Утверждаю:
Менеджер компетенции
R 58 «Организация экскурсионных услуг»
WorldSkills Russia
_____Т.И. Клименко

V Открытый региональный чемпионат
«Молодые профессионалы»
(WorldSkills Russia)
Ивановской области
24 февраля – 28 февраля 2020 года

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ

КОМПЕТЕНЦИИ

R 58 «Организация экскурсионных услуг»

Организация Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (далее WSR) в соответствии с уставом организации и правилами проведения конкурсов установила нижеизложенные необходимые требования владения этим профессиональным навыком для участия в соревнованиях по компетенции.

Техническое описание включает в себя следующие разделы:

1. ВВЕДЕНИЕ3

1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ.....3

1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА.....5

1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ 5

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS).....6

2.1.ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS) 6

3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ.....10

3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ 10

4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНки.....11

4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ 11

4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ 12

4.3. СУБКРИТЕРИИ.....13

4.4. АСПЕКТЫ.....13

4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА).....14

4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА 14

4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК 15

4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ 15

4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ.....16

5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ 18

5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ 18

5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ 18

5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....19

5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ 40

5.5 УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ 41

5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ 42

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ 42
6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ…….……42
6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА..... …...42
6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ..... …...43
6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ ..... …...43
7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ……43
7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ 43
7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ……43
8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ……..……52
8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ ..... …...52
8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX) 53
8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ.....55
8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ ..... …...56
9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ 56

Copyright © 2017 СОЮЗ «ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ»

Все права защищены

Любое воспроизведение, переработка, копирование, распространение текстовой информации или графических изображений в любом другом документе, в том числе электронном, на сайте или их размещение для последующего воспроизведения или распространения запрещено правообладателем и может быть осуществлено только с его письменного согласия

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1.1 Название профессиональной компетенции:

«Организация экскурсионных услуг»

1.1.2 Описание профессиональной компетенции.

Одной из ключевых форм деятельности в развитии и совершенствовании сфер культуры и туризма в современных условиях является экскурсионная деятельность. Экскурсионные услуги, оказываемые исполнителем, должны соответствовать требованиям, установленным федеральными законами и нормативными документами, действующими в Российской Федерации.

В данной компетенции проверяются навыки таких специалистов экскурсионной сферы, как организатор экскурсий и экскурсовод.

Организатор экскурсий – специалист, осуществляющий деятельность по разработке форм и методов проведения экскурсий, планирующий экскурсионные программы и экскурсионные маршруты, а также обеспечивающий экскурсионное сопровождение, организацию и контроль экскурсионного обслуживания.

Организатор экскурсий определяет потребности экскурсантов в экскурсионных услугах, принимает и анализирует заявки на организацию и проведение экскурсий, планирует экскурсионные маршруты и программы экскурсий, оформляет документацию к экскурсионным маршрутам, разрабатывает новые формы и методы проведения экскурсий, формирует и анализирует программы экскурсий, составляет программы обслуживания, обеспечивает своевременное и качественное доведение до экскурсантов информации об экскурсиях, обеспечивает сопровождение экскурсионных групп при реализации экскурсионных программ, контролирует соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Организатор экскурсий имеет знания нормативных документов организаций, регламентирующих осуществление экскурсионной деятельности, требований к оформлению программ экскурсий, форм и методов проведения экскурсий, содержания и правил проведения экскурсий, функций подразделений экскурсионного бюро, содержания и правила проведения экскурсий, правил обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах, правил поведения экскурсантов на транспортных средствах. Владеет технологиями компьютерной обработки заказов на экскурсии, основами делопроизводства, этикой делового общения, основами психологии.

Экскурсовод - предоставляет экскурсионные услуги в соответствии с утвержденными руководителем экскурсионного бюро маршрутами, технологическими картами согласно методикам проведения экскурсий, контрольным текстам и иным документам, предусмотренным национальными стандартами. Экскурсовод готовит индивидуальные тексты экскурсий, участвует в разработке новых тем экскурсий, проводит экскурсию, заполняет экскурсионные путевки и иную экскурсионную документацию. Анализирует замечания и предложения экскурсантов (туристов) относительно качества предоставляемых экскурсионных услуг, вносит предложения по их совершенствованию, ведет установленную отчетность.

Экскурсовод имеет знания нормативных документов организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий, знает историю, культуру и географию региона, объекты достопримечательностей в контексте истории, географии и культуры, принципы организации и методики проведения экскурсий, иностранный язык в рамках проведения экскурсий на иностранном языке, деловой протокол и этикет, основы психологии, правила работы с экскурсантами на маршрутах, схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций, правила оформления документов и составления отчетов.

Конкурсные задания должны быть выполнены в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утвержденным Приказом

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Минтруда России от 04.08.2014 N 539н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» (зарегистрировано в Минюсте России 01.09.2014 N 33924).

1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

Документ содержит информацию о стандартах, которые предъявляются участникам для возможности участия в соревнованиях, а также принципы, методы и процедуры, которые регулируют соревнования. При этом WSR признаѐт авторское право WorldSkillsInternational (WSI). WSR также признаѐт права интеллектуальной собственности WSI в отношении принципов, методов и процедур оценки.

Каждый эксперт и участник должен знать и понимать данное Техническое описание.

1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Поскольку данное Техническое описание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

- WSR, Регламент проведения чемпионата;
- WSR, онлайн-ресурсы, указанные в данном документе.
- WSR, политика и нормативные положения
- Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS)

2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS)

WSSS определяет знание, понимание и конкретные компетенции, которые лежат в основе лучших международных практик технического и профессионального уровня выполнения работы. Она должна отражать коллективное общее понимание того, что соответствующая рабочая специальность или профессия представляет для промышленности и бизнеса.

Целью соревнования по компетенции является демонстрация лучших международных практик, как описано в спецификации стандартов WorldSkillsRussia и в той степени, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, спецификация стандартов WorldSkillsRussia является руководством по необходимому обучению и подготовке для соревнований по компетенции.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения практической работы. Отдельных теоретических тестов на знание и понимание не предусмотрено.

Спецификация стандартов разделена на четкие разделы с номерами и заголовками.

Каждому разделу назначен процент относительной важности в рамках Спецификации стандартов. Сумма всех процентов относительной важности составляет 100.

В схеме выставления оценок и конкурсном задании оцениваются только те компетенции, которые изложены в Спецификации стандартов. Они должны отражать Спецификацию стандартов настолько всесторонне, насколько допускают ограничения соревнования по компетенции.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Схема выставления оценок и конкурсное задание будут отражать распределение оценок в рамках Спецификации стандартов в максимально возможной степени. Допускаются колебания в пределах 5% при условии, что они не исказят весовые коэффициенты, заданные условиями Спецификации стандартов.

Раздел		Важность (%)
1	**Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг**	**12**
	Специалист должен знать и понимать: • Функции структурных подразделений экскурсионного бюро; • Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; • Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; • Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии.	
	Специалист должен уметь: • Осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа; • Информировать клиентов об изменении параметров заказа; • Формировать экскурсионные группы в соответствии с поступившими заказами; • Корректировать сроки и условия выполнения заказов.	
2	**Организационное обеспечение экскурсионных услуг**	**12**
	Специалист должен знать и понимать: • Требования к оформлению программ экскурсий; • Содержание и правила проведения экскурсий; • Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах.	
	Специалист должен уметь: • Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе; • Изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах; • Контролировать прохождение и выполнение заказов на экскурсии; • Составлять программы обслуживания; • Информировать об экскурсиях, о правилах поведения на объекте показа; • Оформлять документацию к экскурсионным маршрутам; • Контролировать экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий.	
3	**Разработка экскурсионных программ обслуживания**	**12**
	Специалист должен знать и понимать: • Формы и методы проведения экскурсий; • Содержание и правила проведения экскурсий; • Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии.	

	Специалист должен уметь: • Учитывать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов; • Разрабатывать методические основы для проведения экскурсии; • Разрабатывать новые формы и методы для проведения пешеходной экскурсии, обзорной и тематической автобусной экскурсии, экскурсии по рекам, каналам; • Организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии.	
4	**Разработка экскурсий**	**23**
	Специалист должен знать и понимать: • Принципы организации и методики проведения экскурсий; • Историко-культурные и географические достопримечательности региона; • Объекты показа; • Социальные основы туризма; • Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах; • Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; • Правила оформления коммерческой документации; • Стандарты делопроизводства; • Основы экономики и управления, организации труда.	
	Специалист должен уметь: • Разрабатывать различные экскурсионные маршруты; • Разрабатывать экскурсионные программы; • Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов; • Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности; • Осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг; • Оформлять экскурсионную документацию; • Определять методические приемы проведения экскурсии; • Определять технику ведения экскурсии; • Корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами; • Применять знания психологии в работе с группой; • Выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя.	
5	**Проведение экскурсий**	**31**
	Специалист должен знать и понимать: • Принципы организации и методики проведения экскурсий; • Историко-культурные и географические достопримечательности региона; • Объекты показа; • Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах; • Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; • Технику публичных выступлений; • Правила оказания первой помощи; • Схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций.	

	Специалист должен уметь: • Использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии; • Пользоваться методикой применения наглядных пособий; • Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах • Организовывать передвижение экскурсантов и осуществлять расстановку группы у объектов • Использовать технические средства.	
6	**Базовые знания и умения**	**10**
	Специалист должен знать и понимать: • Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма • Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; • Основы делопроизводства; • Этику делового общения; • Требования к оформлению программ экскурсий; • Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах; • Основы туристской индустрии; • Туристские ресурсы Российской Федерации; • Социальные основы туризма; • Деловой протокол и этикет; • Теория формирования потребностей и межличностного общения; • Основы психологии; • Иностранный язык; • Стандарты делопроизводства; • Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; • Технику публичных выступлений; • Основы экономики и управления, организации труда; • Основы трудового и миграционного законодательства.	
	Специалист должен уметь: • Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к экскурсантам и коллегам; • Принимать самостоятельные решения, руководствуясь квалификационными требованиями и должностными обязанностями; • Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание.	
	Всего	**100**

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ

3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Стратегия устанавливает принципы и методы, которым должны соответствовать оценка и начисление баллов WSR.

