

Утверждаю:
Менеджер компетенции
R 58 «Организация экскурсионных услуг»
WorldSkills Russia



Г.И. Клименко



**ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ
КОМПЕТЕНЦИИ
R 58 «Организация экскурсионных услуг»
V Открытого регионального
чемпионата
«Молодые профессионалы
(WorldSkills Russia)»
Иркутской области 2020**

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

Техническое описание включает в себя следующие разделы:

1. ВВЕДЕНИЕ	3
1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ	3
1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА.....	5
1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	5
2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS)	6
2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS)	6
3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ	9
3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ	9
4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ	11
4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ.....	11
4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.....	12
4.3. СУБКРИТЕРИИ	12
4.4. АСПЕКТЫ	13
4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА).....	14
4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА	14
4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК	14
4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ.....	15
4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ	16
5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ	17
5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	17
5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ	18
5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	18
5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ	27
5.5. УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	29
5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ	29
6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ	29
6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ	29
6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА	30

6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ	30
6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ.....	30
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	31
8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ	39
8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ	39
8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX).....	39
8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ.....	40
8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ.....	40
9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ	41

Copyright © 2017 СОЮЗ «ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ»

Все права защищены

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

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1.1 Название профессиональной компетенции:

«Организация экскурсионных услуг»

1.1.2 Описание профессиональной компетенции.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

Документ содержит информацию о стандартах, которые предъявляются участникам для возможности участия в соревнованиях, а также принципы, методы и процедуры, которые регулируют соревнования. При этом WSR признаёт авторское право WorldSkillsInternational (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 спецификации стандартов WorldSkills Russia и в той степени, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, спецификация стандартов WorldSkills Russia является руководством по необходимому обучению и подготовке для соревнований по компетенции.

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

Спецификация стандартов разделена на четкие разделы с номерами и заголовками.

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

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

Схема выставления оценок и конкурсное задание будут отражать распределение оценок в рамках Спецификации стандартов в максимально

возможной степени. Допускаются колебания в пределах 5% при условии, что они не исказят весовые коэффициенты, заданные условиями Спецификации стандартов.

Раздел		Важность (%)
1	Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг	10
	Специалист должен знать и понимать: <ul style="list-style-type: none"> • Функции структурных подразделений экскурсионного бюро; • Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; • Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; • Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии. 	
	Специалист должен уметь: <ul style="list-style-type: none"> • Осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа; • Информировать клиентов об изменении параметров заказа; • Формировать экскурсионные группы в соответствии с поступившими заказами; • Корректировать сроки и условия выполнения заказов. 	
2	Организационное обеспечение экскурсионных услуг	14
	Специалист должен знать и понимать: <ul style="list-style-type: none"> • Требования к оформлению программ экскурсий; • Содержание и правила проведения экскурсий; • Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах. 	
	Специалист должен уметь: <ul style="list-style-type: none"> • Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе; • Изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах; • Контролировать прохождение и выполнение заказов на экскурсии; • Составлять программы обслуживания; • Информировать об экскурсиях, о правилах поведения на объекте показа; • Оформлять документацию к экскурсионным маршрутам; • Контролировать экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий. 	
3	Разработка экскурсионных программ обслуживания	12
	Специалист должен знать и понимать: <ul style="list-style-type: none"> • Формы и методы проведения экскурсий; • Содержание и правила проведения экскурсий; • Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии. 	
	Специалист должен уметь: <ul style="list-style-type: none"> • Учитывать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов; • Разрабатывать методические основы для проведения экскурсии; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Разрабатывать новые формы и методы для проведения пешеходной экскурсии, обзорной и тематической автобусной экскурсии, экскурсии по рекам, каналам; • Организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии. 	
4	Разработка экскурсий	22
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Принципы организации и методики проведения экскурсий; • Историко-культурные и географические достопримечательности региона; • Объекты показа; • Социальные основы туризма; • Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах; • Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; • Правила оформления коммерческой документации; • Стандарты делопроизводства; • Основы экономики и управления, организации труда. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разрабатывать различные экскурсионные маршруты; • Разрабатывать экскурсионные программы; • Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов; • Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности; • Осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг; • Оформлять экскурсионную документацию; • Определять методические приемы проведения экскурсии; • Определять технику ведения экскурсии; • Корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами; • Применять знания психологии в работе с группой; • Выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя. 	
5	Проведение экскурсий	33
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Принципы организации и методики проведения экскурсий; • Историко-культурные и географические достопримечательности региона; • Объекты показа; • Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах; • Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; • Технику публичных выступлений; • Правила оказания первой помощи; • Схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии; • Пользоваться методикой применения наглядных пособий; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах • Организовывать передвижение экскурсантов и осуществлять расстановку группы у объектов • Использовать технические средства. 	
6	Базовые знания и умения	9
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма • Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; • Основы делопроизводства; • Этику делового общения; • Требования к оформлению программ экскурсий; • Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах; • Основы туристской индустрии; • Туристские ресурсы Российской Федерации; • Социальные основы туризма; • Деловой протокол и этикет; • Теория формирования потребностей и межличностного общения; • Основы психологии; • Иностранный язык; • Стандарты делопроизводства; • Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; • Технику публичных выступлений; • Основы экономики и управления, организации труда; • Основы трудового и миграционного законодательства. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к экскурсантам и коллегам; • Принимать самостоятельные решения, руководствуясь квалификационными требованиями и должностными обязанностями; • Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание. 	
	Всего	100

