


СОГБУДО «Детско-юношеский центр туризма, краеведения и спорта»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель РКЦ WSR-Смоленск

 Ю. А. Евстафьева

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель СЦК

М.И. Малахов



**ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
УЧАСТНИКА
V ОТКРЫТОГО РЕГИОНАЛЬНОГО ЧЕМПИОНАТА
«МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ»
(WORLD SKILLS RUSSIA)
СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
(по компетенции «Организация экскурсионных услуг»
Юниоры)**

*г. Смоленск
2019 г.*

Программа профессиональной подготовки участника по компетенции «Организация экскурсионных услуг» Юниоры (далее – Программа) разработана на основе регламентирующих документов Союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)», Регламента отборочных соревнований и Технической документации по компетенции.

Организация-разработчик: СОГБУДО «Детско-юношеский центр туризма, краеведения и спорта» (далее – Образовательная организация)

Разработчики:

Цюцюра Лидия Андреевна - главный региональный эксперт по компетенции «Организация экскурсионных услуг» Юниоры, заместитель директора Образовательной организации;

Кириченко Елена Николаевна - старший методист Образовательной организации;

Кононова Анна Владимировна - методист Образовательной организации.

1. Описательная часть

Цель проведения чемпионатов WSR – профессиональная ориентация граждан России в возрасте от 12 до 22 лет, а также внедрение в систему отечественного профессионального образования лучших международных наработок по направлениям:

- профессиональные стандарты;
- обучение экспертов (мастеров);
- обновление производственного оборудования;
- система оценки качества образования;
- квалификационные характеристики WSI;
- корректировка образовательных программ;
- приглашение иностранных экспертов;
- привлечение бизнес-партнеров;
- выявление лучших представителей профессий (компетенций) в возрасте от 12 до 22 лет для формирования региональной сборной WSR для участия в межрегиональных и национальных первенствах России.

С помощью проведения чемпионатов WSR решается задача популяризации рабочих специальностей, привлечения молодых инициативных людей в рабочие профессии и специальности, повышение их престижа в обществе, привлечение целевой аудитории (школьников, родительской общественности, представителей бизнес сообщества, представителей органов регионального образования) в качестве зрителей.

Ключевыми ценностями «Worldskills International» являются целостность, то есть конкурсная часть по всем компетенциям проводится в одно время и территориально в одном месте, информационная открытость, справедливость, партнерство и инновации.

При подготовке к чемпионату изучаются термины и определения чемпионата WorldSkillsRussia, регламент чемпионата WSR, конкурсные задания и критерии оценки.

Рассматриваются моменты организации подготовительного этапа работы участников, требования к организации рабочего места, подготовка рабочего места. Изучается оборудование, правила и нормы техники безопасности.

Целевая аудитория компетенции «Организация экскурсионных услуг»: обучающиеся различных образовательных организаций в возрасте от 14 до 16 лет, добившиеся высоких результатов в освоении дисциплины «Организация экскурсионных услуг».

Место проведения занятий:

СОГБУДО «Детско-юношеский центр туризма, краеведения и спорта»

Формы организации образовательного процесса групповые и индивидуальные:

- практическое занятие с применением техники, оборудования, экспонатов и т.п.;
- групповые или индивидуальные консультации.

Цель:

- подготовка обучающихся образовательных организаций Смоленской области в возрасте от 14 до 16 лет к участию в V Открытом региональном чемпионате «МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ» (WORLDSKILLS RUSSIA) Смоленской области, в рамках профессиональной ориентации по компетенции «Организация экскурсионных услуг» юниоры.

Задачи:

- ознакомить обучающихся образовательных организаций (участников) с требованиями, правилами, условиями и основными понятиями WSR;
- сформировать у обучающихся образовательных организаций (участников) softskills (через тренинги по мотивации, лидерству, работе в команде, управлению временем, проведению презентаций, личному развитию и т.д.);
- научить обучающихся образовательных организаций (участников):
 - 1) работе с аудиогидом по заданной теме, фрагмент интерактивной экскурсии;
 - 2) разработке и проведению интерактивных экскурсий;
 - 3) решению проблемных ситуаций в экскурсионной деятельности.