Экспертная оценка лежит в основе соревнований WSR. По этой причине она является предметом постоянного профессионального совершенствования и тщательного исследования. Накопленный опыт в оценке будет определять будущее использование и направление развития основных инструментов оценки, применяемых на соревнованиях WSR: схема выставления оценки, конкурсное задание и информационная система чемпионата (CIS).

Оценка на соревнованиях WSR попадает в одну из двух категорий: измерение и судейское решение. Для обеих категорий оценки использование точных эталонов для сравнения, по которым оценивается каждый аспект, является существенным для гарантии качества.

Схема выставления оценки должна соответствовать процентным показателям в Спецификации стандартов. Конкурсное задание является средством оценки для соревнования по компетенции, и оно также должно соответствовать Спецификации стандартов. Информационная система чемпионата (CIS) обеспечивает своевременную и точную запись оценок, что способствует надлежащей организации соревнований.

Схема выставления оценки в общих чертах является определяющим фактором для процесса разработки Конкурсного задания. В процессе дальнейшей разработки Схема выставления оценки и Конкурсное задание будут разрабатываться и развиваться посредством итеративного процесса для того, чтобы совместно оптимизировать взаимосвязи в рамках Спецификации стандартов и Стратегии оценки. Они представляются на утверждение

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Менеджеру компетенции вместе, чтобы демонстрировать их качество и соответствие Спецификации стандартов.

4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ

4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ

В данном разделе описывается роль и место Схемы выставления оценки, процесс выставления экспертом оценки конкурсанту за выполнение конкурсного задания, а также процедуры и требования к выставлению оценки.

Схема выставления оценки является основным инструментом соревнований WSR, определяя соответствие оценки Конкурсного задания и Спецификации стандартов. Она предназначена для распределения баллов по каждому оцениваемому аспекту, который может относиться только к одному модулю Спецификации стандартов.

Отражая весовые коэффициенты, указанные в Спецификации стандартов Схема выставления оценок устанавливает параметры разработки Конкурсного задания. В зависимости от природы навыка и требований к его оцениванию может быть полезно изначально разработать Схему выставления оценок более детально, чтобы она послужила руководством к разработке Конкурсного задания. В другом случае разработка Конкурсного задания должна основываться на обобщѐнной Схеме выставления оценки. Дальнейшая разработка Конкурсного задания сопровождается разработкой аспектов оценки.

В разделе 2.1 указан максимально допустимый процент отклонения, Схемы выставления оценки Конкурсного задания от долевых соотношений, приведенных в Спецификации стандартов.

Схема выставления оценки и Конкурсное задание могут разрабатываться одним человеком, или группой экспертов. Подробная и окончательная Схема выставления оценки и Конкурсное задание, должны быть утверждены Менеджером компетенции.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Кроме того, всем экспертам предлагается представлять свои предложения по разработке Схем выставления оценки и Конкурсных заданий на форуме экспертов для дальнейшего их рассмотрения Менеджером компетенции.

Во всех случаях полная и утвержденная Менеджером компетенции Схема выставления оценки должна быть введена в информационную систему соревнований (CIS) не менее чем за два дня до начала соревнований, с использованием стандартной электронной таблицы CIS или других согласованных способов. Главный эксперт является ответственным за данный процесс.

4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Основные заголовки Схемы выставления оценки являются критериями оценки. В некоторых соревнованиях по компетенции критерии оценки могут совпадать с заголовками разделов в Спецификации стандартов; в других они могут полностью отличаться. Как правило, бывает от пяти до девяти критериев оценки, при этом количество критериев оценки должно быть не менее трѐх. Независимо от того, совпадают ли они с заголовками, Схема выставления оценки должна отражать долевые соотношения, указанные в Спецификации стандартов.

Критерии оценки создаются лицом (группой лиц), разрабатывающим Схему выставления оценки, которое может по своему усмотрению определять критерии, которые оно сочтет наиболее подходящими для оценки выполнения Конкурсного задания.

Сводная ведомость оценок, генерируемая CIS, включает перечень критериев оценки.

Количество баллов, назначаемых по каждому критерию, рассчитывается CIS. Это будет общая сумма баллов, присужденных по каждому аспекту в рамках данного критерия оценки.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

4.3. СУБКРИТЕРИИ

Каждый критерий оценки разделяется на один или более субкритериев. Каждый субкритерий становится заголовком Схемы выставления оценок.

В каждой ведомости оценок (субкритериев) указан конкретный день, в который она будет заполняться.

Каждая ведомость оценок (субкритериев) содержит оцениваемые аспекты, подлежащие оценке. Для каждого вида оценки имеется специальная ведомость оценок.

4.4. АСПЕКТЫ

Каждый аспект подробно описывает один из оцениваемых показателей, а также возможные оценки или инструкции по выставлению оценок.

В ведомости оценок подробно перечисляется каждый аспект, по которому выставляется отметка, вместе с назначенным для его оценки количеством баллов.

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции в Спецификации стандартов. Она будет отображаться в таблице распределения баллов CIS, в следующем формате:

Критерий								Итого баллов за раздел WSSS	БАЛЛЫ СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS НА КАЖДЫЙ РАЗДЕЛ	ВЕЛИЧИНА ОТКЛОНЕНИЯ
Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)		A	B	C	D	E	F			
	1	11					1	12	12	0
	2	3	3	3		2	1,5	12,5	12	0,5
	3		6	1	0,5	1	2,5	11	12	1
	4		6	12	2	5		25	23	2
	5		4		14	8	3,5	29,5	31	1,5
	6	1	1	1	1,5	2	3,5	10	10	0

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Итого баллов за критерий		15	20	17	18	18	12	100	100	5

4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА)

При принятии решения используется шкала 0–3. Для четкого и последовательного применения шкалы судейское решение должно приниматься с учетом:

- эталонов для сравнения (критериев) для подробного руководства по каждому аспекту
- шкалы 0–3, где:
  - 0: исполнение не соответствует отраслевому стандарту;
  - 1: исполнение соответствует отраслевому стандарту;
  - 2: исполнение соответствует отраслевому стандарту и в некоторых отношениях превосходит его;
  - 3: исполнение полностью превосходит отраслевой стандарт и оценивается как отличное

Каждый аспект оценивают три эксперта, каждый эксперт должен произвести оценку, после чего происходит сравнение выставленных оценок. В случае расхождения оценок экспертов более чем на 1 балл, экспертам необходимо вынести оценку данного аспекта на обсуждение и устранить расхождение.

4.6.ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА

Оценка каждого аспекта осуществляется тремя экспертами. Если не указано иное, будет присуждена только максимальная оценка или ноль баллов. Если в рамках какого-либо аспекта возможно присуждение оценок ниже максимальной, это описывается в Схеме оценки с указанием измеримых параметров.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК

Окончательное понимание по измеримым и судейским оценкам будет доступно, когда утверждена Схема оценки и Конкурсное задание. Приведенная таблица содержит приблизительную информацию и служит для разработки Оценочной схемы и Конкурсного задания.

Критерий		Баллы		
		Judgment (судейская)	Measurement (измеримая)	Всего
A	**Прием и обработка заказа на экскурсию**	**2,5**	**12,5**	**15**
B	**Организация экскурсий**	**5**	**15**	**20**
C	**Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий**	**1**	**16**	**17**
D	**Проведение экскурсий**	**3,5**	**14,5**	**18**
E	**Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии**	**5**	**13**	**18**
F	**Решение проблемной ситуации**	**4**	**8**	**12**
Всего		**21**	**79**	**100**

4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на следующих критериях (модулях):

Модуль А «Прием и обработка заказа на экскурсию»

Критерий А «Прием и обработка заказа на экскурсию»

А1 Идентификация и этапы ведения заказа

А2 Соблюдение норм деловой переписки и этики

А3 Выполнение заказа согласно заданию

А4 Оформление договора на экскурсионное обслуживание

Модуль В «Организация экскурсий»

Критерий В «Организация экскурсий»

В1 Создание аудиогида

В2Элементы аудиогида

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Модуль C «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий»

Критерий C «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий»

C1 План фрагмента экскурсии

C2 Заполнение технологической карты и оформление документации (папка)

C3 Отбор экскурсионных объектов

Модуль D «Проведение экскурсий»

Критерий D «Проведение экскурсий»

D1 Организационные мероприятия

D2 Техника ведения экскурсии

Модуль E «Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии»

Критерий E «Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии»

E1 Информационная справка

E2 Проведение мастер-класса

E3 Соответствие мастер-класса заданию

Модуль F «Решение проблемной ситуации»

Критерий F «Решение проблемной ситуации»

F1 Целесообразность и корректность решения ситуации

4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ

Главный эксперт и Заместитель Главного эксперта обсуждают и распределяют Экспертов по группам (состав группы не менее трех человек) для выставления оценок. К оценке допускаются эксперты, имеющие подтверждающие документы о наличии соответствующего образования и специальных знаний, профессиональных достижений, имеющие опыт

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

практической деятельности в отрасли. Эксперт не оценивает участника из своей организации.

Конкурсные задания оценивают только навыки, знания и умения, указанные в Техническом описании. В пределах компетенции эксперты оценивают выполненные конкурсные задания в соответствии с Критериями оценки.

При оценивании конкурсного задания применяются судейская и измеримая оценка (см. п.4.5, 4.6).

Штрафные очки начисляются экспертами за следующие нарушения:

1) нарушения техники безопасности:

- нарушение техники безопасности при работе с оборудованием (до 5 за каждое);

- нарушения, могущие повлечь за собой опасность для жизни и здоровья участников либо третьих лиц (до 10 за каждое);

- нарушения дисциплины (до 5 за каждое).