3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ

3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

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

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

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

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

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

4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ

4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ

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

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

Отражая весовые коэффициенты, указанные в Спецификации стандартов Схема выставления оценок устанавливает параметры разработки Конкурсного задания. В зависимости от природы навыка и требований к его оцениванию может быть полезно изначально разработать Схему выставления оценок более детально, чтобы она послужила руководством к разработке Конкурсного задания. В другом случае разработка Конкурсного задания должна основываться на 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, или группой экспертов. 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 Спецификации стандартов; в других они могут полностью отличаться. Как правило, бывает от пяти до девяти критериев оценки, при этом количество критериев оценки должно быть не менее трёх. Независимо от того, совпадают ли они с заголовками, Схема выставления оценки должна отражать долевые соотношения, указанные в Спецификации стандартов.

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

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

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

4.3. СУБКРИТЕРИИ

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

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

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

4.4. АСПЕКТЫ

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

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

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

Критерий								Итого баллов за раздел WSSS	БАЛЛЫ СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS НА КАЖДЫЙ РАЗДЕЛ	ВЕЛИЧИНА ОТКЛОНЕНИЯ
Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)		A	B	C	D	E	F			
	1	9					1	10	10	0
	2	2	6	3		1	2	14	14	0
	3		8	1	1	1	1	12	12	0
	4		3	13	1	5		22	22	0
	5				17	13	3	33	33	0
	6		1	1	2	2	3	9	9	0
Итого баллов за критерий		11	18	18	21	22	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		
		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

4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

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

Модуль А «Прием и обработка заказа на экскурсию»

Критерий А «Прием и обработка заказа на экскурсию»

A1 Идентификация и ведение заказа

A2 Качество выполнения заказа

A3 Оформление заказа на экскурсию

A4 Представление заказа

Модуль В «Организация экскурсий»

Критерий В «Организация экскурсий»

B1 Создание аудиогuida

B2 Демонстрация аудиогuida

Модуль С «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий»

Критерий С «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий»

C1 Планирование программы фрагмента экскурсии

C2 Отбор экскурсионных объектов

C3 Разработка форм и методов проведения фрагмента экскурсии

C4 Оформление документации к экскурсии

C5 Качество документации к экскурсии

Модуль D «Проведение экскурсий»

Критерий D «Проведение экскурсий»

D1 Использование методических приемов показа и рассказа

D2 Организация проведения экскурсии

D3 Мастерство экскурсовода

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

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

E1 Подготовка мастер-класса

E2 Проведение мастер-класса

E3 Качество подготовки и проведения мастер-класса

Модуль F «Решение проблемной ситуации»

Критерий F «Решение проблемной ситуации»

F1 Эффективность выбранного решения

F2 Представление результатов решения ситуации

4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ

Главный эксперт и Заместитель Главного эксперта обсуждают и распределяют Экспертов по группам (состав группы не менее трех человек) для выставления оценок. Каждая группа должна включать в себя как минимум одного опытного эксперта. Эксперт не оценивает участника из своей организации.

