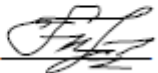


«СОГЛАСОВАНО»

Менеджер компетенции

Клименко Т.И. 

# Конкурсное задание

## Компетенция R58

### «Организация экскурсионных услуг»

### (вузовские чемпионаты)

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Введение
2. Формы участия в конкурсе
3. Задание для конкурса
4. Модули задания и необходимое время
5. Критерии оценки

Количество часов на выполнение задания:15,5ч.

## **ВВЕДЕНИЕ**

### **1.1. Название и описание профессиональной компетенции.**

1.1.1 Название профессиональной компетенции: Организация экскурсионных услуг.

1.1.2. Описание профессиональной компетенции.

В 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.

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.

### **1.2. Область применения**

1.2.1. Каждый Эксперт и Участник обязан ознакомиться с данным Конкурсным заданием.

### **1.3. Сопроводительная документация**

1.3.1. Поскольку данное Конкурсное задание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

- «WorldSkills Russia», Техническое описание компетенции «Организация экскурсионных услуг»;
- 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.

## 2. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Индивидуальный конкурс.

### 3. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Содержанием конкурсного задания являются экскурсионные услуги. Для каждого модуля конкурсанты получают «кейс» с реальной ситуацией (заказ экскурсии, проблемная ситуация в экскурсионном бюро, разработка экскурсионной программы и пр.) из области экскурсионной деятельности. Форма представления результатов выполненных заданий участниками экспертам может варьировать в зависимости от специфики кейса: текстовое описание, устное обращение, демонстрация итогов работы, интерактивная презентация и т.п. Конкурсное задание включает несколько модулей, выполняемых последовательно. Соревнования проводятся в два этапа. Заочный этап: за 1 месяц, но не позднее, чем за две недели до даты начала соревнований (С-14), оглашается тематика экспозиции и выполняется подготовка к модулю С «Разработка экскурсионных программ обслуживания». Заранее продумывается и содержание работы конкурсанта по модулю Е «Организация и проведение мастер-класса в программе экскурсии», участником формируется Toolbox и готовится информационная справка для проведения мастер-класса.

Модули «С» и «D» рекомендуется выполнять в один соревновательный день. Формулировка конкретного задания («кейс») оглашается участникам соревнования на момент начала работы над модулем, тематика модулей «С» и «Е» оглашается в рамках заочного этапа.

«Кейсы» представляют собой виды работ по приему и обработке заказов на экскурсии, координации и реализации заказа, анализу и формированию рыночных предложений по программам экскурсий, планированию экскурсионных маршрутов, организационному обеспечению экскурсионных услуг, организации экскурсий, разработке и проведению экскурсий и экскурсионных программ, использованию программных продуктов и инновационных интерактивных технологий экскурсионной деятельности.

Оценивается конкурс членами жюри. Рекомендуется включать в состав членов жюри независимых экспертов, имеющих опыт работы в экскурсионной деятельности. Окончательные аспекты критериев оценки уточняются членами жюри. Оценка производится в отношении как работы

над модулями, так и в отношении процесса выполнения конкурсной работы. Если участник конкурса не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других конкурсантов, такой участник может быть отстранен от конкурса.

Время и детали конкурсного задания в зависимости от конкурсных условий могут быть изменены членами жюри по согласованию с главным экспертом. Конкурсное задание и оценивание выполняется помодульно..

Конкурсное задание составлено в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)» №162, утвержденным Приказом Минтруда России от 04.08.2014 N 539н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» (зарегистрировано в Минюсте России 01.09.2014 N 33924) (таблица 1):