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 по компетенции «Организация экскурсионных услуг» юниоры разрабатываются 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).

Для оценки навыков участников компетенции предлагается использовать единую систему WSSS «WORLD SKILLS STANDARDS SPECIFICATION», которая позволяет провести сквозной анализ степени овладения участниками данной профессией. Это возможно только в том случае, если конкурсное задание составляется в соответствии с требованиями 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.

2. Спецификация стандартов WORLDSKILLS (WSSS)

В соревнованиях по компетенции «Организация экскурсионных услуг» 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. 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. Ниже представлена таблица.

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.	
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;• Информировать об экскурсиях, о правилах поведения на объекте показа;• Оформлять документацию к экскурсионным маршрутам;• Контролировать экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий	

3	Разработка экскурсионных программ обслуживания	12
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Формы и методы проведения экскурсий; • Содержание и правила проведения экскурсий; • Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учитывать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов; • Разрабатывать методические основы для проведения экскурсии; • Разрабатывать новые формы и методы для проведения пешеходной экскурсии, обзорной и тематической автобусной экскурсии, экскурсии по рекам, каналам; • Организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии. 	
4	Разработка экскурсий	22
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Принципы организации и методики проведения экскурсий; <ul style="list-style-type: none"> • Историко-культурные и географические достопримечательности региона; <ul style="list-style-type: none"> • Объекты показа; • Социальные основы туризма; • Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах; • Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; • Правила оформления коммерческой документации; <ul style="list-style-type: none"> • 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 	

	<p>услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оформлять экскурсионную документацию; • Определять методические приемы проведения экскурсии; <ul style="list-style-type: none"> • 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; <ul style="list-style-type: none"> • Историко-культурные и географические достопримечательности региона; <ul style="list-style-type: none"> • Объекты показа; • Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах; • Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; <ul style="list-style-type: none"> • 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; • Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах • Организовывать передвижение экскурсантов и осуществлять расстановку группы у объектов <ul style="list-style-type: none"> • 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; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Основы делопроизводства; • Этику делового общения; • Требования к оформлению программ экскурсий; • Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах; <ul style="list-style-type: none"> • Основы туристской индустрии; • Туристские ресурсы Российской Федерации; <ul style="list-style-type: none"> • Социальные основы туризма; • Деловой протокол и этикет; • Теория формирования потребностей и межличностного общения; <ul style="list-style-type: none"> • Основы психологии; • Иностранный язык; • Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; <ul style="list-style-type: none"> • Технику публичных выступлений; • Основы трудового и миграционного законодательства. 	
	<p style="text-align: center;">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. Образовательный блок

3.1. Конкурсные задания.

Модуль А. «Организация экскурсий»

Участник должен знать и понимать:

- Что такое аудиогид и онлайн-платформа izi.TRAVEL (<https://izi.travel/ru>)
- Структуру и общепринятые элементы экскурсии;
- Умения и навыки необходимые для организации экскурсии;

Участник должен уметь:

- Использовать компьютер и целый ряд программных пакетов;

- Применять исследовательские приемы и навыки, чтобы быть в курсе последних отраслевых решений;
- Учитывать временные ограничения и сроки;
- Собирать, анализировать и оценивать информацию;
- Построить в аудиогиде маршрут экскурсии;
- Включать в аудиогид информацию об экскурсии;
- Включать в аудиогид изображения объектов экскурсии;
- Включать в аудиогид краткий сопроводительный текст к объектам экскурсии (аудио).
- Критиковать свои проекты и идеи;
- Кратко презентовать аудиогид.

Модуль В. «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий»

Участник должен знать и понимать:

- Роль и значение экскурсии
- Классификацию экскурсий и экскурсионных объектов
- Экскурсионные объекты и основные маршруты Смоленской области
- Методику экскурсоведения
- Технику проведения экскурсии

Участник должен уметь:

- Работать с картой, документальными источниками, литературой и иллюстративными материалами
- Собирать, анализировать и оценивать информацию;
- Проектировать экспозицию музея, работать с музейными экспонатами;
- Составлять технологическую карту фрагмента интерактивной экскурсии (оформляется в соответствии с ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» (в том числе «портфель экскурсовода»)).