Конкурсные задания оценивают только навыки, знания и умения, указанные в Техническом описании. В пределах компетенции эксперты

оценивают выполненные конкурсные задания в соответствии с Критериями оценки.

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

Штрафные очки начисляются экспертами за следующие нарушения:

1) нарушения техники безопасности:

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

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

- нарушения дисциплины (до 5 за каждое).

2) ошибки технического плана:

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

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

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

5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

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

Продолжительность Конкурсного задания не должна быть менее 15 и более 22 часов.

Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания от 16 до 22 лет.

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов Спецификации стандартов.

Конкурсное задание не должно выходить за пределы Спецификации стандартов.

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

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

5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание содержит 6 модулей:

Модуль А «Прием и обработка заказа на экскурсию».

Модуль В «Организация экскурсий».

Модуль С «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий».

Модуль D «Проведение экскурсий».

Модуль Е «Организация и проведение мастер-класса в программе экскурсии».

Модуль F «Решение проблемной ситуации».

В ходе выполнения модулей подвергаются проверке следующие области знаний:

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

5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Общие требования:

Конкурсное задание состоит только из практических заданий, включающих 6 модулей, каждый из которых содержит одну задачу, рассчитанных на 18 часов отведенного рабочего времени на каждого участника. Соревнования проводятся в два этапа (заочный этап - не позднее, чем за две недели до даты начала соревнований (С-14) выполняется подготовка к модулям «С» и «Е», выполнение подготовительных работ согласно конкурсному заданию, которые оцениваются в С2; очный этап – в дни соревнований выполняются модули «А» - «F», в модулях «С» и «Е» проходит очное представление).

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). Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

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

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

Конкурсное задание состоит из следующих модулей:

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

В экскурсионное бюро поступает заявка на организацию экскурсии. Клиент просит проконсультировать его по вопросу программ экскурсий, реализуемых экскурсионным бюро. Участнику нужно выбрать подходящие предложения из ассортимента экскурсионного бюро и отправить клиенту по

указанному адресу электронной почты, 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)

Участнику нужно разработать аудиогид по заданной теме. Разработка аудиогuida проводится на онлайн-платформе izi.TRAVEL (<https://izi.travel/ru>).

В результате выполнения задания аудиогид кратко демонстрируется участником экспертам (презентуется).

По итогам работы над модулем оцениваются разработанный аудиогид, а также его представление участником.

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

Участникам предлагается разработать фрагмент интерактивной экскурсии.

На момент обнародования конкурсного задания оглашается тематика данного модуля, т.е. тематическая направленность экскурсии.

Участнику необходимо представить план фрагмента интерактивной экскурсии (проведение которого рассчитано максимально на 15 минут), технологическую карту на данный фрагмент экскурсии, а также подготовить материалы «портфеля» экскурсовода.

При разработке фрагмента экскурсии необходимо учитывать использование различных методических приемов проведения экскурсии, которые отражаются в технологической карте, а также наличие материалов «портфеля» экскурсовода.

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.

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

Требования к дресс-коду по модулю: деловой стиль или «casual». Дресс-код для девушек: юбочный или брючный костюм или платье-футляр в сочетании с жакетом. Под жакетом должна быть простая однотонная блуза или сорочка. Обувь должна быть очень чистой, аккуратной, на невысоком каблучке и с закрытым мыском черного цвета или цвета костюма. Колготки телесного цвета. Из украшений допустимы только небольшие серьги и часы. Волосы должны быть собраны. Ухоженные руки.

Дресс-код для юношей: костюм однотонный темно-синий или серый, может быть в тонкую полоску. Наличие брючного ремня и галстука, туфли на шнуровке, носки обязательно должны быть в тон брюк или туфель. Из украшений допустимы только часы. Чистые волосы, ухоженные руки.

Оценивается содержательная часть фрагмента экскурсии, техника проведения экскурсии, использование методических приемов при проведении экскурсии, качество интерактивных элементов в экскурсии и способы их подачи, оригинальность и креатив.