2) ошибки технического плана:

- неправильное использование оборудования либо его порча (до 5 за каждое);

- нерациональное использование расходных материалов (до 3 за каждое);

- оставление мусора на рабочем месте (до 5 за каждое).

3) нарушение тайминга:

- продолжение выполнения задания после окончания времени отведенного на модуль (до 3 баллов за каждое).

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Разделы 2, 3 и 4 регламентируют разработку Конкурсного задания. Рекомендации данного раздела дают дополнительные разъяснения по содержанию КЗ.

Продолжительность Конкурсного задания не должна быть менее 15 и более 22 часов. Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания от 16 до 22 лет. Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов Спецификации стандартов.

Конкурсное задание не должно выходить за пределы Спецификации стандартов.

Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Конкурсного задания. Проверка и оценка теоретических знаний не предусмотрена.

При выполнении Конкурсного задания не оценивается знание правил и норм WSR.

5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание для основной и вузовской категорий содержит 6 модулей:

Модуль A «Прием и обработка заказа на экскурсию».
Модуль B «Организация экскурсий».
Модуль C «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий».
Модуль D «Проведение экскурсий».
Модуль E «Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии».
Модуль F «Решение проблемной ситуации».

Конкурсное задание для категории «Юниоры» содержит 4 модуля:

Модуль A «Организация экскурсий».
Модуль B «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий».
Модуль C «Проведение экскурсий».

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Модуль D «Решение проблемной ситуации».

Конкурсное задание для категории «Навыки мудрых» содержит 2 модуля:

Модуль C «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий».

Модуль D «Проведение экскурсий».

В ходе выполнения модулей подвергаются проверке следующие области знаний:

- прием и обработка заказов на экскурсии, координация работы по реализации заказа;
- анализ и формирование программ экскурсий, планирование экскурсионных маршрутов;
- организационное обеспечение экскурсионных услуг: организация экскурсий, разработка экскурсионных программ обслуживания;
- разработка и проведение экскурсий и экскурсионных программ;
- экскурсионная методика;
- мастерство экскурсовода.

5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Общие требования:

Конкурсное задание состоит только из практических заданий, включающих 6 модулей, каждый из которых содержит одну задачу, рассчитанных на 15,5 часов отведенного рабочего времени на каждого участника.

Для модулей «A», «C» и «E» (для возрастной категории«Юниоры» - модули «B» и «C») участники выполняют подготовительные работы согласно конкурсному заданию (тематика заданий по данным модулям должна быть оглашенана момент публикации Конкурсного задания). Задание по модулю «E» предусматривает подготовку тулбокса. Для выполнения модулей «C» и «D» участник может использовать собственные мегафон, указку, планшет, которые также должны быть указаны в тулбоксе (правила формирования и согласования тулбокса см. в п. 8.2.).

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Для основной и вузовской категорий «кейсы» для заданий по модулям «А» (заказ на экскурсионное обслуживание), «В» (тема аудиогида) и «F» (проблемные ситуации), для возрастной категории «Юниоры» модули «А» (тема аудиогида) и «D» (проблемные ситуации)) озвучиваются на момент начала работы над модулем на чемпионате.

Во время чемпионата для выполнения заданий по модулям «В» и «С» (категория юниоры – модуль «А») участник может использовать интернет-ресурсы электронных библиотек, в данных модулях разрешается вход участников в личный кабинет на порталах электронных библиотек, при этом участник должен иметь его заблаговременно. Проверка личного кабинета осуществляется Главным и Техническим экспертом в день С-1 и перед началом работы над модулем.

Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

Дополнительную информацию по заданию можно получить из бумажного или электронного носителя, на которых размещается «кейс» и дополнительные материалы для его выполнения (в случае необходимости).

На соревнованиях знания и понимание оцениваются через их применение на практике. Отдельных тестов, заданий и вопросов для проверки теоретических знаний не предусмотрено.

Конкурсное задание состоит из следующих модулей:

Модуль А «Прием и обработка заказа на экскурсию» (2 часа)

В экскурсионное бюро поступает заявка на организацию экскурсионного обслуживания (заявка может быть оформлена в любом виде: по электронной почте, в виде текста, в виде устного представления, в аудио- или видео-форматах и пр.). Участнику необходимо:

- на основании анализа заявки подобрать подходящие предложения на сайте экскурсионного бюро/турфирмы и представить их заказчику (физическое или юридическое лицо) в письме по электронной почте с консультацией по предмету заказа (почта заказчика должна быть указана в заявке);

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

- согласовать с заказчиком подходящую экскурсионную программу;

- оформить договор на экскурсионное обслуживание и выслать заказчику по электронной почте.

Для подготовки к работе по модулю для работы на чемпионате необходимы следующие условия:

- на момент оглашения Конкурсного задания в приложении указываются электронные ссылки/электронная ссылка на официальные сайты/сайт экскурсионных бюро (и/или турфирм) для знакомства участников с ассортиментом экскурсионных программ, которые они реализуют. Подбор экскурсионных программ участником на чемпионате должен осуществляться на сайте/сайтах данных экскурсионных бюро (и/или турфирм) и с учетом ассортимента экскурсионных услуг данных бюро/данного бюро (и/или турфирм);

- на момент оглашения Конкурсного задания в приложении размещаются образец/образцы договоров на экскурсионное обслуживание (не более 2). Конкретная форма из представленных в приложении, которая будет использована на чемпионате, определяется Главным экспертом в день С-2. Эта форма должна быть загружена техническим экспертом под наблюдением Главного эксперта в электронную папку участника на рабочем столе компьютера/ноутбука участника в день С-1;

- для осуществления электронной переписки каждому участнику должен быть заведен почтовый ящик на любом из почтовых серверов. Эта процедура осуществляется ответственным экспертом в день С-2. Почтовый логин не должен содержать ФИО участника, в нем должен быть указан номер участника (например, uchastnik1). Ответственный эксперт составляет список созданных почтовых ящиков и передает его Главному эксперту. После этого каждому участнику должен быть выдан логин и пароль от почтового ящика. При работе в данном модуле участник может пользоваться только данным почтовым ящиком. Логин и пароль от почтового ящика выдаются участнику

непосредственно перед началом работы над модулем. Почтовый ящик заводится на время чемпионата. После окончания чемпионата электронные почтовые ящики удаляются Техническим экспертом.

В течение 60 минут от начала модуля конкурсант имеет право общаться с заказчиком по указанной электронной почте для уточнения заказа и выбора подходящего варианта программы экскурсии. За это время участник также должен согласовать окончательный вариант с заказчиком. Изменение согласованного варианта на другой по истечении 60 минут не допускается.

После получения согласования от заказчика участник оформляет договор на оказание экскурсионных услуг (с необходимыми приложениями: заявка на экскурсионное обслуживание, прейскурант на экскурсионное обслуживание, описание программы экскурсии). До окончания времени, отведенного на модуль, участник должен выслать заполненный договор на электронную почту клиента, а также распечатать договор.

Результаты работы предоставляются в виде присланного участником файла (договор) на электронную почту заказчика и распечатанного договора, который сдается экспертам. Все листы распечатанного договора должны быть скреплены степлером, вложены в один файл. В верхнем колонтитуле должен быть указан номер участника.

При ведении деловой переписки группа оценивающих экспертов находится за рабочим компьютером в комнате экспертов. Все поступившие письма, а также ответы на них рассматриваются и принимаются коллегиально. При ответах на уточняющие вопросы, заданные участниками, необходимо соблюдать нейтральную позицию и не влиять на выбор участника (например, вопрос – «какая тематика экскурсии Вас интересует», ответ – «историческая» не допускается, правильный вариант ответа – «предложите, пожалуйста, варианты», «что бы Вы посоветовали», «доверимся профессионалам» и пр.).

После окончания времени, отведенного на деловую переписку, ответственным экспертом из группы оценивающих экспертов должны быть

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

распечатаны все поступившие электронные письма участников и ответные письма. В отдельный файл с указанием номера участника оценивающие эксперты помещают все распечатанные письма, проделывая данную процедуру по каждому участнику.

В модуле экспертами оцениваются ведение заказа, аргументированный подбор экскурсии в соответствии с пожеланиями заказчика, деловая переписка с заказчиком, правильность оформления договора на экскурсионное обслуживание.

Выполнение данного задания может предусматривать навык владения иностранным языком (английский язык).

При разработке задания Главным экспертом должен быть составлен в качестве примера для проведения оценки эталон заполненного договора на экскурсионное обслуживание (образец заполнения договора), который предоставляется экспертам, оценивающим модуль, после начала работы участников над модулем.

Модуль В «Организация экскурсий» (3 часа)

Участнику предлагается разработать аудиогид по заданной теме. Разработка аудиогида проводится на онлайн-платформе izi.TRAVEL (https://izi.travel/ru). Озвучивание «кейса» по модулю (тема аудиогида, количество точек, специфика задания) происходит перед началом модуля.

Для осуществления работы каждому участнику должен быть заведен личный кабинет. Эта процедура осуществляется ответственным экспертом в день С-2. Логин не должен содержать ФИО участника, в нем должен быть указан номер участника (например, uchastnik1). Ответственный эксперт составляет список созданных личных кабинетов и передает его Главному эксперту. Логин и пароль от личного кабинета выдаются участнику непосредственно перед началом работы над модулем. При работе в данном модуле участник может пользоваться только данным личным кабинетом.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Личный кабинет заводится на время чемпионата. После окончания чемпионата личные кабинеты удаляются Техническим экспертом.

При работе над модулем участник самостоятельно озвучивает текст к объектам аудиогида, использование синтезатора речи на онлайн-платформе izi.TRAVEL для выполнения задания не предусмотрено.

Для записи аудио-файлов используется компьютерная гарнитура (наушники с микрофоном), а также установленная на компьютере участника специальная программа (инструктаж по пользованию программой проводится в С-1). Особых требований к такой программе стандартами компетенции не предусмотрено, но при этом программа должна быть проста и удобна в использовании.

