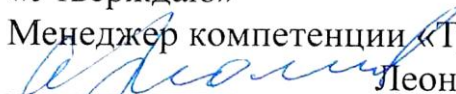


«Утверждаю»

Менеджер компетенции «Туризм»


Леонов А.М.

01. Марта 2018 г.



ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ R 9 ТУРИЗМ

**Вузовский отборочный чемпионат профессионального мастерства
«Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia)
ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет»**

**Майкоп, Республика Адыгея
(2.04.2018 – 6.04.2018)**

Вузовский отборочный чемпионат профессионального мастерства «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет»

Форма проведения: открытый.

Место проведения: Майкоп, Республика Адыгея

Дата проведения: 2.04.2018 – 6.04.2018

Соревнования по компетенции R9 Tourism «Туризм» проводятся по модульному принципу.

Число модулей: 6

Главный эксперт: Е.А. Дунаевская

Техническое описание компетенции R9 «Туризм» вузовского отборочного чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет» разработаны на базе установленных Организацией Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» необходимых требований владения профессиональными навыками для участия в соревнованиях по компетенции «Туризм».

Техническое описание включает в себя следующие разделы:

| | |
|---|-----|
| 1. ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| 1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ | 3 |
| 1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА | 4 |
| 1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ | 4 |
| 2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS)..... | 5 |
| 2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS) | 5 |
| 2.2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WorldSkills Russia..... | 6 |
| 3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ | 9 |
| 3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ | 9 |
| 4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ | 10 |
| 4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ..... | 10 |
| 4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ..... | 11 |
| 4.3. СУБКРИТЕРИИ | 11 |
| 4.4. АСПЕКТЫ | 12 |
| 4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА)..... | 122 |
| 4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА | 13 |
| 4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК | 13 |
| 4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ..... | 14 |
| 4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ | 14 |
| 5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ | 15 |
| 5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ | 15 |
| 5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ | 15 |
| 5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ..... | 15 |
| 5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ | 23 |
| 5.5. УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ..... | 26 |
| 5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ | 27 |
| 6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ | 29 |
| 6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ | 29 |
| 6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА | 29 |
| 6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ | 29 |
| 6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ..... | 29 |
| 7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ..... | 30 |
| 7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ | 30 |
| 7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ | 30 |
| 8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ..... | 37 |
| 8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ..... | 37 |
| 8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX)..... | 37 |
| 8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ..... | 37 |
| 8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ..... | 38 |
| 9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ | 39 |
| 9.1. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ..... | 39 |
| 9.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ..... | 51 |
| 9.3. ТРЕБОВАНИЯ ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОХРАНЫ ТРУДА..... | 52 |

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1.1 Название профессиональной компетенции:

Туризм

1.1.2 Описание профессиональной компетенции.

Специалист по туризму — разработчик туристских маршрутов, формирующий туристский продукт (ы) для их продвижения и реализации. Специалист по туризму обеспечивает взаимодействие предприятий туристской индустрии, подготавливает рекламно-информационную базу, рассчитывает стоимость туристского продукта и организует взаимодействие их турагентской сетью для последующего продвижения и реализации туристских пакетов (услуг). Специалист по туризму обеспечивает взаимодействие между представителями туристской индустрии, а также партнёрами за рубежом.

Область профессиональной деятельности: формирование, продвижение и реализация туристского продукта, а также организация экскурсионного обслуживания туристских групп.

Объектами профессиональной деятельности специалиста по туризму являются запросы потребителей туристских услуг; туристские продукты; туристские ресурсы; услуги гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания, средств развлечения; экскурсионные, транспортные, туроператорские услуги; технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта.

Специалист по туризму - это специалист, который обладает практическими навыками для профессионального выполнения работы по предоставлению турагентских, туроператорских и экскурсионных услуг, услуг по продвижению и реализации турпродукта.

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 признаёт авторское право WorldSkills International (WSI). WSR также признаёт 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.

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 WSSS и в той степени, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, WSSS 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.

WSSS разделена на четкие разделы с номерами и заголовками.

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

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

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

«Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia) по компетенции «Туризм» - это профессиональный конкурс (командные соревнования) в области туристской деятельности с двумя участниками. В группах по два человека, участники работают над реализацией запросов туристов, решая каждый день различные

конкурсные задачи. Конкурсанты работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туристическом агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в конкурсном задании.

Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, представляются главным экспертом конкурсантам и экспертам-компатриотам на соревновательной площадке в момент начала работы над модулем. Эксперты оценивают уровень сформированности профессиональных компетенций участников и присуждают баллы в соответствии с критериями оценки. При этом, эксперт-компатриот не участвует в оценке своего «участника».

2.2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WorldSkills Russia

| РАЗДЕЛ | | ОТНОСИТЕЛЬНАЯ ВАЖНОСТЬ (%) |
|--------|--|----------------------------|
| 1 | <u>Предоставление турагентских услуг</u> | 22 |
| | <p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; – требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; – различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; – технологии использования базы данных; – статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; – особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; – характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; – правила оформления деловой документации; – перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; – перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; – требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; – информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. | |

| | | |
|----------|--|-----------|
| | <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять и анализировать потребности заказчика; – выбирать оптимальный туристский продукт; – осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); – составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; – представлять туристский продукт; – оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; – оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; – составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); – предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. | |
| 2 | <u>Предоставление туроператорских услуг</u> | 36 |
| | <p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – виды рекламного продукта; – методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; – планирование программ турпоездов; – основные правила и методику составления программ туров; – правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; – методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; – методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; – основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта. | |
| | <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – работать с запросами клиентов; – работать с информационными и справочными материалами; – составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; – оформлять документы; – рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; – рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; – работать с агентскими договорами; – использовать каталоги и ценовые приложения; – работать с заявками на бронирование туров; | |

| | | |
|----------|--|------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> – использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках – организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг | |
| 3 | <u>Предоставление экскурсионных услуг</u> | 10 |
| | <p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – экскурсионную теорию; – технику подготовки экскурсии; – объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа; – достопримечательности в контексте истории, географии и культуры; – техники поиска информационных материалов в информационно-коммуникационной сети «Интернет»; – правила использования офисной техники; – методику проведения экскурсий; – методические приемы показа экскурсионных объектов; – техники публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы; – организации питания по маршруту экскурсии. | |
| | <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать методические разработки форм и видов проведения экскурсий; – использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации); – определять цели, задачи и тему экскурсии; – определять ключевые позиции программы экскурсии; – использовать офисные технологии; – использовать методические приемы показа экскурсионных объектов. | |
| 4 | Базовые умения | 32 |
| | <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. – Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. – Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. – Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. – Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | |
| | Всего | 100 |

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 WSSS. Конкурсное задание является средством оценки для соревнования по компетенции, и оно также должно соответствовать WSSS. 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 WSSS и Стратегии оценки. Они представляются на утверждение Менеджеру компетенции вместе, чтобы продемонстрировать их качество и соответствие WSSS.