Модуль С. «Проведение экскурсий»

Участник должен знать и понимать:

- Требования к экскурсоводу, в том числе: имидж экскурсовода, этикет, умение вести беседу, одежда;
- Искусство гостеприимства.

Участник должен уметь:

- Владеть ораторским искусством, культурой речи;
- Анализировать собственную речь

Модуль D. «Решение проблемной ситуации»

Участник должен знать и понимать:

- проблемные ситуации в профессиональной области: направления деятельности экскурсионной организации, рациональную организацию труда экскурсионной организации, реализацию экскурсионных проектов.

Участник должен уметь:

- выявлять и решать проблемную ситуацию;
- оперативно реагировать на проблемную ситуацию;
- демонстрировать знания, умения профессиональных компетенций специалиста экскурсионной сферы;
- описывать проблемную ситуацию в профессиональной области;
- представлять устно решение проблемной ситуации в формате блиц-ответа;
- представлять подготовленные собственные варианты решения проблемной ситуации.

3.2. Рекомендуемое количество часов на освоение программы подготовки обучающихся к участию в чемпионатах WorldSkills Russia по компетенции «Организация экскурсионных услуг».

№ п/п	Название образовательных модулей	всего	лекции	практика
1.	Введение. Организация рабочего пространства и рабочий процесс	4	3	1
2.	Модуль 1. Организация экскурсий	24	11	13
3.	Модуль 2. Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий	30	15	15
4.	Модуль 3. Проведение экскурсий	20	5	15
5.	Модуль 4. Решение проблемной ситуации	6	2	4
	Итого:	84	36	48

3.3. Содержание обучения по программе подготовки обучающихся к участию в чемпионатах WorldSkills Russia по компетенции «Организация экскурсионных услуг»

№ п/п	Содержание подготовки	Тип занятия	Количество часов
Введение. Организация рабочего пространства и рабочий процесс -4 ч			
1.	Знакомство с регламентирующими документами движения WSR. Изучение требований, правил, условий и основных понятий WSR	лекция	1
2.	Структура конкурсного задания по компетенции, основные этапы работы, примеры конкурсных заданий по каждому из модулей	лекция	1
3.	Знакомство с системой оценивания конкурсных заданий: субъективная и объективная оценка, система джаджмент. Спецификация оценки компетенции	лекция	1
4.	Подготовка рабочего места и выполнение каждого задания в рамках заданного времени. Существующие правила безопасности и санитарногигиенические нормы. Работа в соответствии с правилами безопасности. Возможные риски, связанные с использованием различных средств и электрооборудования. Соблюдение правовых, нравственных и этических норм, требований профессиональной этики.	практика	1
Итого по разделу		Лек / Прак	3/1
Модуль 1. «Организация экскурсий» - 24 ч			
5.	Аудиогид и онлайн-платформа izi.TRAVEL (https://izi.travel/ru)	лекция	4
6.	Структура и общепринятые элементы экскурсии	лекция	2
7.	Умения и навыки необходимы для организации экскурсии	лекция	2
8.	Компьютер и программное обеспечение. Сбор, анализ и оценка информации	лекция/практика	1/1
9.	Временные ограничения и сроки	лекция/практика	1/1
10.	Применение исследовательских приемов и навыков, чтобы быть в курсе последних отраслевых решений	лекция/практика	1/1
11.	Работа с аудиогидом: построение маршрута	практика	2

	экскурсии		
12.	Работа с аудиогидом: включение информации об экскурсии, краткого сопроводительного текста изображения объектов экскурсии к объектам экскурсии (аудио)	практика	6
13.	Анализ своих проектов и идей. Выявление ошибок.	практика	1
14.	Презентация аудиогuida	практика	1
	Итого по Модулю 1	Лек/Прак	11/13

Модуль 2. «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий» 24 ч.

