


«СОГЛАСОВАНО»

Менеджер компетенции

Клименко Т.И. 

Конкурсное задание

Компетенция R58

«Организация экскурсионных услуг»

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:18ч.

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. Электромонтажные работы;
- «WorldSkills Russia», Правила проведения чемпионата
- Принимающая сторона – Правила техники безопасности и санитарные нормы.

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 задания может варьировать: текстовое описание, устное обращение. «Кейс» демонстрируется участникам соревнования на момент начала работы над модулем (тематика модулей «С» и «Е» оглашается в рамках заочного этапа). Конкурсное задание имеет несколько модулей, выполняемых последовательно.

Конкурс включает в себя выполнение работ по приему и обработке заказов на экскурсии, координации работы по реализации заказа, анализу и формированию программ экскурсий, планированию экскурсионных маршрутов, организационному обеспечению экскурсионных услуг, организации экскурсий, разработке экскурсионных программ обслуживания, разработке и проведению экскурсий и экскурсионных программ.

Окончательные аспекты критериев оценки уточняются членами жюри. Оценка производится в отношении как работы над модулями, так и в отношении процесса выполнения конкурсной работы. Если участник конкурса не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других конкурсантов, такой участник может быть отстранен от конкурса.

Время и детали конкурсного задания в зависимости от конкурсных условий могут быть изменены членами жюри.

Конкурсное задание должно выполняться помодульно. Оценка также происходит от модуля к модулю.

4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль А. «Прием и обработка заказа на экскурсию» Презентация результатов работы по модулю	C1 10.00-12.00	2 часа
		C1 12.00-13.00	1 час
2	Модуль В. «Организация экскурсий» Презентация результатов работы по модулю	C1 14.00-17.00	3 часа
		C1 17.00-18.00	1 час
3	Модуль С. «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий»	C2 10.00-13.00	3 часа
4	Модуль D. «Проведение экскурсий»	C2 14.00-17.00	4 часа
5	Модуль Е. «Организация и проведение мастер-класса в программе экскурсии»	C3 10.00-14.00	4 часа
6	Модуль F. «Специальное задание»	C3 15.00-16.00	1 час

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

В экскурсионное бюро поступает заявка на организацию экскурсии. Клиент просит проконсультировать его по вопросу программ экскурсий, реализуемых экскурсионным бюро. Для этого он просит, чтобы ему отправили прейскурант на экскурсии. Участнику нужно выбрать подходящие предложения из ассортимента экскурсионного бюро и отправить клиенту по указанному адресу электронной почты. Ссылка на сайт экскурсионного бюро предоставляется.

В течение 15-20 минут от начала модуля клиент направляет письмо с выбором подходящего варианта и просит прислать ему более подробную программу экскурсии, что и делает участник. После ознакомления с программой, клиент задает вопросы и дает согласие, участнику необходимо выслать экземпляр договора на электронную почту клиента. Участник должен заполнить договор на оказание экскурсионных услуг (с приложениями: расчет заявки на экскурсию, описание программы, инструктаж).

Дополнительно к оценке необходимых знаний и умений экспертами оценивается аргументированный подбор экскурсии, деловая переписка с клиентом, заполнение документации. Результаты по модулю представляются в виде устного выступления конкурсанта об этапах работы по модулю (5 мин) и сданного пакета документации.

Модуль В «Организация экскурсий» (3 часа)

Участникам предоставляется «кейс» с проблемной ситуацией: экскурсионное бюро провело анкетирование своих клиентов и выявило определенные нюансы в работе (приводятся в «кейсе»). В результате анализа компания решила улучшить программы экскурсий / разделы веб-сайта, в которых они представлены.

Участнику нужно предоставить анализ конкурентных предложений по выявленным параметрам, а также разработать аудиогид для экскурсии, имеющейся в ассортименте экскурсионного бюро. Разработка аудиогuida проводится на онлайн-платформе [izi.travel \(https://izi.travel/ru\)](https://izi.travel/ru). В аудиогид должны быть включены:

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

В результате выполнения задания экспертам сдается заполненная форма анализа конкурентных предложений. Аудиогид кратко демонстрируется участником экспертам (презентуется). Для комплексной оценки аудиогuida и его прослушивания эксперты имеют доступ к опубликованному на портале izi.travel аудиогиду участника.

По итогам работы над модулем оцениваются качество проведенного анализа конкурентных предложений, разработанный аудиогид для экскурсии.

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, перемещать и пр.);
- карточки объектов экскурсии (разработанные экспертами), содержащие необходимую информацию об экспонатах, размещенные в специальной электронной папке на рабочих столах компьютеров участников / сенсорном столе / интерактивной доске;
- контрольный текст экскурсии (составленный экспертами).