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 WSSS. Она предназначена для распределения баллов по каждому оцениваемому аспекту, который может относиться только к одному модулю WSSS.

Отражая весовые коэффициенты, указанные в WSSS 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 обобщённой 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, группой экспертов или сторонним разработчиком. Подробная и окончательная Схема выставления оценки и Конкурсное задание, должны быть утверждены Менеджером компетенции.

Кроме того, всем экспертам предлагается представлять свои предложения по разработке Схем выставления оценки и Конкурсных заданий на форум 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 WSSS; в других они могут полностью отличаться. Как правило, бывает от пяти до девяти критериев оценки, при этом количество критериев оценки должно быть не менее трёх. Независимо от того, совпадают ли они с заголовками, Схема выставления оценки должна отражать долевыми соотношения, указанные в WSSS.

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.

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 WSSS. Она будет отображаться в таблице распределения баллов CIS, в следующем формате:

| Критерий | | | | | | | | | | Итого баллов за раздел WSSS | БАЛЛЫ СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТА WORLD SKILLS НА КАЖДЫЙ РАЗДЕЛ | ВЕЛИЧИНА ОТКЛОНЕНИЯ |
|--|---|----|----|----|----|----|----|--|--|-----------------------------|--|---------------------|
| Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS) | | A | B | C | D | E | F | | | | | |
| | 1 | 14 | | | | 8 | | | | 22 | 22 | 0 |
| | 2 | | | 16 | 14 | 6 | | | | 36 | 36 | 0 |
| | 3 | 2 | | 4 | 4 | | | | | 10 | 10 | 0 |
| | 4 | 2 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | | | 32 | 32 | 0 |
| Итого баллов за критерий | | 18 | 10 | 23 | 21 | 18 | 10 | | | 100 | 100 | 0 |

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.

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 | | |
|--------------|--|--------------|-----------|------------|
| | | Мнение судей | Измеримая | Всего |
| A | Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура | 3 | 15 | 18 |
| B | Специальное задание | 10 | | 10 |
| C | Разработка программы тура по заказу клиента | 4 | 19 | 23 |
| D | Разработка и обоснование нового туристского маршрута | 2 | 19 | 21 |
| E | Технология продаж и продвижение турпродукта | 4 | 14 | 18 |
| F | Специальное задание | 10 | | 10 |
| Всего | | 33 | 67 | 100 |

4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

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

- А. Название + описание+ методика проверки.
- В. Название + описание+ методика проверки.
- С. Название + описание+ методика проверки.
- Д. Название + описание+ методика проверки.
- Е. Название + описание+ методика проверки
- Ф. Название + описание+ методика проверки

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. Каждая группа должна включать в себя как минимум одного опытного эксперта. Эксперт не оценивает участника из своей организации.

Штрафные очки начисляются экспертами за следующие нарушения:

1. Нарушения техники безопасности:

- нарушение техники безопасности при работе с оборудованием (до 3 за каждое);
- нарушения, могущие повлечь за собой опасность для жизни и здоровья участников либо третьих лиц (до 5 за каждое);
- нарушения дисциплины (до 2 за каждое).

2. Ошибки технического плана:

- неправильное использование оборудования либо его порча (до 5 за каждое);
 - нерациональное использование расходных материалов (до 2 за каждое);
- оставление мусора на рабочем месте (до 2 за каждое).

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 WSSS.

Конкурсное задание не должно выходить за пределы WSSS.

Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Конкурсного задания.

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

5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание содержит 6 модулей:

A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура;

C1 Разработка программы тура по заказу клиента;

D1 Разработка и обоснование нового туристского маршрута;

E1 Технология продаж и продвижение турпродукта;

B1, F1 Специальные задания.

5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Общие требования:

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля конкурсанты получают варианты заданий в виде запросов клиента с реальной ситуацией из области туристской деятельности. Форма представления запроса варьируется в зависимости от заданий к модулю: видеоролик, устное обращение

клиента, письменный запрос и прочие формы обращения. Запрос (обращение) клиента демонстрируется участникам чемпионата на момент начала работы над модулем. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

Техническое описание и конкурсные задания к каждому модулю размещаются за месяц до начала соревнований в открытом доступе. Эксперты участвуют в обсуждении конкурсных заданий до начала чемпионата, уточняют неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований. Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, разрабатываются главным экспертом соревнований. В качестве разработчиков заданий возможно привлечение независимых экспертов, специалистов из отрасли, представителей туристского бизнес-сообщества. Окончательный выбор ситуаций (кейсов) для конкурсантов остается за главным экспертом. Для соблюдения «эффекта неожиданности» рекомендуется по каждому модулю предлагать участникам соревнований не менее трех вариантов заданий.

Конкурсное задание состоит из следующих модулей:

Модуль А1. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

Участникам озвучивается и высылается на электронную почту для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. В соответствии с заданными критериями определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, оформляется коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой (указывается информация о стране пребывания, о достопримечательностях, экскурсиях, досуге, предлагаются варианты отелей, услуги, типы номеров, система питания, указываются даты вылета и продолжительность поездки, общая стоимость тура, предоставляется информацию с использованием открытых актуальных источников).

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам: заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом; памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению; оформленное коммерческое предложение туристу.

Конкурсанты определяют себестоимость и рассчитывают стоимость туристского продукта и прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. Расчеты производятся в рублях РФ. Расчеты предоставляются экспертам.

Конкурсанты в соответствии с заданными параметрами оформляют программу обслуживания тура и представляют ее экспертам.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течении ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в электронной форме посредством электронной почты.