15.	Роль и значение экскурсии	лекция	1
16.	Методика экскурсоведения	лекция	2
17.	Техника ведения экскурсии	лекция/практика	2/2
18.	Классификация экскурсий и экскурсионных объектов	лекция	2
19.	Экскурсионные объекты и основные маршруты Смоленской области	лекция	4
20.	Работа с картой, документальными источниками, литературой и иллюстративными материалами	практика	4
21.	Сбор, анализ и оценка информации	практика	2
22.	Проектирование экспозиций музея, работа с музейными экспонатами	лекция/практика	1/1
23.	ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»	лекция	1
24.	Составление технологической карты фрагмента интерактивной экскурсии (в том числе «портфель экскурсовода»).	лекция/практика	2/6
	Итого по Модулю 2	Лек/Прак	15/15

Модуль 3. «Проведение экскурсии» - 20 ч

25.	Требования к экскурсоводу: имидж экскурсовода, этикет, умение вести беседу, одежда.	лекция/практика	2/8
26.	Искусство гостеприимства.	лекция/практика	1/1
27.	Ораторское искусство. Культура речи . Развитие речи (чтение прозы, стихов)	лекция/практика	2/4
28.	Анализ собственной речи и речи коллег	практика	2
	Итого по Модулю 3	Лек/Прак	5/15

Модуль 4. « Решение проблемной ситуации » - 6 ч

29.	Проблемные ситуации в профессиональной области: направления деятельности экскурсионной организации, рациональная организация труда экскурсионной организации, реализация экскурсионных	лекция	2
-----	--	--------	---

	проектов		
30.	Решение проблемной ситуации	практика	4
	Итого по Модулю 4	Лек/Прак	2/4
		ВСЕГО	84
			36/48

4.Оценочная стратегия, технические особенности оценки, схема выставления оценки по конкурсным заданиям компетенции.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

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

Модуль А. «Организация экскурсий»

Критерий А. «Организация экскурсий»

A1. Создание аудиогuida

A2. Демонстрация аудиогuida

Модуль В. «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий».

Критерий В. «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий».

B1. Планирование программы фрагмента экскурсии

B2. Отбор экскурсионных объектов

B3. Разработка форм и методов проведения фрагмента

экскурсии B4. Оформление документации к экскурсии B5.

Качество документации к экскурсии Модуль С «Проведение экскурсий» Критерий С «Проведение экскурсий»

C1 Использование методических приемов показа и рассказа

C2 Организация проведения экскурсии C3 Мастерство экскурсовода

Модуль D «Решение проблемной ситуации»

Критерий D «Решение проблемной ситуации»

D 1 Эффективность выбранного решения

D 2 Представление результатов решения ситуации

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.

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. Материалы и оборудование (инструменты, мебель) для занятий по компетенции.

№	Наименование	Техническое описание	Ед. измерения	Кол-во
1.	Компьютер с доступом в Интернет	Монитор и Системный блок	Шт.	6
2.	Мышь компьютерная	стандартная	Шт.	6
3.	Компьютерная гарнитура: наушники для компьютера с микрофоном	-	Шт.	6
4.	Флэш-накопитель	Память USB Flash от 4 ГБ	Шт.	6
5.	Стол	Офисный или стандартный	Шт.	6
6.	Стул	Офисный или стандартный	Шт.	6
7.	МФУ (черно-белая печать)	-	Шт.	2
8.	МФУ (цветная печать)	-	Шт.	1
9.	Указка лазерная	-	Шт.	2
10.	Усилитель голоса, громкоговоритель с входом AUX и разъемом для USB	RUPOR-MEGAFON	Шт.	2
11.	Стол (демонстрационный)	стандартный	Шт.	2
12.	Проектор	-	Шт.	1
13.	Экран	-	Шт.	1
14.	Огнетушитель ОП-5	стандартный	Шт.	1
15.	Аптечка	стандартная	Шт.	1

6. Специфическая для предметной области техника безопасности участников.

6.1. Общие требования охраны труда.

1.1. К самостоятельной работе с ПК допускаются участники после прохождения ими инструктажа на рабочем месте, обучения безопасным методам работ и проверки знаний по охране труда, прошедшие медицинское освидетельствование на предмет установления противопоказаний к работе с компьютером.