Выполняя задание по модулю, участники работают с интернет-источниками и ресурсами электронных библиотек (в данном модуле разрешается вход участников в личный кабинет на порталах электронных библиотек, при этом участник должен иметь его заблаговременно).

В структуру аудиогида должны быть включены:

- информация об аудиогиде;
- маршрут аудиогида;
- изображение объектов аудиогида;
- краткий сопроводительный текст к объектам аудиогида (текст и аудио).

Разработанный аудиогид не публикуется.

До окончания времени работы над модулем ссылка на разработанный аудиогид высылается участником на адрес электронной почты, озвученной Главным экспертом при выдаче задания по модулю, либо копируется в указанную Главным экспертом единую системную папку (имя файла - номер участника).

Для комплексной оценки аудиогида и его прослушивания экспертам обеспечивается доступ к размещенному на портале izi.TRAVEL аудиогиду участника.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

По истечении времени отведенного на модуль участник покидает рабочее место, но выход из личного кабинета не осуществляет с целью проведения оценки экспертами в случае, если отправленная ссылка на аудиогид не открылась с другого компьютера.

Демонстрация участником созданного аудиогида не предусмотрена.

По итогам работы над модулем оценивается разработанный аудиогид. Техническая валидность отправленной ссылки на аудиогид (открылась/не открылась) не оказывает влияния на оценку аудиогида, поскольку аудиогид также может быть оценен экспертами при использовании других технических средств (поиск по коду, либо на рабочем компьютере/ноутбуке участника в его личном кабинете).

Выполнение данного задания может предусматриваться навык владения иностранным языком (английский язык).

Модуль С «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий» (3 часа)

Участникам предлагается разработать фрагмент интерактивной экскурсии. Для этого во время соревнований предусмотрено наличие:

- экспозиционной витрины / экспозиционного стола или стенда / обычного стола(ов) или стенда(ов);

- экспонатов / предметов экспозиции (с которыми, в том числе, можно взаимодействовать, к примеру, трогать, брать в руки и пр.);

- этикетажа и карточек объектов экскурсии, содержащих необходимую информацию об экспонатах и размещенных в специальной электронной папке на рабочих столах компьютеров участников;

- сенсорного стола / сенсорного киоска;

- дополнительного иллюстрационного материала, размещенного в специальной электронной папке на рабочих столах компьютеров участников в случае необходимости.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

На момент оглашения Конкурсного задания в приложении к Конкурсному заданию озвучивается тематика модуля, т.е. описание экспозиции и тематическая направленность экскурсии (для возрастной категории 14-16 лет предоставляется описание экспозиции, тематическая направленность экскурсии, перечень экспонатов с этикетажом, изображения экспонатов, тематико-экспозиционный план).

Для основной, вузовской категорий и категории «Навыки мудрых» перечень конкретных экспонатов участникам становится известен только перед началом модуля (то есть на экспозиционную витрину экспонаты размещаются только в день проведения данного модуля; если оформление витрины экспонатами происходит заранее, то необходимо обеспечить защитный экран (бумагу, шторы и т.п.) для невозможности предварительного визуального просмотра экспонатов в предыдущие дни чемпионата).

До начала модуля представители музея-партнера, предоставляющего экспозицию, могут провести ознакомительную беседу, краткий инструктаж, а также ответить на уточняющие вопросы участников по экспозиции и экспонатам. На данную процедуру отводится не более 15 минут, не входящих в общее время модуля.

После начала модуля участники начинают работу в экспозиции, изучают экспонаты, работают с интернет-источниками и ресурсами электронных библиотек. Временных ограничений по нахождению участников в зоне экспозиции нет: участники могут перемещаться в зону экспозиции на протяжении всего времени, отведенного на выполнение модуля.

В модуле участник разрабатывает фрагмент интерактивной экскурсии, проведение которого рассчитано максимально на следующие временные рамки, которые указываются в Конкурсном задании с учетом возрастной категории: возрастная категория 14-16 и основная категория – 10-15 минут, вузовская категория 15-20 минут, категория «Навыки мудрых» - 20 минут).

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Участник разрабатывает план фрагмента интерактивной экскурсии (в свободной форме), а также заполняет технологическую карту на данный фрагмент экскурсии (согласно ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг), оформляет «портфель экскурсовода».

Форма технологической карты должна быть загружена техническим экспертом под наблюдением Главного эксперта в электронную папку участника на рабочем столе компьютера/ноутбука участника в день С-1.

Требование к минимальному/максимальному количеству экспонатов, включенных в разработанный фрагмент экскурсии, экспертами не устанавливается: участник самостоятельно определяет количество экспонатов во время разработки фрагмента экскурсии.

При разработке фрагмента экскурсии необходимо учитывать использование различных методических приемов проведения экскурсии, интерактивных элементов, а также материалов «портфеля» экскурсовода.

Участники могут составить (письменно) и сдать индивидуальный текст фрагмента экскурсии, при этом при оценке документации содержание текста оцениваться не будет.

По итогам выполнения задания участник должен сдать следующие документы:

- краткий план фрагмента экскурсии (в свободной форме с указанием наименования темы фрагмента экскурсии (тема фрагмента фактически является подтемой в рамках темы экскурсии, заявленной в Конкурсном задании), цели, задач, тайминга фрагмента экскурсии, пунктов содержания фрагмента, примечаний и комментариев в случае необходимости),
- технологическую карту фрагмента экскурсии,
- материалы «портфеля» экскурсовода с описью.

Документы предоставляются участником в двух экземплярах в идентичных папках-скоросшивателях с указанием на титульном листе номера участника (например, «Участник №1»), далее следует план фрагмента

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

экскурсии, технологическая карта, лист описи материалов «портфеля» экскурсовода, материалы «портфеля» экскурсовода, индивидуальный текст (если он необходим участнику). Документы должны быть сданы до окончания времени, отведенного на выполнение модуля. Одна папка выдается участнику на руки в следующем модуле, вторая остается у оценивающих экспертов.

Если участник использует флэш-накопитель для демонстрации материалов «портфеля» экскурсовода в модуле D, то этот флэш-накопитель помещается в одну папку, с которой будет работать участник в следующем модуле.

Если для демонстрации материалов «портфеля» экскурсовода участник хочет использовать планшет, то его необходимо заблаговременно заявить в Тулбоксе (см. п. 8.2). При этом использование планшета вместо бумажных носителей не является критерием оценки.

Материалы «портфеля» экскурсовода не должны содержать дополнительных предметов, за исключением флэш-накопителя, на котором могут находиться необходимые аудио-файлы для воспроизведения на мегафоне экскурсионном, а также фото- и видео-материалы для воспроизведения на экране интерактивного/сенсорного киоска или планшете.

В модуле оцениваются планирование программы фрагмента экскурсии, технологическая карта, отбор экскурсионных объектов, разработка форм и методов проведения фрагмента экскурсии, материалы «портфеля» экскурсовода, оформление документации к экскурсии.

При разработке задания Главным экспертом должен быть оформлен в качестве примера для проведения оценки эталон папки с оформленной документацией по экскурсии, который предоставляется экспертам, оценивающим модуль, после начала работы участников над модулем.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Модуль D «Проведение экскурсий» (3 часа)

Участникам предлагается провести фрагмент интерактивной экскурсии, разработанный в предыдущем модуле (Модуле С). Участникам дается 1 час на отработку текста, репетицию и подготовку к проведению фрагмента экскурсии. После этого участники по очереди проводят фрагмент экскурсии с группой экскурсантов (это могут быть волонтеры, гости чемпионата, эксперты и др. - количество человек в экскурсионной группе не менее 5, но не более 8).

До начала экскурсии участник должен ознакомить «экскурсантов» с правилами техники безопасности (отводится не более 2 минут), время отведенное на инструктаж, не входит в общее время проведения фрагмента экскурсии.

По окончании экскурсии «экскурсанты» могут задать участнику не более 3 вопросов по теме фрагмента экскурсии (время на вопросы-ответы – не более 3 минут).

Проведение экскурсии осуществляется с использованием усилителя голоса (мегафон экскурсионный / поясной мегафон экскурсионный), умение работать с которым должен продемонстрировать участник, а также указки / телескопической ручки с лазерной указкой при необходимости.

В случае, если участник планирует использовать собственные мегафон и указку, их необходимо заблаговременно заявить в Тулбоксе, при этом технические характеристики данного оборудования не должны отличаться от характеристик обозначенных в Инфраструктурном листе (см. п. 8.2).

При проведении экскурсии участник не может использовать вспомогательные текстовые материалы, например: план экскурсии, индивидуальный текст и пр.

Требования к дресс-коду по модулю: деловой стиль или «бизнес - casual». Дресс-код для девушек: юбочный/брючный костюм или платье-футляр. Обувь должна быть чистой, на невысоком каблуке, с закрытым мысом.Колготки телесного цвета. Допустимы небольшие и неброские украшения, а также часы.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Волосы должны быть собраны. Ухоженные руки.

Дресс-код для юношей: костюм либо брюки и пиджак/блейзер. Наличие брючного ремня, туфли/классические ботинки. Допустимы часы. Чистые волосы, ухоженные руки.

Не допускается спортивный стиль одежды.

В модуле оцениваются содержательная часть фрагмента экскурсии, техника проведения экскурсии, использование методических приемов при проведении экскурсии, качество интерактивных элементов в экскурсии и способы их подачи, мастерство экскурсовода, оригинальность и креатив.

Модуль Е «Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии» (3 часа)

Участникам требуется подготовить и провести мастер-класс для «экскурсантов» по заданной тематике (продолжительностью 15-20 минут), входящий в программу экскурсии.

Продолжительность мастер-класса не должна превышать 20 минут.

Мастер-класс должен стать логическим продолжением экскурсии, его цель - помочь экскурсантам более глубоко погрузиться в тему конкретной экскурсии.