На момент обнародования конкурсного задания оглашается тематика данного модуля, т.е. тематическая направленность экскурсии, а также предлагается рекомендованный список информационных источников по теме данной экскурсии, что позволит на этапе разработки фрагмента экскурсии повысить качество ее разработки.

Участнику необходимо представить план фрагмента интерактивной экскурсии (проведение которого рассчитано максимально на 10-15 минут), а также технологическую карту на данный фрагмент экскурсии. При наличии в фрагменте экскурсии не менее 3 предметов экспозиции необходимо

включение двух интерактивных элементов (количество предметов и интерактивных элементов определяется экспертами).

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 он оцениваться не будет.

В результате выполнения задания (очно) участник должен сдать технологическую карту фрагмента экскурсии, материалы «портфеля» экскурсовода, краткий план фрагмента экскурсии.

Модуль D «Проведение экскурсий» (3 часа)

Участникам предлагается провести фрагмент интерактивной экскурсии, разработанный в предыдущем модуле (Модуле C). Участникам дается 1 час на отработку текста, репетицию и подготовку к проведению фрагмента экскурсии. После этого в течение 2 часов участники проводят фрагмент экскурсии. До начала экскурсии участник должен ознакомить «экскурсантов» с правилами техники безопасности. В данном модуле требуются:

- экспозиционная витрина / экспозиционный стол или стенд / обычный стол(ы) или стенд(ы) – см. Модуль C;
- наличие экспонатов / предметов экспозиции (с которыми, в том числе, можно взаимодействовать, к примеру, трогать, брать в руки, перемещать и пр.) – см. Модуль C;
- небольшая экскурсионная группа, в т.ч. включающая экспертов;
- вопросы «экскурсантов» (каждому участнику задается 2 вопроса по окончании проведения фрагмента экскурсии).

Проведение экскурсии осуществляется с использованием усилителя голоса (мегафон экскурсионный / поясной мегафон экскурсионный), умение работать с которым должен продемонстрировать участник.

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.

Модуль E «Организация и проведение мастер-класса в программе экскурсии» (4 часа)

Участникам требуется подготовить и провести мастер-класс по заданной тематике (продолжительностью 15-20 минут), входящий в программу экскурсии. «Кейс» с тематикой мастер-класса, описанием программы экскурсии, в которую он входит, а также характеристикой экскурсионной группы, для которой организуется мастер-класс, оглашается на момент обнародования конкурсного задания до начала соревнований. Для проведения мастер-класса участники используют оборудование и инструменты, а также расходные материалы согласно Toolbox участника. Все материалы должны соответствовать требованиям техники безопасности.

Модуль делится на 2 части:

- подготовка мастер-класса (1 час);
- проведение мастер-класса (2 часа).

Для подготовки мастер-класса участникам необходимо составить план мастер-класса, определить время на выполнение этапов мастер-класса согласно плану, подготовить материалы, провести репетицию. В плане необходимо также перечислить используемые материалы и их количество.

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

На подготовку мастер-класса отводится 1 час.

На проведение мастер-класса отводится 2 часа. В течение 15-20 минут каждый участник должен провести мастер-класс с экскурсионной группой. До начала мастер-класса участник должен ознакомить участвующих в мастер-классе с правилами техники безопасности во время проведения мастер-класса. На подготовку материалов (места) каждому участнику дается от 3 до 5 минут. По окончании мастер-класса участник должен привести в порядок рабочее место, на это отводится 5 минут.

Проведение мастер-класса осуществляется с использованием усилителя голоса (мегафон экскурсионный / поясной мегафон экскурсионный), умение работать с которым должен продемонстрировать участник.

В результате выполнения модуля участник сдает план мастер-класса и проводит мастер-класс. В модуле допускается использование в одежде стиливых элементов, соответствующих тематике мастер-класса (например, народный костюм или его детали).

Оцениваются содержательная часть мастер-класса, соответствие используемых технологий характеристикам экскурсионной группы, соответствие содержания мастер-класса теме экскурсии, руководство выполнением этапов мастер-класса, техника проведения мастер-класса, соответствие результатов мастер-класса его целям, качество плана мастер-класса.

Модуль F «Специальное задание» (1 час)

Задание по данному модулю оглашается на соревнованиях и представляет описание проблемной ситуации в профессиональной области. Описание ситуаций представляется на специальных карточках. Участникам предлагается вытянуть карточку, ознакомиться с ситуацией и представить ее решение. Ответы участников принимаются в формате блиц-опроса, время на подготовку ответа – 30 секунд. Каждому участнику предлагается в общем 3 ситуационных задачи. Экспертами в этом модуле могут быть заданы в общей сложности не более трех уточняющих вопросов.

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

Выполнение данного задания может потребовать от участников навыка владения иностранным языком (английский язык).

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) таблица 2. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

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