1.2. При работе с ПК рекомендуется организация перерывов на 15 минут через каждые 1 час 15 минут работы. Время на перерывы уже учтено в общем времени задания, и дополнительное время участникам не предоставляется.

1.3. При работе на ПК могут воздействовать опасные и вредные производственные факторы:

физические: повышенный уровень электромагнитного излучения; повышенный уровень статического электричества; повышенная яркость светового изображения; повышенный уровень пульсации светового потока; повышенное значение напряжения в электрической цепи, замыкание которой может произойти через тело человека; повышенный или пониженный уровень освещенности; повышенный уровень прямой и отраженной блескости;

психофизиологические: напряжение зрения и внимания; интеллектуальные и эмоциональные нагрузки; длительные статические нагрузки; монотонность труда.

1.4. Запрещается находиться возле ПК в верхней одежде, принимать пищу и курить, употреблять во время работы алкогольные напитки, а также быть в состоянии алкогольного, наркотического или другого опьянения.

1.5. Участник соревнования должен знать месторасположение первичных средств пожаротушения и уметь ими пользоваться.

1.6. О каждом несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая немедленно должен известить ближайшего эксперта.

1.7. Участник соревнования должен знать местонахождения медицинской аптечки, правильно пользоваться медикаментами; знать инструкцию по оказанию первой медицинской помощи пострадавшим и уметь оказать медицинскую помощь. При необходимости вызвать скорую медицинскую помощь или доставить в медицинское учреждение.

1.8. При работе с ПК участник соревнования должны соблюдать правила личной гигиены.

1.9. Работа на конкурсной площадке разрешается исключительно в присутствии эксперта. Запрещается присутствие на конкурсной площадке посторонних лиц.

1.10. По всем вопросам, связанным с работой компьютера следует обращаться к руководителю.

1.11. За невыполнение данной инструкции виновные привлекаются к ответственности согласно правилам внутреннего распорядка или взысканиям, определенным Кодексом законов о труде Российской Федерации.

6.2. Требования охраны труда перед началом работы.

2.1. Перед включением используемого на рабочем месте оборудования участник соревнования обязан:

2.1.1. Осмотреть и привести в порядок рабочее место, убрать все посторонние предметы, которые могут отвлекать внимание и затруднять работу.

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

2.1.3. Проверить правильность расположения оборудования.

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

2.1.5. Убедиться в отсутствии засветок, отражений и бликов на экране монитора.

2.1.6. Убедиться в том, что на устройствах ПК (системный блок, монитор, клавиатура) не располагаются сосуды с жидкостями, сыпучими материалами (чай, кофе, сок, вода и пр.).

2.1.7. Включить электропитание в последовательности, установленной инструкцией по эксплуатации на оборудование; убедиться в правильном выполнении процедуры загрузки оборудования, правильных настройках.

2.2. При выявлении неполадок сообщить об этом эксперту и до их устранения к работе не приступать.

6.3. Требования охраны труда во время работы.

3.1. В течение всего времени работы со средствами компьютерной и оргтехники участник соревнования обязан:

содержать в порядке и чистоте рабочее место;

следить за тем, чтобы вентиляционные отверстия устройств ничем не были закрыты;

выполнять требования инструкции по эксплуатации оборудования;

соблюдать, установленные расписанием, трудовым распорядком регламентированные перерывы в работе, выполнять рекомендованные физические упражнения.

3.2. Участнику запрещается во время работы:

отключать и подключать интерфейсные кабели периферийных устройств; класть на устройства средств компьютерной и оргтехники бумаги, папки и прочие посторонние предметы;

прикасаться к задней панели системного блока (процессора) при включенном питании;

отключать электропитание во время выполнения программы, процесса;
допускать попадание влаги, грязи, сыпучих веществ на устройства
средств компьютерной и оргтехники;
производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования;
производить самостоятельно вскрытие и заправку картриджей принтеров
или копиров;
работать со снятыми кожухами устройств компьютерной и оргтехники;
располагаться при работе на расстоянии менее 50 см от экрана монитора.