**Таблица 1**

**Матрица профессиональных компетенций конкурсного задания**

<b>№ п/п</b>	<b>Обобщенная трудовая функция</b>	<b>Модуль Конкурсного задания</b>	<b>Демонстрируемые трудовые действия</b>
1	<i>«Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг»</i>	Модуль А. «Прием и обработка заказа на экскурсию»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление приема заказов на экскурсии;</li> <li>- проверка наличия реквизитов заказа;</li> <li>- идентификация вида заказа;</li> <li>- анализ поступившего заказа.</li> </ul>
2	<i>«Организационное обеспечение экскурсионных услуг»</i>	Модуль В. «Организация экскурсий»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение потребностей экскурсантов в экскурсионных услугах;</li> <li>- планирование экскурсионных маршрутов;</li> <li>- анализ программ экскурсий;</li> <li>- формирование программ экскурсий;</li> <li>- планирование программ экскурсий;</li> <li>- разработка экскурсионных программ обслуживания.</li> </ul>
3	<i>«Проведение экскурсий»</i>	Модуль С. «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирование программ экскурсий;</li> <li>- разработка экскурсионных программ обслуживания;</li> <li>- разработка форм и методов проведения экскурсий;</li> <li>- определение цели и выбор темы экскурсии;</li> <li>- составление технологической карты экскурсии;</li> <li>- определение методических приемов;</li> <li>- отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии;</li> <li>- подборка литературных источников по тематике экскурсии;</li> <li>- комплектование «портфеля экскурсовода».</li> </ul>
4		Модуль D. «Проведение	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выбор приемов информационно-экскурсионной работы;</li> </ul>

		экскурсий»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использование «портфеля экскурсовода»;</li> <li>- соблюдение маршрута экскурсий;</li> <li>- обеспечение безопасности экскурсантов во время экскурсий.</li> </ul>
5		Модуль Е. «Организация и проведение мастер-класса в программе экскурсии»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирование программ экскурсий;</li> <li>- разработка экскурсионных программ обслуживания;</li> <li>- разработка форм и методов проведения экскурсий;</li> <li>- выбор приемов информационно-экскурсионной работы;</li> <li>- использование «портфеля экскурсовода»;</li> <li>- соблюдение маршрута экскурсий;</li> <li>- обеспечение безопасности экскурсантов во время экскурсий.</li> </ul>
6	<i>«Руководство экскурсионной организацией»</i>	Модуль Ф. «Решение проблемной ситуации»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение концепции развития экскурсионной организации;</li> <li>- разработка стратегии и плана развития экскурсионной организации;</li> <li>- обеспечение реализации проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации.</li> </ul>

#### 4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Общая трудоемкость конкурсного задания составляет 15,5 часов.

Модули и их продолжительность сведены в таблице 2.

Таблица 2

Трудоемкость конкурсного задания по компетенции

№ п/п	Наименование модуля	Рекомендуемое рабочее время	Время на задание
1	Модуль А. «Прием и обработка заказа на экскурсию»	С1 09.00-10.30	1,5 часа
2	Модуль Е. «Организация и проведение мастер-класса в программе экскурсии»	С1 10.40-13.40	3 часа
3	Модуль В. «Организация экскурсий»	С1 14.40-17.00	3 часа
	Презентация результатов работы по модулю	С1 17.00-17.30	0,5 час
4	Модуль F. «Решение проблемной ситуации»	С2 09.00-10.00	1 час
	Презентация результатов работы по модулю	С2 10.00-10.30	0,5 час
5	Модуль С. «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий»	С2 10.40-13.40	3 часа
6	Модуль D. «Проведение экскурсий»	С2 14.40-17.40	3 часа

##### Модуль А «Прием и обработка заказа на экскурсию» (1,5 часа)

В экскурсионное бюро поступает заявка на организацию экскурсии (заявка может быть оформлена в любом виде: по электронной почте, в виде текста, в виде устного представления, в аудио- или видео-форматах и пр.). Заказчик (физическое или юридическое лицо) просит проконсультировать его по программам экскурсий, реализуемых экскурсионным бюро и/или представленным в прейскуранте (прайс-листе). Участнику нужно выбрать подходящие предложения из имеющегося ассортимента экскурсий и представить заказчику (отправить по указанному адресу электронной почты, презентовать устно, предоставить ответ в виде текста и пр.). Ссылка на сайт конкретного экскурсионного бюро может быть предоставлена, конкурсанты также могут получить задание самостоятельно подобрать подходящие рыночные предложения, либо использовать готовую партнерскую базу (в зависимости от формулировки кейса).