Модуль Е «Организация и проведение мастер-класса в программе экскурсии» (3 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 обнаружения 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. Toolbox и план мастер-класса сдаются участником в день С-1. Все материалы должны соответствовать требованиям техники безопасности. План мастер-класса должен включать цель, задачи, описание этапов мастер-класса и время на их выполнение, а также используемые материалы и их количество.

Перед началом проведения мастер-класса участникам необходимо устно представить экспертам краткую характеристику мастер-класса (план, время на выполнение этапов мастер-класса и пр.), а также подготовить материалы для проведения мастер-класса. На подготовку материалов (места) каждому участнику дается до 10 минут.

В течение 15-20 минут каждый участник должен провести мастер-класс с экскурсионной группой. В начале мастер-класса участник должен ознакомить участвующих в мастер-классе с правилами техники безопасности. По окончании мастер-класса участник должен привести в порядок рабочее место, на это отводится 10 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 кратко представляет экспертам, а затем 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 «Решение проблемной ситуации» (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, коммуникационных навыков. Выполнение данного задания может потребовать от участников навыка владения иностранным языком (английский язык).

Требования к конкурсной площадке:

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

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

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

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

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

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

Для презентаций наработок по модулям А и В необходимо наличие интерактивной доски / проектора и проекционного экрана.

Оборудование зоны экспозиции должно максимально соответствовать формату музейной экспозиции. В случае наличия интерактивной доски интерактивный сенсорный стол для зоны экспозиции может использоваться / не использоваться на усмотрение организаторов.

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

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

Брифинг-зона оборудуется рабочими стульями.

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

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



Примерный вариант: Витрина экспозиционная



Примерный вариант: Стенд экспозиционный



Примерный вариант: Интерактивный сенсорный стол

Компоновка рабочего места участника:

Площадь рабочего места участника должна составлять не менее 1,5x1,5 кв.м. Рабочее место участника включает: стол, стул, компьютер (ноутбук) с доступом в Интернет, компьютерную гарнитуру: мышь, клавиатуру, наушники для компьютера с микрофоном, также флэш-накопитель USB, планшет для бумаги с зажимом, подставку для канцелярских принадлежностей, необходимую канцелярию согласно инфраструктурному листу, подставку для бумаг, влажные салфетки для компьютерной гарнитуры.

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

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 Спецификации стандартов, а также исключать любые блоки Спецификации стандартов. 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,	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.

5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

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

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

6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ

6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ

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

6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА

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

- Техническое описание;
- Конкурсные задания;
- 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

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

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

1. Пройти инструктаж по технике безопасности и охране труда.
2. Внимательно изучить содержание и порядок проведения Конкурсного задания, а также приемы его выполнения.
3. Осмотреть и привести в порядок рабочее место, убрать посторонние предметы, мешающие работе.
4. Проверить правильность установки стола, стула, подставки под ноги, угол наклона экрана монитора, положения клавиатуры в целях исключения неудобных поз и длительных напряжений тела. Обратить внимание на то, что дисплей должен находиться на расстоянии не менее 50 см от глаз (оптимально 60-70 см).
5. Кабели электропитания, удлинители, сетевые фильтры должны находиться с тыльной стороны рабочего места.
6. Убедиться в том, что на устройствах ПК (системный блок, монитор, клавиатура) и рядом с ними на рабочем месте не располагаются сосуды с жидкостями.
7. Включить электропитание в последовательности, установленной инструкцией по эксплуатации на оборудование и согласно указаниям Технического эксперта; убедиться в правильном выполнении процедуры загрузки оборудования, правильных настройках.
8. Убедиться стабильности и четкости изображения на экране.

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

10. Требования охраны труда во время работы.

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

- соблюдать тишину и порядок;
- выполнять требования безопасности и охраны труда;
- соблюдать режим работы;
- суммарное время непосредственной работы с персональным компьютером и другой оргтехникой в течение рабочего дня должно быть не более 6 часов;

- продолжительность работы на ПК без регламентированных перерывов не должна превышать 1-го часа 15 минут. Во время регламентированного перерыва с целью снижения нервно-эмоционального напряжения, утомления зрительного аппарата, необходимо выполнять комплексы физических упражнений;

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

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

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

- во избежание поражения током запрещается: прикасаться к задней панели персонального компьютера и другой оргтехники, монитора при

включенном питании; допускать попадания влаги на поверхность монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и других устройств; производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования;

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

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

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

- оставить рабочее место чистым.