Цель модуля заключается не в изготовлении конкретного предмета и не в демонстрации ремесленных навыков и навыков декоративно-прикладного искусства. Разрабатываемый мастер-класс не должен являться отдельным экскурсионным продуктом.

К примеру, экскурсия, посвященная традициям празднования рождества в конце 19 века, заканчивается мастер-классом по созданию елочной игрушки в старинной технике. Заранее были подготовлены лекала открыток и набор цветных карандашей. Экскурсоводом во время экскурсии были показаны старинные игрушки, открытки, рождественские украшения, а также рассказано об их особенностях и истории создания.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Задание во время мастер-класса было следующим: сложить картонную открытку в старинной манере и разукрасить ее.

В данном случае мастер-класс полностью относится к теме экскурсии, является ее логическим продолжением, дает возможность экскурсантам ощутить и прочувствовать атмосферу эпохи, попробовать самим в старинной технике выполнить какие-то детали рождественского убранства.

Таким образом, мастер-класс в данном модуле является средством более детального и глубокого раскрытия темы экскурсии.

Сложность технологии, используемой на мастер-классе, качество выполненных экскурсантами работ, стоимость расходных материалов не являются критериями оценки.

Тематика мастер-класса, описание программы экскурсии, в которую он должен входить, характеристики экскурсионной группы, для которой планируется разработка мастер-класса и другие необходимые условия оглашаются на момент обнародования Конкурсного задания и содержатся в приложении к Конкурсному заданию.

В соответствие с этими данными участник должен разработать мастер-класс, который он будет проводить на чемпионате. Для проведения мастер-класса участнику требуется тулбокс, состав которого участник определяет самостоятельно под контролем эксперта-компатриота. Все инструменты и материалы, входящие в тулбокс, должны соответствовать требованиям техники безопасности и быть перечислены в документе «Описание тулбокса». Процедура согласования тулбокса на предмет соблюдения требований техники безопасности описана в п.8.2.

На чемпионате в день С-1 тулбокс предоставляется участником Главному эксперту для сверки материалов и инструментов согласно ранее представленному «Описанию тулбокса», а также на соответствие требованиям техники безопасности. После чего тулбокс опечатывается и хранится в

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

специально отведенном на площадке месте. Правила хранения тулбокса описаны в п.8.2.

Участник также заранее готовит информационную справку о мастер-классе для экспертов (в свободной форме), которая вкладывается в распечатанном виде в тулбокс. В информационной справке участник:

- ✓ указывает цель, задачи, описание этапов и времени на их выполнение, общий хронометраж, характеристики экскурсионной группы, для которой организуется мастер-класс, материалы и инструменты, которые будут использованы в работе (с указанием их характеристик и количества), расчет стоимости затрат на инструменты и материалы, примечания и комментарии в случае необходимости;
- ✓ оформляет инструкцию по технике безопасности для «экскурсантов» для проведения мастер-класса.

Перед началом проведения мастер-класса участникам необходимо подготовить материалы для проведения мастер-класса. На подготовку материалов (места) каждому участнику дается до 5 минут.

После этого к столу, за которым будет проводиться мастер-класс, приглашаются «экскурсанты» (из числа волонтеров, гостей чемпионата и пр.). За каждым столом необходимо обеспечить присутствие 3-4 «экскурсантов», не включая участника.

После того, как «экскурсанты» заняли свои места, у конкурсантов уточняется готовность к проведению мастер-класса. Конкурсант подтверждает либо уточняет необходимые нюансы, не противоречащие правилам соревнований. После этого на проведение мастер-класса отводится не более 20 минут. В начале мастер-класса участник должен ознакомить участвующих в мастер-классе с правилами техники безопасности (инструктаж по технике безопасности входит в общее время на проведение мастер-класса).

Проведение мастер-класса может осуществляться с использованием усилителя голоса (мегафон экскурсионный / поясной мегафон экскурсионный).

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

При проведении мастер-класса участник не может использовать вспомогательные текстовые материалы, например: план мастер-класса, текст инструкции по технике безопасности, текстовые заготовки и пр.

По окончании мастер-класса участник должен привести рабочее место в порядок, на что участнику выделяется не более 5 минут.

Если «экскурсанты» захотят забрать выполненные на мастер-классе работы, то сделать это будет возможно только после окончания чемпионата.

В модуле допускается использование в одежде участника стилевых элементов, соответствующих тематике мастер-класса (например, народный костюм или его детали).

В модуле оцениваются содержательная часть мастер-класса в аспекте соответствия тематике экскурсии, точное выполнение тематики задания, соответствие используемых технологий характеристикам экскурсионной группы, навыки руководства этапами мастер-класса, техника проведения мастер-класса, соответствие результатов мастер-класса его цели, содержание информационной справки.

В случае, если количество участников соревнований превышает 6 человек, возможно проведение мастер-класса одновременно несколькими участниками за отдельными столами. В этом случае каждого участника должна оценивать отдельная группа экспертов. Допускается участие в мастер-классе независимого эксперта в качестве «экскурсанта».

Модуль F «Решение проблемной ситуации» (1 час 30 минут)

Задание по данному модулю оглашается на соревнованиях и представляет описание проблемных ситуаций в профессиональной области: направления деятельности экскурсионной организации, рациональная организация труда экскурсионной организации, реализация экскурсионных проектов и прочее.

Описание ситуации представляется в виде специальных карточек (аналогия - формат «билета» на экзамене). Главным экспертом заранее

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

готовится база проблемных ситуаций, включающая кратное количеству участников вопросов (по 3 ситуации на каждого), а также дополнительное количество карточек (не менее 6), чтобы у всех участников (в т.ч. последних по жеребьевке вытягивающих карточки) сохранялась вариативность выбора (например, для 5 участников должно быть подготовлено не менее 21 карточки).

Описание каждой ситуации представляется на специальной карточке, которая имеет свой номер. Экспертам, входящим в группу оценки, на момент начала работы над модулем выдается на руки для обозрения список ситуаций с присвоенными номерами.

Каждая из трех ситуаций должна обозначать следующие направления:

- проблемная ситуация на экскурсии (организационного характера);

- ситуация, в которой необходимо изъяснение на иностранном языке (английский), при этом сама ситуация может быть сформулирована на русском языке;

- ситуация из области основ безопасности жизнедеятельности, техники безопасности, действий в чрезвычайных ситуациях.

Карточки должны быть разделены по цветам на 3 указанных направления.

Недопустимо использование вопросов на знание теории.

Примеры описания ситуаций должны быть приведены в приложении к Конкурсному заданию на момент его оглашения.

Каждый участник вытягивает по одной карточке, посвященной каждому из трех направлений. Недопустимо дублирование ситуаций по одному направлению у одного участника (например, 2 ситуации с использованием иностранного языка и одна по действиям в чрезвычайных ситуациях).

После того, как участник вытянет 3 карточки, ему предоставляется время (2 минуты) для продумывания и формулировки ответа по каждой из ситуаций.

После этого участник дает ответ по каждой из ситуаций в любой последовательности. Время на ответ по каждой ситуации составляет не более 3 минут. По окончании ответа на каждую ситуацию эксперты могут задать

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

участнику не более трех уточняющих вопросов (время на ответы по каждой ситуации составляет не более 3 минут). Таким образом, общее время на все ответы одного участника составляет не более 18 минут.

При выполнении задания по модулю необходимо обеспечить отсутствие других конкурсантов во время ответов каждого участника: конкурсант отвечает на вопросы модуля один перед экспертным жюри.

Выполнение задания требует оперативного реагирования участников. Задание модуля направлено на демонстрацию знаний, умений и профессиональных компетенций специалиста экскурсионной сферы.

Выполнение данного задания предусматривает навык владения иностранным языком (английский язык).

Для возрастной категории 14-16 лет может быть использован как указанный вариант выполнения задания, так и описанный ниже:

- всем участникам в виде «кейса» озвучивается одинаковая ситуация, содержащая три задачи. В течение 1 часа участникам необходимо подготовить собственные варианты решения данной ситуации и представить экспертам. На каждое выступление участника отводится от 7 до 10 минут. После выступления эксперты могут задать в общей сложности не более пяти уточняющих вопросов по представленному решению (время на все ответы определяется не более 5 минут). Для выполнения задания участник использует компьютер/ноутбук и может воспользоваться Интернет-ресурсами.

В модуле оцениваются по каждой из ситуаций корректность алгоритма действий, целесообразность и правильность принятого решения, аргументация и подкрепление ответа (ссылками на нормативные документы, стандарты, установленные правила, практический опыт и пр.), соблюдение норм профессиональной этики, уровень владения иностранным языком, грамотность речи.

Для корректной оценки данного модуля необходимо включить в состав экспертного жюри не менее одного эксперта/специалиста, свободно

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

владеющего иностранным языком (английский). Данный эксперт должен обладать высокими лингвистическими компетенциями.

Требования к конкурсной площадке:

В Инфраструктурном листе перечислено все оборудование, материалы и устройства, которые предоставляет Организатор конкурса.

С Инфраструктурным листом можно ознакомиться на веб-сайте организации: http://www.worldskills.ru.

В Инфраструктурном листе указаны наименования и количество материалов и единиц оборудования. Организатор конкурса обновляет Инфраструктурный лист, указывая необходимое количество, тип, марку/модель предметов.

В ходе каждого конкурса, Эксперты рассматривают и уточняют Инфраструктурный лист для подготовки к следующему конкурсу.

В Инфраструктурный лист не входят предметы, которые участники и/или Эксперты WSR должны приносить с собой, а также предметы, которые участникам приносить запрещается.

Рабочая зона должна включать модульные рабочие места участников, зону экспертов, брифинг-зону для участников, зону экспозиции и зону мастер-класса.