В течение 30 минут от начала модуля конкурсант имеет право общаться с заказчиком по указанной электронной почте для уточнения заказа и выбора подходящего варианта программы экскурсии. По истечении 30 минут конкурсант должен выслать подобранную программу экскурсии, после этого заказчик имеет право задать вопросы по подобранному варианту или уточнить заказ. Изменение подобранной программы на другую по истечении 30 минут не допускается. После получения согласия заказчика, участник

оформляет договор на оказание экскурсионных услуг (с необходимыми приложениями: расчет заявки на экскурсию, описание программы, инструкции для экскурсантов и др.). Заполненный договор с оформленными приложениями высылается на электронную почту клиента. Результаты работы могут презентоваться участниками, либо представляются в виде пакета документации (без презентации), либо в виде присланных файлов на электронную почту заказчика.

В модуле экспертами оценивается аргументированный подбор экскурсии в соответствии с пожеланиями заказчика, деловая переписка с заказчиком, правильность оформления пакета документов. Выполнение данного задания может предусматривать навык владения иностранным языком (английский язык).

### **Модуль В «Организация экскурсий» (3 часа)**

Участнику предлагается разработать аудиогид по заданной теме. Разработка аудиогuida проводится на онлайн-платформе [izi.TRAVEL](https://izi.travel/ru) (<https://izi.travel/ru>). Необходимо обеспечить предварительную регистрацию участников на указанной платформе.

В структуру аудиогuida должны быть включены:

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

В результате выполнения задания участник кратко презентует аудиогид (без просмотра, эксперты просматривают аудиогид самостоятельно, без комментариев участника), либо презентует аудиогид экспертам в он-лайн режиме. Для комплексной оценки аудиогuida и его прослушивания экспертам обеспечивается доступ к размещенному на портале [izi.TRAVEL](https://izi.travel/ru) аудиогиду участника (через указание кода участника).

По итогам работы над модулем оценивается разработанный аудиогид, а также его представление участником (при выборе данного варианта). Выполнение данного задания может предусматривать навык владения иностранным языком (английский язык).

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

Участникам предлагается разработать фрагмент интерактивной («живой») 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, перемещать и пр.);
- карточки объектов экскурсии (заранее разработанные экспертами/организаторами), содержащие необходимую информацию об



экспонатах, размещенные в печатном виде рядом с экспонатом и/или в специальной электронной папке на рабочих столах компьютеров участников / сенсорном столе / интерактивной доске.

На момент обнародования конкурсного задания (за 1 месяц до начала соревнований) оглашается тематика модуля, т.е. тематическая направленность экскурсии, что позволит на этапе подготовки фрагмента экскурсии повысить качество ее разработки.

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). Организаторы должны обеспечить выкладку экспонатов в экспозиционную витрину перед началом модуля, время подготовки витрины не входит в тайминг модуля. Организаторам необходимо заранее предусмотреть в SMP-плане время на выкладку экспонатов, либо на подготовку витрины (убрать защитные экраны, переместить экспозицию и т.п.).

После начала модуля участники одновременно знакомятся с экспозицией, изучают экспонаты, работают с интернет-источниками, просматривают электронные файлы на рабочем столе компьютера. По итогам модуля участник разрабатывает план фрагмента интерактивной экскурсии (проведение которого рассчитано максимально на 10 минут), а также заполняет технологическую карту на данный фрагмент экскурсии (согласно ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг), оформляет «портфель экскурсовода». Фрагмент экскурсии должен содержать не менее 3 предметов экспозиции, желательно включение интерактивных элементов (минимальное количество экспонатов и интерактивных элементов может быть определено экспертами в соответствии со спецификой кейса).