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (культура речи, содержательность, достоверность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

Модуль В1, F1 Специальное задание

Специальное задание носит «спонтанный» характер, несет в себе творческое начало, умение мыслить стратегически, способность креативно подходить к решению творческих задач, продемонстрировать правильность устной речи, навыки успешной коммуникации и публичной презентации, а также умения работать в команде и стрессоустойчивость.

В ходе выполнения специального задания участникам в течение ограниченного времени представляется возможность задать уточняющие вопросы главному эксперту. По окончании публичной презентации оценивающие эксперты имеют право задать ограниченное количество вопросов конкурсантам.

Это задание является универсальными и призвано предоставить возможность участникам в короткий промежуток времени продемонстрировать

профессиональные компетенции специалиста в области туристской деятельности. Умения оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность конкурсанта креативно и оперативно решать возникающие задачи.

Важным составляющим оценки выполнения специального задания является способность участников отслеживать собственное движение в рамках Движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia)

Модуль С1. Разработка программы тура по заказу клиента

Участникам демонстрируется специально подготовленное задание (видеоролик, печатный материал и пр.), в котором представлены запросы клиента/клиентов. На основе анализа содержания задания участники выявляют запросы клиента, разрабатывают программу тура, выбирают и обосновывают оптимальную транспортную схему, подбирают средства размещения и оптимальный режим питания, экскурсионные объекты, определяют схему маршрута в соответствии с запросом клиента, определяют соответствие аттракции в месте пребывания запросам клиента, предоставляют информацию с использованием открытых актуальных источников.

Программа тура составляется с учетом запросов и пожеланий клиента и оптимальных затрат времени, определяются основные и другие услуги.

Участники рассчитывают себестоимость турпродукта (на всю группу и на одного человека).

Конкурсанты готовят аннотацию тура на русском и иностранном языке (оба варианта аннотации сдаются экспертам) и устно излагают ее в ходе презентации туристского продукта.

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, содержательность, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

Модуль D1. Разработка и обоснование нового туристского маршрута

В соответствии с заданной темой конкурсанты разрабатывают новый уникальный туристский маршрут (определяют географические районы, по которым пройдет маршрут, отбирают объекты показа, размещения, питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой, требованиями безопасности на маршруте и пр.).

Конкурсанты разрабатывают и обосновывают идею и концепцию нового маршрута. Оформляют технологическую карту маршрута (с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе, программы обслуживания туристов по маршруту по дням с таймингом). Составляют карту-схему маршрута (с указанием пунктов остановок, ночевки, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др.), обосновывают требования безопасности на маршруте.

Объекты посещения и показа отбираются участниками с учетом их мотивированного включения в маршрут. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута конкурсантами разрабатывается интерактивная программа с демонстрацией ее элементов.

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, актуальность представленной программы обслуживания на маршруте, содержательность, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

Модуль E1. Технология продаж и продвижение турпродукта

Участникам предлагается составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта. Конкурсанты разрабатывают и предоставляют экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием наиболее оптимальных online и offline инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета.

Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта

Участники определяют основное ядро целевой аудитории и статусную характеристику продукта, выявляют конкурентные преимущества турпродукта.

Конкурсанты разрабатывают и передают экспертам оригинал-макет логотипа и слоган туристского продукта.

Участники заполняют бриф (задание) для рекламного агентства, занимающегося продвижением туристских продуктов, с указанием: информации о компании клиенте (заказчике); целях и задачах заказчика; описания основных целевых аудиторий; задач для агентства по продвижению турпродукта.

Конкурсанты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, содержательность и реалистичность составленной программы продвижения турпродукта, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации

ДЕТАЛИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЧЕРЕЗ ПОКАЗАТЕЛИ

A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура:

- Умение подбирать тур в соответствии с заданной ситуацией.
- Умение определять действующего туроператора, формирующего данное направление.
 - Навыки по заполнению договора о реализации турпродукта.
 - Умение представить памятку туристу на поездку по указанному направлению.
 - Навыки по оформлению коммерческого предложения на поездку в соответствие с заявкой клиента.
 - Навыки расчёта итоговой стоимости турпродукта.
 - Навыки расчёта прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

- Качество оформления программы обслуживания тура в соответствии с заданными параметрами.
- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

C1 Разработка программы тура по заказу клиента:

- Навыки разработки программы тура, оптимальность выбранной схемы маршрута, подбора объектов размещения и питания туристов на маршруте в соответствии с запросом клиентов, экскурсионных объектов.
- Навыки разработки экскурсионной программы с учетом запроса клиентов, оптимальность отбора объектов показа, расчёта затрат времени.
- Навыки расчёта реальной стоимости/себестоимости турпродукта.
- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

D1 Технология продаж и продвижение турпродукта:

- Навыки разработки плана-графика маркетинговых мероприятий по продвижению турпродукта.
- Умения обосновывать и навыки выбора оптимальных online и offline инструментов продвижения.
- • Умения соотносить этапы реализации программы продвижения с бюджетом рекламной кампании.
- Навыки выявления основных конкурентных преимуществ турпродукта.

- Навыки описания продукта с точки зрения его основной идеи(миссии), уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов).
- Навыки определения основного ядра целевой аудитории.
- Навыки демонстрации ценовой и статусной характеристики турпродукта.
- Навыки работы в PowerPoint , качество и полнота устного представления программы продвижения турпродукта.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

E1 Разработка и обоснование нового туристского маршрута:

- Оптимальность отбора регионов в соответствии с маршрутом, объектов показа в соответствии с заданной темой.
- Логика и обоснование концепции нового маршрута.
- Качество оформления технологической карты маршрута.
- Навыки разработки нового уникального туристского маршрута, оптимальность отбора географических районов в соответствии с заданной темой.
- Умения подбирать объекты показа, размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой, требованиями безопасности на маршруте и пр.
- Умения логически мысли и обосновывать идею и концепцию нового маршрута.
- Умение дать характеристику целевой группы, для которой разработан маршрут.
- Навыки оформления технологической карты маршрута.
- Умения и навыки составления карты-схемы маршрута.
- Умение обосновывать и навыки включения в маршрут основных и дополнительных экскурсионных объектов.
- Умение разрабатывать интерактивную составляющую на маршруте при условии соответствия общей концепции и идее маршрута.

- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.
- Умение демонстрировать элементы интерактивной программы.