Оборудование зоны экспозиции должно максимально соответствовать формату музейной экспозиции и включает экспозиционные витрины, информационный/экспозиционный стенд (либо ролл-ап), на котором размещается информация об экспозиции, интерактивный сенсорный стол/киоск. В случае, если музей-партнер предоставляет экспозицию, музеем может быть предложен собственный вариант застройки и оформления экспозиции (в т.ч. витрины, информационные стенды, расположение и расстановка экспонатов и других элементов экспозиции, мультимедийное

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

оборудование). В этом случае такой вариант в обязательном порядке должен быть согласован с Главным экспертом.

Музей образовательной организации не может представлять экспозицию в случае, если в соревнованиях принимает участие представитель этой образовательной организации, иначе будет нарушен принцип равенства условий для всех участников.

Зона мастер-класса включает столы и стулья, за которыми работают участники мастер-класса.

Зона экспертов включает столы и стулья для экспертов. Комната экспертов должна быть вынесена за пределы площадки, оборудована столами, стульями, офисным шкафом для документов.

Брифинг-зона оборудуется стульями.

В данном разделе также приведены основные фото, эскизы необходимые для визуализации компонентов застройки конкурсной площадки.

Рис. 1. Модуль C «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий», Модуль D «Проведение экскурсий»

Примерный вариант: Витрина экспозиционная

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Примерный вариант: Стенд экспозиционный

Примерный вариант: Интерактивный сенсорный стол/киоск

Компоновка рабочего места участника:

Площадь рабочего места участника должна составлять не менее 1,5х1,5 кв.м. Рабочее место участника включает: стол, стул, компьютер (ноутбук) с доступом в Интернет, компьютерную гарнитуру: мышь, клавиатуру, наушники для компьютера с микрофоном, также флэш-накопитель USB, планшет для бумаги с зажимом, подставку для канцелярских принадлежностей,

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

необходимую канцелярию согласно инфраструктурному листу, подставку для бумаг, влажные салфетки для компьютерной гарнитуры.

Между модульными рабочими местами участников должно быть не менее 1 метра. Для каждого рабочего места необходима электрическая розетка, стабильный Интернет-канал.

На рабочем столе компьютера/ноутбука участника должна содержаться электронная папка с названием «Электронная папка участника». В данную папку техническим экспертом под наблюдением Главного эксперта загружаются следующие документы:

- договор на экскурсионное обслуживание (перед началом модуля А);
- технологическая карта (перед началом модуля С).

Также на рабочем столе компьютера/ноутбука участника должна быть установлена программа для записи аудио (для записи звука/голоса для модуля, в котором создается аудиогид). Особых требований к такой программе стандартами компетенции не предусмотрено, но при этом программа должна быть проста и удобна в использовании.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание разрабатывается по образцам, представленным Менеджером компетенции на форуме WSR (http://forum.worldskills.ru). Представленные образцы Конкурсного задания должны меняться один раз в год.

5.4.1. КТО РАЗРАБАТЫВАЕТ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ/МОДУЛИ

Общим руководством и утверждением Конкурсного задания занимается Менеджер компетенции. К участию в разработке Конкурсного задания могут привлекаться:

- Сертифицированные эксперты WSR;
- Сторонние разработчики;
- Иные заинтересованные лица.

- Главный эксперт;
- Сертифицированный эксперт по компетенции (в случае присутствия на соревновании);
- Эксперты принимающие участия в оценке (при необходимости привлечения главным экспертом).

Внесение 30 % изменений в Конкурсные задания не предусмотрено.

5.4.2. КАК РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Конкурсные задания к каждому чемпионату разрабатываются на основе единого Конкурсного задания, утверждѐнного Менеджером компетенции и размещѐнного на форуме экспертов. Задания могут разрабатываться как в целом так и по модулям. Основным инструментом разработки Конкурсного задания является форум экспертов.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

5.4.3. КОГДА РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Конкурсное задание разрабатывается согласно представленному ниже графику, определяющему сроки подготовки документации для каждого вида чемпионатов.

Временные рамки	Локальный чемпионат	Отборочный чемпионат	Национальный чемпионат
Шаблон Конкурсного задания	Берѐтся в исходном виде с форума экспертов задание предыдущего Национального чемпионата	Берѐтся в исходном виде с форума экспертов задание предыдущего Национального чемпионата	Разрабатывается на основе предыдущего чемпионата с учѐтом всего опыта проведения соревнований по компетенции и отраслевых стандартов за 6 месяцев до чемпионата
Утверждение Главного эксперта чемпионата, ответственного за разработку КЗ	За 2 месяца до чемпионата	За 3 месяца до чемпионата	За 4 месяца до чемпионата
Публикация КЗ	За 1 месяц до чемпионата	За 1 месяц до чемпионата	За 1 месяц до чемпионата
Внесение и согласование с Менеджером компетенции 30% изменений в КЗ	Не предусмотрено	Не предусмотрено	Не предусмотрено
Внесение предложений на Форум экспертов о модернизации КЗ, КО, ИЛ, ТО, ПЗ, ОТ	В день С+1	В день С+1	В день С+1

5.5УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Главный эксперт и Менеджер компетенции принимают решение о выполнимости всех модулей и при необходимости должны доказать реальность его выполнения. Во внимание принимаются время и материалы.

Конкурсное задание может быть утверждено в любой удобной для Менеджера компетенции форме.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

Если для выполнения задания участнику конкурса необходимо ознакомиться с инструкциями по применению какого-либо материала или с инструкциями производителя, он получает их заранее по решению Менеджера компетенции и Главного эксперта. При необходимости, во время ознакомления Технический эксперт организует демонстрацию на месте.

Материалы, выбираемые для модулей, которые предстоит использовать участникам чемпионата (кроме тех случаев, когда материалы приносит с собой сам участник), должны принадлежать к тому типу материалов, который имеется у ряда производителей, и который имеется в свободной продаже в регионе проведения чемпионата.

6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ

6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ

Все предконкурсные обсуждения проходят на особом форуме (http://forum.worldskills.ru).Решения по развитию компетенции должны приниматься только после предварительного обсуждения на форуме. Также на форуме должно происходить информирование о всех важных событиях в рамке компетенции. Модератором данного форума являются Международный эксперт и (или) Менеджер компетенции (или Эксперт, назначенный ими).

6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА

Информация для конкурсантов публикуется в соответствии с регламентом проводимого чемпионата.Информация может включать:

- Техническое описание;
- Конкурсные задания;
- Обобщѐнная ведомость оценки;
- Инфраструктурный лист;
- Инструкция по охране труда и технике безопасности;
- Дополнительная информация.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ

Конкурсные задания доступны по адресу http://forum.worldskills.ru.

6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ

Общее управление компетенцией осуществляется Международным экспертом и Менеджером компетенции с возможным привлечением экспертного сообщества.

Управление компетенцией в рамках конкретного чемпионата осуществляется Главным экспертом по компетенции в соответствии с регламентом чемпионата.

7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ

7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ

См. документацию по технике безопасности и охране труда предоставленные оргкомитетом чемпионата.

7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ

См. нормы Страны- или Региона-организатора Чемпионата или Политику и правила WorldSkills в области техники безопасности и норм охраны здоровья и окружающей среды.

При работе с компьютером нужно соблюдать данную инструкцию по технике безопасности:

1. Пройти инструктаж по технике безопасности и охране труда.
2. Внимательно изучить содержание и порядок проведения Конкурсного задания, а также приемы его выполнения.
3. Осмотреть и привести в порядок рабочее место, убрать посторонние предметы, мешающие работе.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

4. Проверить правильность установки стола, стула, подставки под ноги, угол наклона экрана монитора, положения клавиатуры в целях исключения неудобных поз и длительных напряжений тела. Обратить внимание на то, что дисплей должен находиться на расстоянии не менее 50 см от глаз (оптимально 60-70 см).

5. Кабели электропитания, удлинители, сетевые фильтры должны находиться с тыльной стороны рабочего места.

6. Убедиться в том, что на устройствах ПК (системный блок, монитор, клавиатура) и рядом с ними на рабочем месте не располагаются сосуды с жидкостями.

7. Включить электропитание в последовательности, установленной инструкцией по эксплуатации на оборудование и согласно указаниям Технического эксперта; убедиться в правильном выполнении процедуры загрузки оборудования, правильных настройках.

8. Убедиться стабильности и четкости изображения на экране.

9. Обо всех обнаруженных неисправностях оборудования, электропроводки и других неполадках сообщить Главному или Техническому эксперту и приступить к работе только после устранения неисправностей.

10. Требования охраны труда во время работы.

10.1. При работе с персональным компьютером и другой оргтехникой необходимо:

- соблюдать тишину и порядок;

- выполнять требования безопасности и охраны труда;

- соблюдать режим работы;

- суммарное время непосредственной работы с персональным компьютером и другой оргтехникой в течение рабочего дня должно быть не более 6 часов;

- продолжительность работы на ПК без регламентированных перерывов не должна превышать 1-го часа 15 минут. Во время регламентированного

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

перерыва с целью снижения нервно-эмоционального напряжения, утомления зрительного аппарата, необходимо выполнять комплексы физических упражнений;

- работая за компьютером соблюдать правила: расстояние от экрана до глаз – 60 – 70 см (расстояние вытянутой руки), вертикально прямая спина, плечи опущены и расслаблены, ноги на полу и не скрещены, локти, запястья и кисти рук на одном уровне, локтевые, тазобедренные, коленные, голеностопные суставы под прямым углом;

- при появлении рези в глазах, резком ухудшении видимости, ухудшении самочувствия покинуть рабочее место, сообщить о происшедшем Экспертам и обратиться к врачу;

- при появлении программных ошибок или сбоях оборудования участник должен немедленно обратиться к Главному или Техническому эксперту;

- во избежание поражения током запрещается: прикасаться к задней панели персонального компьютера и другой оргтехники, монитора при включенном питании; допускать попадания влаги на поверхность монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и других устройств; производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования;

- не устанавливать неизвестные системы паролирования и самостоятельно не проводить переформатирование диска;

- при появлении запаха гари, необычного звука немедленно прекратить работу, и сообщить Главному или Техническому эксперту;

- после окончания работы завершить все активные программы и корректно выключить компьютер;

- оставить рабочее место чистым.