11. После окончания работ каждый Участник обязан:

11.1. Выключить электрические приборы и устройства.

11.2. Привести в порядок рабочее место.

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

1. Общие положения инструкции по охране труда.

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

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

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

1.4. Все участники во время проведения экскурсии должны строго соблюдать правила противопожарной безопасности, положения инструкции по

ОТ при проведении экскурсий, а также не нарушать установленный порядок проведения экскурсии,

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

2. Требования безопасности перед началом экскурсии.

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

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

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

3. Требования безопасности во время экскурсии.

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

- во время проведения экскурсии нельзя пользоваться мобильным телефоном;

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

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

4. Требования безопасности после окончания экскурсии.

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

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

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

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

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

3. При работе с иглами и булавками участник обязан:

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

- не откусывать нитки зубами, а отрезать их ножницами.

4. При работе с ножницами участник должен:

- ножницы должны иметь тупые, округлые концы;
- ножницы во время работы находятся справа кольцами к себе;
- лезвия ножниц в не рабочем состоянии должны быть сомкнуты;
- передавать ножницы нужно кольцами вперед с сомкнутыми лезвиями;
- нельзя резать на ходу;

- не играть с ножницами, не подносить их к лицу.
- использовать режущие инструменты только по назначению;
- хранить ножницы только в определенном месте (коробке);
- обязательно класть ножницы сомкнутыми остриями от себя;
- ножницы передавать друг другу лишь острым концом вниз;
- при резании бумаги, ткани ни в коем случае не направлять ножницы острыми концами к себе или товарищу, располагать пальцы в стороне от линии разреза;
- стараться беречь пальцы рук от порезов острыми кромками листов бумаги.

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

- использовать индивидуальные средства защиты кожных покровов;
- при работе с клеем стол закрывать клеёнкой;
- банку с клеем (краской, лаком) необходимо ставить прямо перед собой в стороне от материалов и инструментов;
- избегать попадания клея в глаз, в рот, на слизистые носа;
- при попадании клея в глаза промыть их водой;
- при работе с клеем для рук использовать влажную тряпку;
- во время работы нужно быть внимательным, не отвлекаться и не отвлекать других;
- использовать жидкие вещества по назначению;
- по окончании работы лаки, растворители, клей закрыть, вымыть кисть для клея (краски, лака), вымыть посуду.

6. При пользовании рисовальными принадлежностями участник должен:

- подготовить рабочее место: разложить карандаши, краски, бумагу;
- разлить в стаканы-непроливайки воду для работы красками;

- использовать палитру для смешивания красок, тряпочку для вытирания кисти и влажные салфетки для рук;
- использовать ведро для слива грязной воды;
- аккуратно работать красками, кистями, карандашами, не размахивать ими перед своим лицом и лицом соседа;
- нельзя краски пробовать на вкус;
- хранить рисовальные принадлежности в специально отведённом месте;
- после окончания работы кисти должны быть вымыты и вытерты, а весь другой рабочий материал убран.

После завершения занятия рабочие столы должны быть вымыты.

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

7. Участникам запрещены следующие действия:

- прикосновение к нагретым элементам оборудования, электрическим разъемам проводам и другим токоведущим частям, которые находятся под напряжением;
- проба на вкус клея, краски и природные материалы;
- допускать скапливание посторонних предметов на рабочем месте;
- производить самостоятельно разборку и ремонт инструментов;
- вынос с площадки и внесение на нее любых предметов и инструментов, входящих в Тулбокс, без разрешения Главного эксперта.

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

По окончании проведения мастер-класса участник обязан:

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

При травмировании информировать об этом Главного эксперта.