B1, F1 Специальное задание:

- Умение оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность конкурсанта креативно и оперативно решать возникающие задачи.
- Способность креативно подходить к решению творческих задач.
- Способность приводить доводы и обоснованные аргументы.
- Правильность устной речи, демонстрация навыков успешной коммуникации и публичной презентации.
- Умения работать в команде и стрессоустойчивость.
- Умения продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Способность участников отслеживать собственное движение в рамках Финала Национального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia).

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.
- В процессе подготовки к каждому соревнованию при внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию участвуют:
 - Главный эксперт;
 - Сертифицированный эксперт по компетенции (в случае присутствия на соревновании);
 - Эксперты принимающие участия в оценке (при необходимости привлечения главным экспертом).

Внесенные 30 % изменения в Конкурсные задания в обязательном порядке согласуются с Менеджером компетенции.

Выше обозначенные люди при внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию должны руководствоваться принципами объективности и беспристрастности. Изменения не должны влиять на сложность задания, не должны относиться к иным профессиональным областям, не описанным в WSSS, а также исключать любые блоки WSSS. Также внесённые изменения должны быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.

5.4.2. КАК РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

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

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 | Берётся в исходном виде с форума экспертов задание предыдущего Национального чемпионата | Берётся в исходном виде с форума экспертов задание предыдущего Национального чемпионата | Разрабатывается на основе предыдущего чемпионата с учётом 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 (если применимо) | 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 | В день С-2 | В день С-2 | В день С-2 |
| 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 |

5.5 УТВЕРЖДЕНИЕ 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.

Требования к конкурсной площадке:

В инфраструктурном листе подробно представлено все оборудование, материалы и средства, предоставляемые организатором Чемпионата.

Инфраструктурный лист доступен на веб-сайте чемпионата.

В инфраструктурном листе указываются позиции и количества, запрашиваемые Менеджером профессионального конкурса от имени Экспертов для следующего Чемпионата. Организатор Чемпионата должен постоянно обновлять Инфраструктурный лист, указывая фактическое количество, тип, марку и модель для позиций. Позиции, поставляемые Организатором чемпионата, приведены в отдельной колонке.

На каждом Чемпионате, Менеджер профессионального конкурса обязан проводить анализ, проверку и обновление Инфраструктурного листа совместно с Техническим обозревателем в целях подготовки к следующему Чемпионату. Менеджер компетенции должен сообщать Директору профессионального конкурса о любых требованиях по увеличению пространства и (или) количества оборудования.

Инфраструктурный лист не включает позиции, которые требуются от конкурсантов и (или) экспертов, и позиции, которые запрещается приносить конкурсантам - они указаны ниже.

Ящик для инструмента конкурсанта, материалы, оборудование и инструменты, предоставляемые конкурсантами, материалы, оборудование и инструменты предоставляемые экспертами не предусмотрены.

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 вариантов, когда это указано в задании к модулю).

Во время соревнований участники обязаны соблюдать деловой стиль. Основные требования нестрогого делового стиля: пиджак, брюки и юбка могут быть разными по цвету и фактуре ткани; допускаются блузка с юбкой, водолазки, трикотажные изделия; возможно использование фирменных аксессуаров: галстук, платок, фирменная нашивка и т.д.

Конкурс проводится на русском языке (знание иностранного языка обязательно). Некоторые разделы заданий могут быть на иностранном языке. Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

Компоновка рабочего места участника:

Схемы организации рабочих площадок предыдущих Чемпионатов доступны на веб-сайте <http://worldskills.ru/>

Требования к рабочей площадке:

Рабочая зона должна быть максимально соответствовать офисному помещению.

Общая схема:

Для каждого Конкурсанта (команды):

- Рабочее место площадью 3 кв.м. на каждого Конкурсанта ;
- Расстояние между рабочей зоной Конкурсантов и публичной зоной составляет не менее одного метра;
- Электрическая розетка и удлинитель для каждой команды;
- Стол для каждого участника(команды) офисный
- В доступе для участников стабильный интернет-канал. На одно рабочее место (2 участника) не менее 3(трех) Мбит.

– Компьютеры участников, представляющих одну команду, должны быть объединены в одну локальную сеть.

– Рабочее кресло должно быть с подлокотниками, подъёмно-поворотным, регулируемым по высоте и углам наклона сиденья и спинки.

– Рабочее место должно быть оборудовано канцелярскими принадлежностями (ручка, бумага, карандаш; при необходимости флэшкарта).

Зона презентаций (брифинг зона)

– Зона презентаций оборудуется оборудованием для демонстрации электронных презентаций и соответствующей мебелью (стулья , столы и т.д.)

Зона судейства

– Обеспечивается оборудованием для просматривания электронных презентаций и соответствующей мебелью (стулья , столы и т.д.)

– Площадь Экспертной зоны составляет четыре квадратных метра для каждого Эксперта (примерно 15 x 4);

– Экспертная зона должна быть оборудована запирающейся дверью.

Общая зона

– Гардероб для Конкурсантов и Экспертов;

– Станция обслуживания (пакеты для мусора, питьевая вода и т.д.);

Общие требования к рабочей площадке

– Хорошее рабочее освещение (750 люкс для каждой рабочей зоны и зоны судейства);

– Регулируемый (высокий) стул;

– Держатель для мусора;

– Таймер;

– Зона судейства;

– Большие часы

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;
- Обобщённая ведомость оценки;
- Инфраструктурный лист;
- Инструкция по охране труда и технике безопасности;
- Дополнительная информация.

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

Настоящая Инструкция определяет требования охраны труда для участников и экспертов по компетенции «Туризм» чемпионата «Молодые профессионалы» (далее – для участников).

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

1.1. Требования к участникам и проведению инструктажей.

1.1.1. Участники, впервые и вновь участвующие в чемпионате допускаются к самостоятельной работе только после прохождения вводного инструктажа по охране труда и технике безопасности на площадке (далее – в офисе).

1.1.2. Каждый инструктаж для участников и экспертов по компетенции «Туризм» чемпионата «Молодые профессионалы» должен заканчиваться обязательной проверкой его усвоения.

1.1.3. Проведение всех видов инструктажей должно регистрироваться в журналах регистрации инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

1.1.4. Каждому участнику по компетенции «Туризм» чемпионата «Молодые профессионалы» необходимо:

- знать место хранения медицинской аптечки;
- уметь правильно действовать при возникновении аварийной ситуации.

1.2. Опасные и вредные производственные факторы.