11.После окончания работ каждый Участник обязан:

11.1. Выключить электрические приборы и устройства.

11.2. Привести в порядок рабочее место.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

При проведении экскурсии (модуль D) нужно соблюдать данную инструкцию по технике безопасности.

1. Общие положения инструкции по охране труда.

1.1. К участию в экскурсиях допускаются экскурсанты, прошедшие инструктаж по охране труда и не имеющие каких-либо противопоказаний по состоянию здоровья.

1.2. Руководитель экскурсии (участник), а также Главный эксперт и другие эксперты на площадке должны вести постоянное наблюдение за участвующими в экскурсии.

1.3. Во время проведения экскурсии в обязательном порядке должна иметься медицинская аптечка, полностью укомплектованная набором всех необходимых медикаментов и перевязочных средств, предназначенная для экстренного оказания первой неотложной медицинской помощи.

1.4. Все участники во время проведения экскурсии должны строго соблюдать правила противопожарной безопасности, положения инструкции по ОТ при проведении экскурсий, а также не нарушать установленный порядок проведения экскурсии,

1.5. В случае участия в экскурсии, проводимой участником соревнований на площадке, детей, группу детей должны сопровождать двое взрослых.

2. Требования безопасности перед началом экскурсии.

2.1. Перед экскурсией экскурсанты должны быть ознакомлены с общей характеристикой объекта экскурсии, с инструкцией по охране труда при проведении экскурсии, ее маршрутом и правилам безопасности, которые следует соблюдать во время проведения экскурсии.

2.2. Количество человек, которые единовременно участвуют в экскурсии, не должно превышать 15 человек.

2.3. Допущенные к участию в экскурсии экскурсанты должны быть одеты в соответствующую одежду, не иметь при себе предметов, создающих опасность при проведении экскурсии.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

3. Требования безопасности во время экскурсии.

Перед входом в зону экспозиции Главный эксперт обязан проинструктировать экскурсантов об особенностях поведения и действиях в особых случаях, в частности:

- во время проведения экскурсии нельзя пользоваться мобильным телефоном;

- выполнять требования Главного эксперта и руководителя экскурсии по пользованию видеотехникой и фотоаппаратами;

- в случае чрезвычайных ситуаций - соблюдать спокойствие и при эвакуации действовать по указанию Главного эксперта и руководителя группы экскурсантов / сопровождающего (в случае наличия такового).

4. Требования безопасности после окончания экскурсии.

4.1. После завершения экскурсии, перед отправлением с площадки, руководитель группы / сопровождающий(в случае наличия такового) должен вывести экскурсантов с объекта экскурсии и проверить наличие их по списку (касается детской группы).

Меры предосторожности при работе с лазерной указкой (телескопической указкой/ручкой):

1. Исходное положение телескопической указки/ручки – зафиксированное. Если нужно изменить длину ручки, необходимо выдвинуть ее на нужную длину.

2. Необходимо правильно пользоваться указкой при работе в экспозиции. Указку направлять на объект показа, заостренный конец не направлять в сторону людей, не размахивать указкой. В моменты, когда указка не используется, необходимо опустить указку заостренным концом вниз или положить на специально отведенное в экспозиции место.

3. Лазерный указатель предназначен для облегчения наведения на объекты. Чтобы избежать травмы сетчатки, не направлять лазерный луч в глаза.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Не направлять лазер на людей или животных непосредственно или через отражающие поверхности. Не светить лазером на движущиеся объекты.

4. Лазер должен использоваться с короткими перерывами в работе. Рекомендуется включать указку не более чем на 2 минуты.

5. Не рассматривать лазерный луч, используя телескопические устройства, типа микроскоп или бинокль.

6. Любая попытка разборки или ремонта устройства, может привести к облучению лазером или к другой опасности.

7. Согласование особенностей работы с лазерной указкой в экспозиции должно в обязательном порядке происходить с Главным и Техническим экспертами.

При проведении мастер-класса (модуль Е) нужно соблюдать данную инструкцию по охране труда, правила безопасной эксплуатации рабочих инструментов, не допускать их механических ударов и падений, а также вышеуказанные правила техники безопасности при проведении экскурсии.

1. Участник мастер-класса (далее – участник), в том числе ведущий мастер-класса, должны обеспечить соблюдение настоящей инструкции и инструкции по безопасной работе с инструментами, а также:

- нахождение на своем непосредственном рабочем месте;
- обязательное выполнение всех указаний Главного эксперта;
- соблюдение осторожности при обращении с режущими и колющими инструментами, клеем, красками и природными материалами;
- исключение возможности попадания в глаза клея и красок;
- постоянное поддержание порядка и чистоты на своем рабочем месте.

2. Содержать рабочее место в чистоте, не допускать загромождения рабочего места посторонними предметами, которые не используются в работе в данное время.

3. При работе с иголками и булавками участник обязан:

- шить с наперстком;

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

- хранить иголки и булавки только в определенном месте (специальной коробочке, подушечке и в прочих подходящих предметах), не оставлять их на рабочем месте (столе), никогда не брать иголки, булавки в рот, не пользоваться для шитья ржавой иголкой;

- не откусывать нитки зубами, а отрезать их ножницами.

4. При работе с ножницами участник должен:

- ножницы должны иметь тупые, округлые концы;

- ножницы во время работы находятся справа кольцами к себе;

- лезвия ножниц в не рабочем состоянии должны быть сомкнуты;

- передавать ножницы нужно кольцами вперѐд с сомкнутыми лезвиями;

- нельзя резать на ходу;

- не играть с ножницами, не подносить их к лицу.

- использовать режущие инструменты только по назначению;

- хранить ножницы только в определенном месте (коробке);

- обязательно класть ножницы сомкнутыми остриями от себя;

- ножницы передавать друг другу лишь острым концом вниз;

- при резании бумаги, ткани ни в коем случае не направлять ножницы острыми концами к себе или товарищу, располагать пальцы в стороне от линии разреза;

- стараться беречь пальцы рук от порезов острыми кромками листов бумаги.

5. При работе с жидкими веществами (лаками, красками, клеем) участник должен:

- использовать индивидуальные средства защиты кожных покровов;

- при работе с клеем стол закрывать клеѐнкой;

- банку с клеем (краской, лаком) необходимо ставить прямо перед собой в стороне от материалов и инструментов;

- избегать попадания клея в глаз, в рот, на слизистые носа;

- при попадании клея в глаза промыть их водой;

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

- при работе с клеем для рук использовать влажную тряпку;

- во время работы нужно быть внимательным, не отвлекаться и не отвлекать других;

- использовать жидкие вещества по назначению;

- по окончании работы лаки, растворители, клей закрыть, вымыть кисть для клея (краски, лака), вымыть посуду.

6. При пользовании рисовальными принадлежностями участник должен:

- подготовить рабочее место: разложить карандаши, краски, бумагу;

- разлить в стаканы-непроливайки воду для работы красками;

- использовать палитру для смешивания красок, тряпочку для вытирания кисти и влажные салфетки для рук;

- использовать ведро для слива грязной воды;

- аккуратно работать красками, кистями, карандашами, не размахивать ими перед своим лицом и лицом соседа;

- нельзя краски пробовать на вкус;

- хранить рисовальные принадлежности в специально отведѐнном месте;

- после окончания работы кисти должны быть вымыты и вытерты, а весь другой рабочий материал убран.

После завершения занятия рабочие столы должны быть вымыты.

На протяжении всего занятия необходимо следить за чистотой рук и рабочего стола.

7. Участникам запрещены следующие действия:

- прикосновение к нагретым элементам оборудования, электрическим разъемам проводам и другим токоведущим частям, которые находятся под напряжением;

- проба на вкус клея, краски и природные материалы;

- допускать скапливание посторонних предметов на рабочем месте;

- производить самостоятельно разборку и ремонт инструментов;

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

- вынос с площадки и внесение на нее любых предметов и инструментов, входящих в Тулбокс, без разрешения Главного эксперта.

Обо всех неполадках в работе инструментов и приспособлений участник должен незамедлительно информировать Главного эксперта.

По окончании проведения мастер-класса участник обязан:

- привести в порядок рабочее место;

- произвести уборку в отведенное место колющих и режущих инструментов, использованных приспособлений;

При травмировании информировать об этом Главного эксперта.

Меры предосторожности при работе с мегафоном экскурсионным:

1. Выключать мегафон, когда он не используется, а также когда используется зарядное устройство для аккумуляторов.

2. Использовать элементы питания одного типа. Не использовать аккумуляторы и батарейки одновременно.

3. Заменить батарейки или перезарядите аккумуляторы, если уровень громкости становится меньше.

4. Извлечь батарейки из устройства, если оно длительное время не используется.

5. Заряжать только аккумуляторы. Не использовать адаптер питания, если в устройстве находятся элементы питания, не предназначенные для перезарядки, так как они могут взорваться.

6. Разъем под адаптер предназначен только для зарядки аккумуляторов и не должен использоваться как источник питания для мегафона.

7. Для устранения помех от наложения выходного звука расположить мегафон под углом относительно микрофона (сместить мегафон на левую или правую сторону).

8. Строго соблюдать Инструкции по использованию мегафона экскурсионного, установленные производителем.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

За нарушения техники безопасности экспертами начисляются штрафные очки:

- нарушение техники безопасности (до 5 за каждое);
- нарушение техники безопасности при работе с оборудованием (до 5 за каждое);
- неправильное использование оборудования либо его порча (до 5 за каждое);
- нерациональное использование расходных материалов (до 3 за каждое);
- оставление мусора на рабочем месте (до 5 за каждое).