При разработке фрагмента экскурсии необходимо учитывать использование различных методических приемов проведения экскурсии, которые отражаются в технологической карте, а также наличие материалов «портфеля» экскурсовода. Участники могут составить (письменно) и сдать индивидуальный текст фрагмента экскурсии, но в данном модуле его содержание оцениваться не будет. Участник сдает распечатанный индивидуальный текст экскурсии вместе в составе «портфеля экскурсовода», если планирует его использование во время проведения экскурсии.

По итогам выполнения задания участник должен сдать технологическую карту фрагмента экскурсии, материалы «портфеля» экскурсовода, краткий план фрагмента экскурсии (в свободной форме с указанием целей, задач и тайминга фрагмента экскурсии).

## **Модуль D «Проведение экскурсий» (3 часа)**

Участникам предлагается провести фрагмент интерактивной экскурсии, разработанный в предыдущем модуле (Модуле С). После начала модуля участникам дается 1 час на 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.).

До начала экскурсии участник должен ознакомить «экскурсантов» с правилами техники безопасности (отводится не более 3 минут).

В данном модуле требуются:

- экспозиционная витрина / экспозиционный стол или стенд / обычный стол(ы) или стенд(ы) – см. Модуль С;

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

- небольшая экскурсионная группа, в т.ч. включающая экспертов;

По окончании экскурсии «экскурсанты» могут задать участнику не более 2 вопросов (время на ответ – не более 1 минуты).

Проведение экскурсии каждый участник осуществляет с использованием усилителя голоса (мегафон экскурсионный / поясной мегафон экскурсионный) и должен продемонстрировать умение пользоваться экскурсионным оборудованием.

Требования к дресс-коду участников по модулю: деловой стиль или «casual».

Дресс-код для девушек: юбка с блузкой, брючный костюм или платье-футляр в сочетании с жакетом. Простая (желательно однотонная) блуза или сорочка. Обувь должна быть очень чистой, аккуратной, на невысоком каблучке и с закрытыми мыском и пяткой черного (темного) цвета или цвета костюма. Колготки телесного цвета. Из украшений допустимы только небольшие серьги и часы. Волосы должны быть собраны и аккуратно уложены. Ухоженные руки без колец и браслетов (иных украшений).

Дресс-код для юношей: костюм однотонный (желательно темно-синий или серый, возможен может быть в тонкую полоску). Наличие брючного ремня и галстука, туфли чистые и аккуратные в тон костюма или темного цвета, закрытые (возможно на шнуровке), носки обязательно должны быть в тон брюк или туфель. Из украшений допустимы только часы. Чистые уложенные волосы, ухоженные руки.

Оценивается содержательная часть фрагмента экскурсии, техника проведения экскурсии, использование методических приемов при проведении экскурсии, качество интерактивных элементов в экскурсии и способы их подачи, оригинальность и креатив. Выполнение данного задания может предусматривать навык владения иностранным языком (английский язык).

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

Участникам требуется подготовить и провести мастер-класс для «экскурсантов» (продолжительностью не более 60 минут), входящий в программу экскурсии. Участник заранее готовит информационную справку для экспертов (в свободной форме), которая вкладывается в распечатанном виде в Toolbox. В информационной справке участник:

определяет тематику, задачи и план мастер-класса;

кратко представляет программу экскурсии, в которую он входит данный мастер-класс;

описывает характеристики экскурсионной группы, для которой организуется мастер-класс;

оформляет инструкцию по технике безопасности для «экскурсантов» во время проведения мастер-класса;

составляет перечень элементов, включенных в Toolbox.

Для проведения мастер-класса участники используют оборудование и инструменты, а также расходные материалы, заявленные в Toolbox участника. Все материалы должны соответствовать требованиям техники безопасности. Toolbox и информационная справка о мастер-классе сдаются участником в день С-1 в запечатанном виде (исключающим случайное вскрытие до момента проведения мастер-класса).

Мастер-класс должен соответствовать заявленной тематике, установленной цели экскурсии и быть ориентированным не только на изготовление предмета / овладение технологий / и пр., но и получение дополнительных знаний в рамках экскурсии, в которую он входит.