Работа участников и экспертов по компетенции «Туризм» чемпионата «Молодые профессионалы» может сопровождаться наличием следующих опасных и вредных производственных факторов:

1.2.1. работа на персональных компьютерах - ограниченной двигательной активностью, монотонностью и значительным зрительным напряжением;

1.2.2. работа с электроприборами (приборы освещения, бытовая техника, принтер, сканер и прочие виды офисной техники) - повышенным значением напряжения электрической цепи;

1.2.3. работа вне площадки (по пути к месту проживания/питания и др. и обратно) - движущимися машинами (автомобили и прочие виды транспорта), неудовлетворительным состоянием дорожного покрытия (гололед, неровности дороги и пр.)

1.3. Требования к рабочим помещениям и оборудованию рабочих мест.

1.3.1. Помещения, предназначенные для размещения рабочих мест, оснащенных персональными компьютерами, следует оснащать солнцезащитными устройствами (жалюзи, шторы и пр.).

1.3.2. Все помещения с персональными компьютерами должны иметь естественное и искусственное освещение.

1.3.3. Запрещается применение открытых ламп (без арматуры) в установках общего освещения.

1.3.4. Для борьбы с запыленностью воздуха необходимо проводить влажную уборку и регулярное проветривание помещения.

1.3.5. Рабочее место должно включать: рабочий стол, стул.

1.4. Ответственность для участников и экспертов по компетенции «Туризм» чемпионата «Молодые профессионалы».

1.4.1. Участники несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за соблюдение требований Инструкции, производственный травматизм и аварии, которые произошли по их вине.

2. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ

До момента начала работы участник обязан:

2.1. Прибыть на работу заблаговременно для исключения спешки и, как следствие, падения и случаев травматизма, при этом:

- не подниматься и не спускаться бегом по лестничным маршам;
- не садиться и не облокачиваться на ограждения и случайные предметы;
- обращать внимание на знаки безопасности, сигналы и выполнять их требования.

2.2. Осмотреть рабочее место и оборудование. Убрать все лишние предметы.

2.3. Очистить экран дисплея персонального компьютера от пыли. Отрегулировать высоту и угол наклона экрана.

2.4. Проверить исправность оборудования.

2.5. О замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить эксперту/руководителю и до устранения неполадок и разрешения руководителя к работе не приступать.

2.6. Во время работы необходимо соблюдать правила внутреннего трудового распорядка.

3. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ

При работе в офисе, сотрудникам необходимо соблюдать следующие требования:

3.1. На рабочих местах, оснащенных персональными компьютерами:

3.1.1. Экран должен находиться ниже уровня глаз на 5 град, и располагаться в прямой плоскости или с наклоном на оператора (15 град.).

3.1.2. Расстояние от глаз оператора до экрана должно быть в пределах 60 - 80 см.

3.1.3. Местный источник света по отношению к рабочему месту должен располагаться таким образом, чтобы исключить попадание в глаза прямого света, и должен обеспечивать равномерную освещенность на поверхности 40 x 40 см, не

создавать слепящих бликов на клавиатуре и других частях пульта, а также на экране видеотерминала в направлении глаз работника.

3.1.4. Для снижения зрительного и общего утомления после каждого часа работы за экраном следует использовать регламентированные перерывы продолжительностью 5 минут, во время которых осуществляется отдых.

3.1.5. Необходимо в течение всего рабочего дня содержать в порядке и чистоте рабочее место. В течение рабочей смены экран дисплея должен быть не менее одного раза очищен от пыли.

3.1.6. Во время работы запрещается:

- прикасаться к задней панели системного блока (процессора) при включенном питании;
- производить переключение разъемов интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании;
- загромождать верхние панели устройств бумагами и посторонними предметами;
- допускать захламленность рабочего места;
- производить отключение питания во время выполнения активной задачи;
- допускать попадание влаги на поверхность системного блока (процессора), монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и др. устройств;
- включать сильно охлажденное (принесенное с улицы в зимнее время) оборудование;
- производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования.
- использовать сменные носители информации низкого качества и других организаций во избежание заражения компьютера вирусами.

3.2. При работе с электроприборами и оргтехникой (персональные компьютеры, принтеры, сканеры, копировальные аппараты, факсы, бытовые электроприборы, приборы освещения),

3.2.1. участник должен проверить, чтобы:

3.2.1.1. Автоматические выключатели и электрические предохранители должны быть всегда исправны.

3.2.1.2. Изоляция электропроводки, электроприборов, выключателей, штепсельных розеток, ламповых патронов и светильников, а также шнуров, с помощью которых включаются в электросеть электроприборы, были в исправном состоянии.

3.2.1.3. Для подогрева воды пользоваться только сертифицированными электроприборами с закрытой спиралью и устройством автоматического отключения, с применением несгораемых подставок.

3.2.2. Участнику запрещается:

- пользоваться неисправными электроприборами и электропроводкой;
- очищать от загрязнения и пыли включенные осветительные аппараты и электрические лампы;
- ремонтировать электроприборы самостоятельно;
- подвешивать электропровода на гвоздях, металлических и деревянных предметах, перекручивать провод, закладывать провод и шнуры на водопроводные трубы и батареи отопления, вешать что-либо на провода, вытягивать за шнур вилку из розетки;
- прикасаться одновременно к персональному компьютеру и к устройствам, имеющим соединение с землей (радиаторы отопления, водопроводные краны, трубы и т.п.), а также прикасаться к электрическим проводам, не изолированным и не огражденным токоведущим частям электрических устройств, аппаратов и приборов (розеток, патронов, переключателей, предохранителей);
- применять на открытом воздухе бытовые электроприборы и переносные светильники, предназначенные для работы в помещениях;
- пользоваться самодельными электронагревательными приборами и электроприборами с открытой спиралью;

– наступать на переносимые электрические провода, лежащие на полу.

3.2.3. При перерыве в подаче электроэнергии и уходе с рабочего места выключать оборудование.

3.3. По пути к месту соревнований и обратно:

3.3.1. Избегать экстремальных условий на пути следования.

3.3.2. Соблюдать правила дорожного движения и правила поведения в транспортных средствах.

3.3.3. Соблюдать осторожность при обходе транспортных средств и других препятствий, ограничивающих видимость проезжей части.

3.3.4. В период неблагоприятных погодных условий (гололед, снегопад, туман) соблюдать особую осторожность.

4. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

4.1. Немедленно прекратить работу, отключить персональный компьютер, иное электрооборудование и доложить руководителю работ, если:

– обнаружены механические повреждения и иные дефекты электрооборудования и электропроводки;

– наблюдается повышенный уровень шума при работе оборудования;

– наблюдается повышенное тепловыделение от оборудования;

– мерцание экрана не прекращается;

– наблюдается прыганье текста на экране;

– чувствуется запах гари и дыма;

– прекращена подача электроэнергии.

4.2. Не приступать к работе до полного устранения неисправностей.

4.3. В случае возгорания или пожара работники должны немедленно прекратить работу, отключить электроприборы, вызвать пожарную команду, сообщить руководителю работ и приступить к ликвидации очага пожара имеющимися первичными средствами пожаротушения.

4.4. При травме в первую очередь освободить пострадавшего от травмирующего фактора, поставить в известность руководителя работ, вызвать

медицинскую помощь, оказать первую доврачебную помощь пострадавшему и по возможности сохранить неизменной ситуацию до начала расследования причин несчастного случая.

5. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПО ОКОНЧАНИИ РАБОТЫ

5.1. Привести в порядок рабочее место.

5.2. Отключить и обесточить оборудование.

5.3. При сменной работе передать рабочее место в рабочем состоянии по смене.

5.4. При выходе из здания участник обязан:

- убедиться в отсутствии движущегося транспорта;
- ходить по тротуарам и пешеходным дорожкам.

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 чёткие и понятные характеристики в случае возможности приобретения аналогов.

При разработке Инфраструктурного листа для конкретного чемпионата необходимо руководствоваться Инфраструктурным листом, размещённым 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.

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

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

Не предусмотрен

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 вариантов, когда это указано в задании к модулю).

Во время соревнований участники обязаны соблюдать деловой стиль. Основные требования нестрогого делового стиля: пиджак, брюки и юбка могут

быть разными по цвету и фактуре ткани; допускаются блузка с юбкой, водолазки, трикотажные изделия; возможно использование фирменных аксессуаров: галстук, платок, фирменная нашивка и т.д.

8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ

Схема конкурсной площадки



9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ

Время на выполнения задания не должны превышать 5 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 WSSS в зависимости от специфики компетенции.

Время на выполнение задания не должно превышать 5 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. Также не обходимо учитывать психофизиологические и психологические особенности данной возрастной группы. Тем самым Конкурсное задание и Схема оценки может затрагивать не все блоки и поля WSSS в зависимости от специфики компетенции.

9.1 КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Целью Конкурсного задания для Конкурсантов возрастной группы 16 и моложе является прямое сравнение результатов с конкурсантами основной возрастной группы 16-22 года. Сравнение должно происходить без дополнительных коэффициентов пересчёта. В процессе подготовки КЗ для возрастной группы 16 и моложе необходимо использовать существующее Конкурсное задание возрастной группы 16 - 22. Применение принципиально других модулей, а также технологий, не относящихся к данной профессиональной отрасли, запрещено.

В процессе подготовки Конкурсного задания для возрастной группы 16 и моложе необходимо использовать существующее конкурсное задание.

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Продолжительность Конкурсного задания не должна быть более 13 часов.

Продолжительность выполнения Конкурсного задания три дня.

Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания от 14 до 16 лет.

Вне зависимости от количества модулей КЗ должно включать оценку по каждому из разделов WSSS.

Конкурсное задание не должно выходить за пределы WSSS.

Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Конкурсного задания.

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

Конкурс проводится на русском языке (знание иностранного (английский) - обязательно). Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание содержит 4 модуля:

A1 Разработка и обоснование программы выездного тура за рубеж

B1 Разработка и обоснование нового туристского маршрута

C1 Продвижение туристского направления

D 1 Специальное задание

| Код Модуля | Наименование модуля | День соревнования | Время на выполнение и презентацию задание |
|------------|---|-------------------|---|
| A 1 | Разработка и обоснование программы выездного тура за рубеж. | C1 | 3 часа (3 часа (5 минут технический перерыв после каждых 45 минут работы над модулем) Итого: 3 часа 15 минут |
| | Презентация результатов работы по модулю | C 1 | 5 минут на команду |
| B 1 | Разработка и обоснование нового туристского маршрута | C2 | 3 часа (5 минут технический перерыв после каждых 45 минут работы над модулем) Итого: 3 часа 15 минут |
| | Презентация результатов работы по модулю | C 2 | 5 минут на команду |

| | | | |
|-----|--|----|--|
| С 1 | Продвижение туристского направления | С3 | 2 часа (3 часа (5 минут технический перерыв после каждые 45 минут работы над модулем) Итого: 3 часа 10 минут |
| | Презентация результатов работы по модулю | С3 | 5 минут на команду |
| D1 | «Специальное задание» | С3 | 1 час |
| | Презентация результатов работы по модулю | С3 | 3+2 минуты на команду |

ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Общие требования

Конкурс по компетенции «Туризм» организован по модульному принципу. Для каждого модуля конкурсанты получают варианты заданий в виде запросов клиента с реальной ситуацией из области туристской деятельности. Форма представления запроса варьируется в зависимости от заданий к модулю: видеоролик, устное обращение клиента, письменный запрос и прочие формы обращения. Запрос (обращение) клиента демонстрируется участникам чемпионата на момент начала работы над модулем. Для работы над некоторыми модулями задание для участников рассылается заблаговременно, в зависимости от специфики модуля. Для выполнения каждого модуля во время чемпионата предлагаются четкие временные рамки.

Техническое описание и конкурсные задания к каждому модулю размещаются за месяц до начала соревнований в открытом доступе. Эксперты участвуют в обсуждении конкурсных заданий до начала чемпионата, уточняют неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований.

Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, разрабатываются главным экспертом соревнований с привлечением независимых экспертов. Варианты заданий (кейсов) согласуются с менеджером компетенции или с лицом уполномоченным менеджером компетенции, ответственным за развитие компетенции по возрастной категории

«юниоры». Окончательный выбор ситуаций (кейсов) для конкурсантов остается за главным экспертом.

В процессе подготовки к каждому соревнованию предусматривается внесение 30 % изменений к Конкурсному заданию в котором участвуют:

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

Внесенные 30 % изменения в Конкурсные задания в обязательном порядке согласуются с Менеджером компетенции.