В случае нарушений, которые могут повлечь за собой опасность для жизни и здоровья участников либо третьих лиц, участнику запрещается выполнение работ по модулю.

8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ

8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ

Инфраструктурный лист включает в себя всю инфраструктуру, оборудование и расходные материалы, которые необходимы для выполнения Конкурсного задания. Инфраструктурный лист обязан содержать пример данного оборудования и его чѐткие и понятные характеристики в случае возможности приобретения аналогов.

При разработке Инфраструктурного листа для конкретного чемпионата необходимо руководствоваться Инфраструктурным листом, размещѐнным на форуме экспертов Менеджером компетенции. Все изменения в Инфраструктурном листе должны согласовываться с Менеджером компетенции в обязательном порядке.

На каждом конкурсе технический эксперт должен проводить учет элементов инфраструктуры. Список не должен включать элементы, которые попросили включить в него эксперты или конкурсанты, а также запрещенные элементы.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

По итогам соревнования, в случае необходимости, Технический эксперт и Главный эксперт должны дать рекомендации Оргкомитету чемпионата и Менеджеру компетенции об изменениях в Инфраструктурном листе.

8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX)

1. Для проведения демонстрации конкурсного задания КЗ по модулю «Е», участнику необходимо иметь собственные материалы и оборудование, обозначенные в Toolbox. Для этого необходимо:

1.1. Заранее в срок не менее чем за 15 дней до С-2 уведомить Главного эксперта о составе Toolbox, предоставив список материалов, оборудования и расходных материалов (Форма «Описание тулбокса» размещается в Приложении к Конкурсному заданию) для согласования с Главным экспертом. Только Главный эксперт может принять решение о разрешении или запрещении использования заявленных в Toolbox материалов и оборудования в случае их несоответствия технике безопасности и требованиям Конкурсного задания.

1.2. В случае согласования Главным экспертом перечисленных в форме «Описание тулбокса» материалов и/или оборудования необходимых для демонстрации Конкурсного задания, участник соревнований обязуется предоставить их в С-1 на рассмотрение соответствия техники безопасности и сверки с описью, представленной в заранее согласованной Главным экспертом форме «Описании тулбокса». После чего тулбокс опечатывается и подписывается. Материалы хранятся в отдельном кабинете, доступ в отдельный кабинет должен быть только у нейтрального лица, номинированного экспертами.

Одежда участника (костюм/детали костюма), используемая для проведения модуля «Е», в тулбоксе не указывается и не содержится.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

Размер тулбокса для выполнения модуля «E» не должен превышать 30 см в ширину, высоту и глубину. Все материалы и инструменты тулбокса должны быть сложены в одну коробку (картонную, пластиковую) или один контейнер. Дополнительные пакеты, сумки и пр. не принимаются.

2. При выполнении задания по модулям «C» и «D» участник может использовать собственные мегафон и указку/телескопическую ручку с лазерной указкой, их необходимо заблаговременно заявить в Тулбоксе, при этом технические характеристики данного оборудования не должны отличаться от характеристик обозначенных в Инфраструктурном листе. Порядок согласования и проверки тулбокса аналогичен пунктам 1.1, 1.2. Необходимо предусмотреть заблаговременную зарядку оборудования до прибытия на площадку.

За исправность работы привезенного оборудования несет ответственность участник. В случае неисправностей в работе оборудования участника Технический эксперт их не устраняет, а также дополнительное время на устранение неисправностей не выделяется.

3. Также при выполнении задания по модулям «C» и «D» для демонстрации материалов «портфеля» экскурсовода участник может использовать планшет, который необходимо также заблаговременно заявить в Тулбоксе. Оборудование для планшета (зарядное устройство, кабель для соединения с ПК) также должны быть включены в Тулбокс. Размер планшета не должен превышать 25 см по каждой из сторон.

Порядок согласования и проверки тулбокса аналогичен пунктам 1.1, 1.2. Необходимо предусмотреть заблаговременную зарядку оборудования до прибытия на площадку.

В день С-1 участник должен предоставить планшет для проверки содержимого (текстовые файлы, изображения, аудио/видео-файлы) на отсутствие вспомогательного материала для выполнения модулей. Проверка

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

планшета осуществляется Техническим экспертом в присутствии Главного эксперта.

За исправность работы привезенного оборудования несет ответственность участник. В случае неисправностей в работе оборудования участника Технический эксперт их не устраняет, а также дополнительное время на устранение неисправностей не выделяется.

4. Мегафон, указка, планшет упаковываются в отдельный прозрачный контейнер и выдаются участнику в день выполнения модулей «C» и «D». В случае необходимости осуществить зарядку оборудования, требуется уведомить об этом Главного эксперта и Технического эксперта до начала работы над модулем. Зарядка осуществляется только под руководством Технического эксперта.

8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ

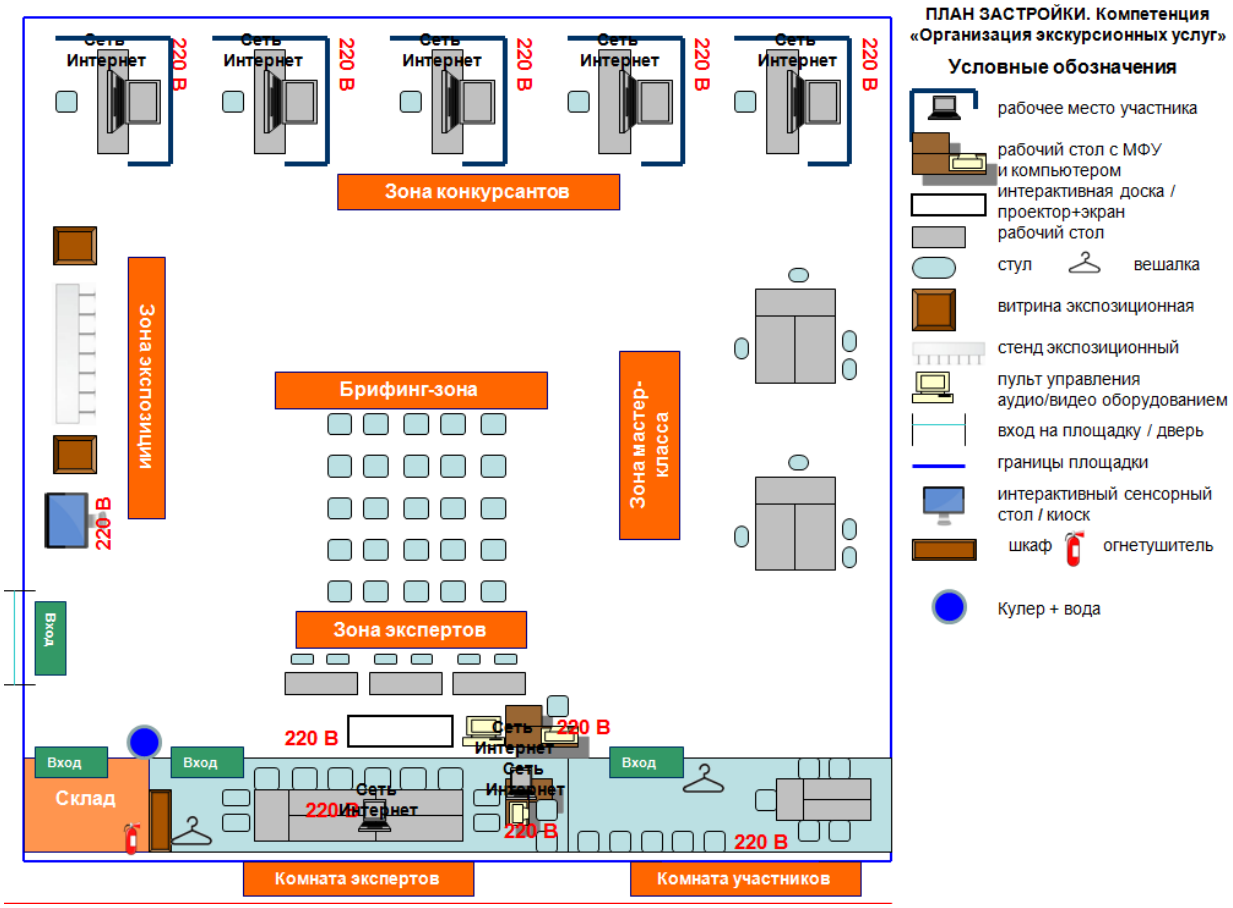
Конкурсантам не разрешается приносить в зону соревнований какие-либо личные вещи, карты памяти, мобильные телефоны, а также любые другие средства коммуникации. Запрещается пользоваться почтовыми серверами (за исключением тех случаев, когда это указано в задании к модулю), облачными хранилищами, социальными сетями, личными кабинетами за исключением личного кабинета на онлайн-платформе izi.TRAVEL, созданного специально для работы на чемпионате, а также личных кабинетов на порталах электронных библиотек, которые имеются у участников заблаговременно. Создание данных личных кабинетов участниками во время чемпионата недопустимо.

О наличии личных кабинетов на порталах электронных библиотек, в которые будет осуществляться доступ участника во время выполнения Конкурсного задания, участник должен сообщить Главному эксперту в С-1, а также предоставить возможность Техническому эксперту под наблюдением Главного эксперта проверить личный кабинет.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)

8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ

Схема конкурсной площадки (*см. иллюстрацию*).



9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ

Время на выполнения задания не должны превышать 4 часов в день.

При разработке Конкурсного задания и Схемы оценки необходимо учитывать специфику и ограничения применяемой техники безопасности и охраны труда для данной возрастной группы. Так же необходимо учитывать антропометрические, психофизиологические и психологические особенности данной возрастной группы. Тем самым Конкурсное задание и Схема оценки может затрагивать не все блоки и поля Спецификации стандартов в зависимости от специфики компетенции.

Copyright © Союз «ВорлдскиллсРоссия
(Организация экскурсионных услуг)