**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Сосновская основная общеобразовательная школа» Берёзовского района**

**Программы коммуникативно-деятельностных проб по профессии**

**«Менеджер в турагентстве»**

Норваткина В.В. учитель русского языка и литературы МБОУ «Сосновская ООШ»

Берсенёва В.Т. учитель математики МБОУ «Сосновская ООШ»

1. **Мотивация**

Техническое задание **менеджеру в турагентстве**

В ноябре в агентство позвонил клиент и отказался от путевки на черное море. Чтобы турагентство не понесло финансовых потерь, вам необходимо найти покупателя на эту «горящую» путевку.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Критерии | Показатели | Баллы |
| 1) | Умение определять эмоциональное состояние клиента  | Учитывает эмоциональное состояние клиента во время беседы  | 25 |
| Не учитывает эмоциональное состояние клиента во время беседы | 0 |
| 2) | Умение использовать различные средства для привлечения клиентов (рассказ, видеоролик, буклет, презентация…) | 3 и более | 25 |
| 1-2 | 15 |
| нет | 0 |
| 3) | Умение аргументировать  |  | 25 |
|  | 0 |
| 4) | Умение добиться поставленных целей  | Клиенты для тура набраны | 25 |
| Клиенты для тура не набраны | 0 |
| итого | **100** |

**2) Диагностика**

Техническое задание **менеджеру в турагентстве**

Вам как менеджеру в турагентстве необходимо провести диагностику клиента для определения тура. Консультацию можно провести по телефону, при личной встрече, через интернет.

Алгоритм диагностики:

1. Уточнить время и продолжительность отпуска
2. Определить цель поездки (оздоровление, экскурсии, активный отдых, пассивный отдых)
3. Определить условия проживания (питание, проживание, дополнительные услуги)
4. Определить финансовые возможности клиента

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Критерии | Показатели | Баллы |
| 1) | Действия менеджера | Изложил информацию. Вопросов на уточнение не возникло. | 25 |
| Изложил информацию. Возникли вопросы на уточнение. | 10 |
| 2) | Средства привлечения клиентов (рассказ, видеоролик, буклет, презентация…) | 3 и более | 25 |
| 1-2 | 15 |
| нет | 0 |
| 3) | Оценка действий  | Клиент решил воспользоваться услугами фирмы  | 25 |
| Клиент не воспользовался услугами фирмы | 0 |
| Итого | **75** |

**3) Генерация продукта**

**Техническое задание менеджеру в турагентстве**

Вам звонит клиент, чтобы отказаться от путевки, которую он забронировал и оплатил. Вам необходимо выяснить причину отказа от путевки, убедить поехать по этой путевке или забронировать в нашей фирме другой тур.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Критерии | Показатели | Баллы |
| 1 | Умение корректировать свои действия в соответствии с изменяющейся ситуацией  | После разговора со специалистом клиент согласился поехать по ранее забронированной путевке | 25 |
| Клиент отказался от путевки, но согласился на приобретение другого тура в этой фирме | 25 |
| Клиент отказался от сотрудничества с фирмой | 0 |
| 2 | Умение приводить аргументы  | Привел 2-3 аргумента  | 25 |
| Привел 1 аргумент | 15 |
| Не привел аргументы | 0 |
| 3 | Умение принять решение  | Решение принято в пользу нашей фирмы | 25 |
| Решение не принято | 5 |
| Решение принято не в пользу нашей фирмы  | 0 |
| Итого: | **75** |

**4) Оказание услуги**Техническое задание: открывается новая турфирма, вам необходимо создать эмблему для фирмы. Создатель выбранной эмблемы получит премию.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Критерии | Показатели | Баллы |
| 1 | Умение нестандартно мыслить  | Предложено 4 идеи | 25 |
| Предложено 2-3 идеи | 15 |
| Предложена 1 идея  | 5 |
| 2 | Умение обосновать выдвинутые идеи | Дано обоснование всем идеям  | 25 |
| Частично обосновал | 15 |
| Нет обоснования | 0 |
| Итого: | **50** |

1. **Создание образа**

Техническое задание: к вам обратился клиент, который впервые хочет поехать заграницу. Ваша задача максимально образно описать интересующий его объект.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Критерии | Показатели | Баллы |
| 1 | Умение использовать ресурсы при описании образа | Использует видео, презентации, фото с комментариями | 25 |
| Использует видео, презентации, фото | 15 |
| Использует словесное описание | 5 |
| 2 | Умение использовать профессиональную лексику  | Использует профессиональную лексику  | 25 |
| Допускает слова-паразиты, слова-жаргонизмы в речи | 0 |
| 3 | Умение создать модель объекта в зависимости от желания клиента  | Подробно описывает объект без уточняющих вопросов клиента | 25 |
| Описывает объект, у клиента возникают вопросы | 15 |
| Не может описать объект без вопросов клиента | 5 |
| Итого: | **75** |