3.3. При работе с текстами на бумаге, листы надо располагать как можно ближе к экрану, чтобы избежать частых движений головой и глазами при переводе взгляда.

3.4. Рабочие столы следует размещать таким образом, чтобы видеодисплейные терминалы были ориентированы боковой стороной к световым проемам, чтобы естественный свет падал преимущественно слева.

3.5. Освещение не должно создавать бликов на поверхности экрана.

3.6. 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.

6.4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.

4.1. Обо всех неисправностях в работе оборудования и аварийных ситуациях сообщать непосредственно эксперту.

4.2. При обнаружении обрыва проводов питания или нарушения целостности их изоляции, неисправности заземления и других повреждений электрооборудования, появления запаха гари, посторонних звуков в работе оборудования и тестовых сигналов, немедленно прекратить работу и отключить питание.

4.3. При поражении пользователя электрическим током принять меры по его освобождению от действия тока путем отключения электропитания и до прибытия врача оказать потерпевшему первую медицинскую помощь.

4.4. В случае возгорания оборудования отключить питание, сообщить эксперту, позвонить в пожарную охрану, после чего приступить к тушению пожара имеющимися средствами.

6.5. Требования охраны труда по окончании работы.

5.1. По окончании работы участник соревнования обязан соблюдать следующую последовательность отключения оборудования:
произвести завершение всех выполняемых на ПК задач;
отключить питание в последовательности, установленной инструкцией по эксплуатации данного оборудования.

В любом случае следовать указаниям экспертов

5.2. Убрать со стола рабочие материалы и привести в порядок рабочее место.

5.3. Обо всех замеченных неполадках сообщить эксперту.

6.6. Меры предосторожности при работе с мегафоном экскурсионным:

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

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

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

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

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

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

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

6.8. 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).

7. Специфическая для предметной области техника безопасности для экспертов.

7.1. Общие требования охраны труда.

К работе в качестве эксперта Компетенции «Организация экскурсионных услуг» допускаются Эксперты, прошедшие специальное обучение и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.

Эксперт с особыми полномочиями, на которого возложена обязанность за проведение инструктажа по охране труда, должен иметь действующее удостоверение «О проверке знаний требований охраны труда».

В процессе контроля выполнения конкурсных заданий и нахождения на конкурсной площадке Эксперт обязан четко соблюдать:

- инструкции по охране труда и технике безопасности;

- правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения и планов эвакуации;
- расписание и график проведения конкурсного задания, установленные режимы труда и отдыха.

При работе на персональном компьютере и копировально-множительной технике на Эксперта могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные производственные факторы:

- электрический ток;
- статическое электричество, образующееся в результате трения движущейся бумаги с рабочими механизмами, а также при некачественном заземлении аппаратов;
- шум, обусловленный конструкцией оргтехники;
- химические вещества, выделяющиеся при работе оргтехники;
- зрительное перенапряжение при работе с ПК.

При наблюдении за выполнением конкурсного задания участниками на Эксперта могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные производственные факторы:

Психологические:

- чрезмерное напряжение внимания, усиленная нагрузка на зрение;
- ответственность при выполнении своих функций.

В помещении Экспертов Компетенции «Организация экскурсионных услуг» находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы.

В случае возникновения несчастного случая или болезни Эксперта, об этом немедленно уведомляется Главный эксперт.

Эксперты, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к ответственности в соответствии с Регламентом WorldSkillsRussia, а при необходимости согласно действующему законодательству.

7.2. Требования охраны труда перед началом работы

Перед началом работы Эксперты должны выполнить следующее:

В день С-1, Эксперт с особыми полномочиями, ответственный за охрану труда, обязан провести подробный инструктаж по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности», ознакомить экспертов и участников с инструкцией по технике безопасности, с планами эвакуации при возникновении пожара, с местами расположения санитарно-бытовых помещений, медицинскими кабинетами, питьевой воды, проконтролировать подготовку рабочих мест участников в соответствии с Техническим описанием компетенции.

