- о документах, которые потребуются туристу для поездки;
- о нюансах, которые необходимо знать туристу для совершения поездки.

Время на презентацию пакета документов для туриста составляет 7 (семь) минут на каждого конкурсанта. В рамках отведенного времени, турист (туристом не может быть эксперт группы оценки) может задать конкурсантам не более 1 (одного) в процессе презентации. Общее время на вопрос не должно превышать 2 (двух) минут.

Модуль Д. «Организация нестандартного тура» (инвариант)
Время на выполнение модуля: 2 часа
Задания: В данном модуле конкурсантам необходимо предложить клиенту вариант нестандартного тура, согласно запросу клиента. Данный модуль

предполагает работу со специализированной онлайн-платформой, позволяющей подобрать нестандартный набор услуг.
Специализированная онлайн-платформа определяется менеджером компетенции.
Поскольку различные специализированные системы имеют свои особенности, не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до начала соревнований озвучивается наименование 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, в случае если система предполагает предварительную регистрацию.
Конкурсанты получают по электронной почте запрос от клиента на организацию нестандартного тура. Потенциальный турист может запрашивать, к примеру, комбинированный тур, предполагающий посещение нескольких стран, различные даты вылета и возврата туристов, выезжающих в данный тур, эксклюзивный отдых, посещение необычных мест, дополнительные услуги и пр. Вопросы к клиенту на уточнение в данном модуле не предусмотрены. Вся необходимая участникам информация будет указана в письме.
Конкурсантам предлагается на специализированной онлайн-платформе, основываясь на запросе клиента, подобрать все параметры тура и сформировать для туриста предложение с подробным описанием и стоимостью «собранного» тура, которое нужно отправить в ответном письме клиенту по электронной почте. В письме участник должен проконсультировать клиента по дальнейшим действиям в случае приобретения тура, а также визовым и туристским формальностям. Детальный расчет тура распечатывается и сдается экспертам.
Презентация в данном модуле не предусмотрена.

Модуль Е. «Специальное задание» (вариатив)
Время на выполнение модуля: 2 часа 30 минут
Задания: Данный модуль направлен на демонстрацию навыков и умений сотрудника туристской организации в нестандартных ситуациях. Конкурсант 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 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 каждого конкурсантаы будет отведено не более 7 (семи) минут. Количество «кейсов», используемых в данном модуле, регламентируется ГЭ по согласованию с Менеджером компетенции.

2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ[2]

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

Приложение 3. Инструкция по охране труда

Приложение 4. План застройки

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