Выше обозначенные люди при внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию должны руководствоваться принципами объективности и беспристрастности. Изменения не должны влиять на сложность задания, не должны относиться к иным профессиональным областям, не описанным в спецификации стандартов по данной компетенции. Также внесённые изменения должны быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.

Для соблюдения «эффекта неожиданности» рекомендуется по каждому модулю предлагать участникам соревнований не менее трех вариантов заданий. По некоторым модулям предусматривается «домашнее задание» в виде предварительной информации, которое доводится до сведения участников участникам за 10 дней до начала чемпионата.

Конкурс проводится на русском языке (знание иностранного (английский) - обязательно). Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке

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.

Конкурсное задание должно выполняться помодульно. Оценка также происходит от модуля к модулю. Эксперты оценивают уровень сформированности профессиональных компетенций участников и присуждают баллы в соответствии с критериями оценки. При этом, эксперт-компатриот не участвует в оценке своего «участника».

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧИХ МОДУЛЕЙ

Модуль А1. Разработка и обоснование программы выездного тура за рубеж.

Участникам заблаговременно (за 10 календарных дней до начала чемпионата (С1) высылаются на электронную почту для эффективной подготовки вся необходимая предварительная информация, а именно:

– Список возможных стран, городов и/или курортов и т.д., которые войдут в состав программы выездного тура за рубеж.

Перед началом работы над модулем методом жребия из трех или более закрытых конвертов выбирается один из вариантов задания.

На момент начала работы над модулем всем участникам озвучивается выбранная методом жребия специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента для посещения зарубежной страны.

В ходе работы над заданием участниками в соответствии с заданными критериями определяется действующий туроператор, формирующий данное направление. Конкурсанты по образцу оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой, в котором прописывается программа тура: указывается информация о стране пребывания, о достопримечательностях, экскурсиях, досуге, предлагаются варианты отелей, услуги, типы номеров, система питания, указываются даты вылета и продолжительность поездки, общая стоимость тура. Вся информация предоставляется с использованием открытых актуальных источников.

Объем коммерческого предложения не должен превышать 3 страниц, содержать элементы визуализации, текст должен быть отформатирован.

Участники оформляют по образцу и сдают экспертам памятку туристу, с указанием самой важной информации о стране пребывания, предостережениях и ограничениях для иностранцев.

Конкурсанты определяют стоимость туристского продукта, а также рассчитывают прибыль турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. Расчеты производятся в рублях РФ. Расчеты предоставляются экспертам. Для расчета конкурсантам предоставляется единая унифицированная форма (в электронном виде), поля которой необходимо заполнить.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени (не более 5 минут) обратиться к «клиенту» и задать уточняющие вопросы. Качество постановки вопросов и нормы ведения деловых переговоров оцениваются экспертами. «Переговоры» с Заказчиком проводятся в специально отведенном для этого месте в рабочей зоне участников.

Участники готовят электронную презентация тура, которая должна содержать страноведческую информацию о стране временного пребывания туристов, описание курорта/ города / района согласно программе тура, информацию об основных услугах (переезд, проживание, питание, страховка), а также дополнительных услугах (экскурсии, виза и пр.) в составе тура. Во время презентации необходимо обосновать выбор представленного тура в соответствии с заявкой клиента, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество устного представления программы тура (культура речи, содержательность, достоверность и т.д.), умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

ДЕТАЛИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЧЕРЕЗ ПОКАЗАТЕЛИ

A1 Разработка и обоснование программы выездного тура за рубеж

– Умение подбирать тур в соответствии с заданной ситуацией.

- Умение определять действующего туроператора, формирующего данное направление.
- Умение представить памятку туристу на поездку по указанному направлению.
- Навыки по оформлению коммерческого предложения на поездку в соответствие с заявкой клиента.
- Навыки расчёта итоговой стоимости турпродукта.
- Навыки расчёта прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.
- Качество оформления программы обслуживания тура в соответствии с заданными параметрами.
- Навыки работы в PowerPoint , качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде

Модуль В1. Разработка и обоснование нового туристского маршрута

Перед началом работы над модулем методом жребия из трех или более закрытых конвертов выбирается один из вариантов задания.

Участникам предлагается разработать подробную программы туристского маршрута по значимым экскурсионным объектам «домашнего» региона (субъекта РФ, в котором проходит региональный этап соревнований).

В соответствии с заданной темой конкурсанты разрабатывают новый уникальный туристский маршрут с экскурсионной программой (определяют географические районы, по которым пройдёт маршрут, отбирают экскурсионные объекты посещения и объекты показа туристам, объекты размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой, с учетом требований безопасности на маршруте определяют транспортную логистику и пр.).

Тематика маршрута и «география» заданий основывается на региональном и краеведческом компонентах. При разработке маршрута необходимо учитывать: специфику заказчика (школа, туристический кружок и т.д.), особенности запроса определенных услуг (города посещения, экскурсии, мероприятия и т.д.), а также реально существующую транспортную и иную инфраструктуру «домашнего» для участников региона

Конкурсанты разрабатывают и обосновывают идею и концепцию нового маршрута. Оформляют технологическую карту маршрута (технологическая карта туристского путешествия) в соответствии с ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» (с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе, программы обслуживания туристов по маршруту по дням с таймингом). Составляют карту-схему маршрута (с указанием пунктов остановок, ночевки, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др.), обосновывают требования безопасности на маршруте.

Объекты посещения и показа отбираются участниками с учетом их мотивированного включения в маршрут. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута конкурсантами предлагается обязательная интерактивная программа с обоснованием целесообразности ее включения в программу.

Конкурсанты готовят аннотацию к разработанному маршруту (от лат. *annotatio* — замечание; краткое содержание; краткая характеристика) программы туристского маршрута на иностранном (английском) языке с указанием основных экскурсионных объектов. Аннотацию на иностранном (английском) языке необходимо представить экспертом в распечатанном виде, а также устно во время презентации.