После начала модуля каждому участнику выдается Toolbox, участники вскрывают упаковку при экспертах на своих рабочих местах (столы для мастер-классов) и готовятся к проведению мастер-класса. На подготовку материалов (места) каждому участнику дается до 10 минут.

После этого к столам приглашаются «экскурсанты» (из числа волонтеров, гостей чемпионата и пр.). За каждым столом необходимо обеспечить присутствие не менее 3 «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.

Далее каждый участник по очереди согласно жеребьевке представляет свой мастер-класс «экскурсантам» и экспертам, используя информационную справку (представляется, рассказывает о мастре-классе, прводит инструктаж и т.п.). На представление мастер-класса участнику дается не более 10 минут.

После представления информации по мастер-классам всеми участниками, объявляется начало практической части модуля – проведение мастер-класса с экскурсионной группой.

В течение 60 минут каждый участник должен провести мастер-класс с экскурсионной группой. Проведение мастер-класса может осуществляться с использованием усилителя голоса (мегафон экскурсионный / поясной

мегафон экскурсионный). «Экскурсанты» вовлекаются в проведение мастер-класса в качестве участников.

По окончании мастер-класса (или по истечении предоставленного времени) участник должен предоставить на стол экспертов результаты мастер-класса (изготовленный продукт или иной формат результата) для обозрения и оценивания.

При выполнении модуля допускается использование в одежде стилевых элементов, соответствующих тематике мастер-класса (например, народный костюм или его детали), а также любых интерактивных приемов. По решению экспертов по окончании мастер-класса возможно проведение краткой беседы с группой «экскурсантов» (при этом экспертами определяется количество вопросов и продолжительность беседы).

Оцениваются содержательная часть мастер-класса, соответствие используемых технологий характеристикам экскурсии, операционная насыщенность (сложность) мастер-класса, руководство этапами мастер-класса, техника проведения мастер-класса, соответствие результатов мастер-класса его целям, качество информационных материалов мастер-класса. Выполнение данного задания может предусматривать навык владения иностранным языком (английский язык).

### **Модуль F «Решение проблемной ситуации» (1 час)**

Задание по данному модулю оглашается на соревнованиях и представляет описание проблемной ситуации 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). Экспертами заранее готовится база проблемных ситуаций, включающая кратное количеству участников вопросов (по 3 ситуации на каждого).

Описание каждой ситуации представляется на специальной карточке, которая имеет свой номер. Экспертам выдается на руки для обозрения список ситуаций с присвоенными номерами. Участникам предлагается вытянуть номер или карточку (как билет), ознакомиться с ситуацией в течение 30 секунд и представить экспертам устно ее решение в течение 1 минуты. Ответы участников принимаются в формате блиц-ответа. Каждому участнику предлагается по 3 ситуационных задачи. По окончании ответа участника эксперты могут задать в общей сложности не более трех уточняющих вопросов по представленным ситуациям (время на все ответы определяется не более 5 минут).

Выполнение задания требует оперативного реагирования участников. Необходимо обеспечить отсутствие других конкурсантов во время ответов каждого участника: конкурсант отвечает на вопросы модуля один перед экспертным жюри (состав экспертного жюри может быть расширен и включать экспертов, не участвующих в оценивании модуля). Задание модуля направлено на демонстрацию знаний, умений и профессиональных

компетенций специалиста экскурсионной сферы. Выполнение данного задания может предусматривать навык владения иностранным языком (английский язык).

## 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) таблица 3. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

**Таблица 3. Характеристики оценивания модулей компетенции**

Критерий		Баллы		
		Judgment (судейска я)	Measur ent (измерим ая)	Всего
<b>A</b>	<b>Прием и обработка заказа на экскурсию</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
<b>B</b>	<b>Организация экскурсий</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>18</b>
<b>C</b>	<b>Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>18</b>
<b>D</b>	<b>Проведение экскурсий</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>21</b>
<b>E</b>	<b>Организация и проведение мастер-класса в программе экскурсии</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>22</b>
<b>F</b>	<b>Решение проблемной ситуации</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
<b>Всего</b>		<b>11</b>	<b>89</b>	<b>100</b>