Меры предосторожности при работе с мегафоном экскурсионным:

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

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

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

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

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

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

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

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

За нарушения техники безопасности экспертами начисляются штрафные очки:

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

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

8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ

8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ

Инфраструктурный лист включает в себя всю инфраструктуру, оборудование и расходные материалы, которые необходимы для выполнения Конкурсного задания. Инфраструктурный лист обязан содержать пример данного оборудования и его 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)

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

1. Заранее в срок не менее чем за 15 дней до С-2 уведомить Главного эксперта и организаторов площадки о составе Toolbox, предоставив список материалов, оборудования и расходных материалов для согласования с Главным экспертом. Только Главный эксперт может принять решение о разрешении или запрещении использования заявленных в Toolbox материалов и оборудования в случае их несоответствия технике безопасности и требованиям Конкурсного задания.

2. В случае одобрения Главным экспертом оговоренных материалов или оборудования необходимых для демонстрации Конкурсного задания, участник соревнований обязуется предоставить их в С-2 на рассмотрение соответствия техники безопасности. После чего материалы упаковываются в непрозрачные коробки (пакеты), печатаются и подписываются. Материалы хранятся в отдельном кабинете, доступ в отдельный кабинет должен быть только у нейтрального лица, номинированного экспертами.

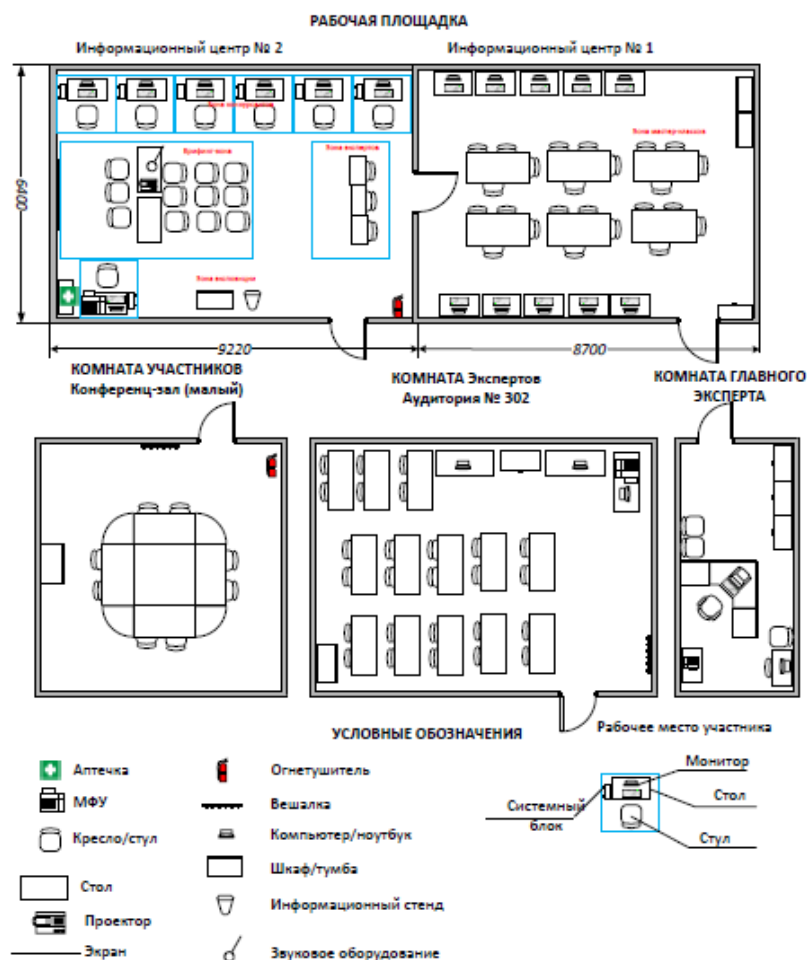
8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ

Конкурсантам не разрешается приносить в зону соревнований какие-либо личные вещи, карты памяти, мобильные телефоны, а также любые другие средства коммуникации. Запрещается пользоваться почтовыми серверами (за исключением тех случаев, когда это указано в задании к модулю).

8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ

Схема конкурсной площадки (*см. иллюстрацию*).

План застройки конкурсной площадки
 по компетенции R58 "Организация экскурсионных услуг"
 V Региональный Чемпионат
 "Молодые профессионалы" (WorldSkills Russia)
 Иркутской области



9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ

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

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