Конкурсанты готовят электронную презентацию разработанного туристского маршрута, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество

(креативность, актуальность представленной программы обслуживания на маршруте, содержательность, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания по маршруту, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

ДЕТАЛИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЧЕРЕЗ ПОКАЗАТЕЛИ

В 1 Разработка и обоснование нового туристского маршрута

- Умение и навыки оптимального учета региональной специфики при выборе направления туристского маршрута в соответствии с заданной темой
- Умение и навыки оптимального выбора экскурсионных объектов в соответствии с заданной тематикой
- Навыки качественного оформления технологической карты маршрута.
- Навыки разработки нового уникального туристского маршрута
- Умения отбирать экскурсионные объекты посещения и показа
- Умение правильно отбирать объекты размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой
- Умения правильно формировать транспортную логику маршрута
- Умения учитывать требования безопасности на маршруте
- Умения логически мыслить и обосновывать идею и концепцию нового маршрута.
- Умение дать характеристику целевой группы, для которой разработан маршрут.
- Умения и навыки составления карты-схемы маршрута.
- Умение обосновывать и навыки включения в маршрут основных и дополнительных экскурсионных объектов.
- Умение предлагать туристам интерактивную составляющую на маршруте при условии соответствия общей концепции и идее маршрута.
- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.

- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

Модуль С 1. Продвижение туристского направления

Участникам заблаговременно (за 10 календарных дней до начала чемпионата(С+1)) высылается на электронную почту для эффективной подготовки вся необходимая предварительная информация, а именно:

- *Список возможных регионов, городов или других туристских направлений субъектов РФ, на примере которых будет необходимо составить программу продвижения*

Перед началом работы над модулем методом жребия из трех или более закрытых конвертов выбирается один из вариантов задания.

Участникам предлагается составить программу продвижения по определенному туристскому направлению (регион, мегаполис, «малый» город, национальный парк и т.д.), в котором работают представители туристического бизнеса с целью привлечения внимания потенциальных потребителей к турпродукту и самому направлению.

Участники определяют основное ядро целевой аудитории туристского направления, на которое направлена программа продвижения. Выявляют конкурентные преимущества туристского потенциала одного из субъектов РФ.

Конкурсанты разрабатывают и представляют экспертам макет логотипа и слоган туристского направления, обосновывая выбор элементов логотипа и содержание слогана. Акцент должен быть сделан на реальном культурно-историческом, природном и социальном богатстве территории и перспективах ее развития.

Конкурсантам необходимо разработать и представить экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с указанием этапов его реализации и бюджета. Программа продвижения должна включать наиболее оптимальные online и offline инструменты продвижения. Обязательным условием

является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта.

Конкурсанты готовят презентацию программы продвижения, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, содержательность и реалистичность составленной программы продвижения турпродукта, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы продвижения, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

ДЕТАЛИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЧЕРЕЗ ПОКАЗАТЕЛИ

С 1 Продвижение туристского направления

– Навыки разработки плана-графика мероприятий по продвижению турпродукта.

– Умения обосновывать и навыки выбора оптимальных online и offline инструментов продвижения.

– Умения соотносить этапы реализации программы продвижения с бюджетом рекламной кампании.

– Навыки выявления основных конкурентных преимуществ туристского направления

– Навыки описания туристского направления с точки зрения его основной идеи (миссии), уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов).

– Навыки определения основного ядра целевой аудитории

– Умения правильного выбора и обоснования элементов логотипа и содержание слогана

– Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы продвижения турпродукта.

– Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

– Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

Модуль D 1 Специальное задание

Специальное задание носит «спонтанный» характер, несет в себе творческое начало, способность креативно подходить к решению творческих задач, демонстрировать кругозор и эрудицию, правильность устной речи, навыки успешной коммуникации и публичной презентации, а также умения работать в команде и стрессоустойчивость.

В ходе выполнения специального задания участникам в течение ограниченного времени представляется возможность задать уточняющие вопросы главному эксперту. По окончании публичной презентации оценивающие эксперты имеют право задать ограниченное количество вопросов конкурсантам.

Это задание является универсальными и призвано предоставить возможность участникам в короткий промежуток времени продемонстрировать знания и умения в области туристской деятельности, а также умения оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность конкурсанта креативно и оперативно решать возникающие задачи.

Важным составляющим оценки выполнения специального задания является способность участников отслеживать собственное движение в рамках Движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia)

ДЕТАЛИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЧЕРЕЗ ПОКАЗАТЕЛИ

Модуль D 1 Специальное задание

- Умение оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности
- Способность конкурсантов креативно и оперативно решать возникающие задачи
- Способность креативно подходить к решению творческих задач.
- Способность приводить доводы и обоснованные аргументы.
- Правильность устной речи
- Владение специальной терминологией и понятиями

- Кругозор и широта эрудиции
- Демонстрация навыков успешной коммуникации и публичной презентации.
- Умение работать в команде и стрессоустойчивость.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Способность участников отслеживать собственное движение в рамках Движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia).

9.2 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

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.

Задание данной возрастной категории, должно соотноситься заданию старшей возрастной группы, с целью прямого сравнения результатов (максимальное количество баллов может быть менее 100). Некоторые модули были удалены, так как отсутствует возможность их выполнения конкурсантами возрастной группы 14-16 лет в виду ограничения временных рамок. Общее количество баллов – 61 балл.

| Критерий | | Баллы | | |
|--------------|--|--------------|-----------|-----------|
| | | Мнение судей | Измеримая | Всего |
| A | Разработка и обоснование программы выездного тура за рубеж. | 3 | 10 | 13 |
| B | Разработка и обоснование нового туристского маршрута | 2 | 23 | 25 |
| C | Продвижение туристского направления | 4 | 9 | 13 |
| D | Специальное задание | 8 | | 10 |
| Всего | | 17 | 42 | 61 |

9.3 ТРЕБОВАНИЯ ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОХРАНЫ ТРУДА

Специфика работы с возрастной группой 16 и моложе: - продолжительность выполнения задания – не более 5 часов в день; - с конкурсантами проводится инструктаж по ТБ и ОТ в присутствии наставников. Проведение инструктажа фиксируется в специальном протоколе (необходимые поля: ФИО участника, год рождения, ФИО инструктирующего, подпись инструктирующего, подпись конкурсанта, заверение подписи несовершеннолетнего – подпись наставника); - конкурсанты данной возрастной категории должны иметь своего сопровождающего/наставника, на которого приказом директора образовательной организации возложена ответственность за жизнь и здоровье конкурсанта; необходимо письменное согласие от родителей на участие в мероприятии, а также на выезд ребенка; - соревнования проводятся на единой конкурсной площадке Компетенции на индивидуальных конкурсных местах.