Ежедневно, перед началом выполнения конкурсного задания участниками конкурса, Эксперт с особыми полномочиями проводит инструктаж по охране

труда, Эксперты контролируют процесс подготовки рабочего места участниками.

Ежедневно, перед началом работ на конкурсной площадке и в помещении экспертов необходимо:

- осмотреть рабочие места экспертов и участников;
- привести в порядок рабочее место эксперта;
- проверить правильность подключения оборудования в электросеть;
- осмотреть инструмент и оборудование участников в возрасте до 18 лет.

Подготовить необходимые для работы материалы, приспособления, и разложить их на свои места, убрать с рабочего стола все лишнее.

Эксперту запрещается приступать к работе при обнаружении неисправности оборудования. О замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить Техническому Эксперту и до устранения неполадок к работе не приступать.

7.3. Требования охраны труда во время работы.

При выполнении работ по оценке конкурсных заданий на персональном компьютере и другой оргтехнике, значения визуальных параметров должны находиться в пределах оптимального диапазона.

Изображение на экранах видеомониторов должно быть стабильным, ясным и предельно четким, не иметь мерцаний символов и фона, на экранах не должно быть бликов и отражений светильников, окон и окружающих предметов.

Суммарное время непосредственной работы с персональным компьютером и другой оргтехникой в течение конкурсного дня должно быть не более 6 часов.

Продолжительность непрерывной работы с персональным компьютером и другой оргтехникой без регламентированного перерыва не должна превышать 2-х часов. Через каждый час работы следует делать регламентированный перерыв продолжительностью 15 мин.

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;
- переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании;
- загромождать верхние панели устройств бумагами и посторонними предметами;
- допускать попадание влаги на поверхность системного блока (процессора), монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и др. устройств.

При выполнении модулей конкурсного задания участниками, Эксперту необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами без необходимости, не отвлекать других Экспертов и участников.

Эксперту во время работы с оргтехникой:

- обращать внимание на символы, высвечивающиеся на панели оборудования, не игнорировать их;
- не снимать крышки и панели, жестко закрепленные на устройстве. В некоторых компонентах устройств используется высокое напряжение или лазерное излучение, что может привести к поражению электрическим током или вызвать слепоту;
- не производить включение/выключение аппаратов мокрыми руками;
- не ставить на устройство емкости с водой, не класть металлические предметы;
- не эксплуатировать аппарат, если он перегрелся, стал дымиться, появился посторонний запах или звук;
- не эксплуатировать аппарат, если его уронили или корпус был поврежден;
- вынимать застрявшие листы можно только после отключения устройства из сети;
- запрещается перемещать аппараты включенными в сеть;
- все работы по замене картриджей, бумаги можно производить только после отключения аппарата от сети;
- запрещается опираться на стекло оригиналодержателя, класть на него какие-либо вещи помимо оригинала;
- запрещается работать на аппарате с треснувшим стеклом;
- обязательно мыть руки теплой водой с мылом после каждой чистки картриджей, узлов и т.д.;
- просыпанный тонер, носитель немедленно собрать пылесосом или влажной ветошью.

Включение и выключение персонального компьютера и оргтехники должно проводиться в соответствии с требованиями инструкции по эксплуатации.

Запрещается:

- устанавливать неизвестные системы паролирования и самостоятельно проводить переформатирование диска;
- пользоваться любой документацией кроме предусмотренной конкурсным заданием.

При неисправности оборудования – прекратить работу и сообщить об этом Техническому эксперту, а в его отсутствие заместителю главного Эксперта.

При наблюдении за выполнением конкурсного задания участниками Эксперту:

- передвигаться по конкурсной площадке не спеша, не делая резких движений, смотря под ноги.

7.4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.

При обнаружении неисправности в работе электрических устройств, находящихся под напряжением (повышенном их нагреве, появления искрения, запаха гари, задымления и т.д.), Эксперту следует немедленно отключить источник электропитания и принять меры к устранению неисправностей, а также сообщить о случившемся Техническому Эксперту. Работу продолжать только после устранения возникшей неисправности.

В случае возникновения зрительного дискомфорта и других неблагоприятных субъективных ощущений, следует ограничить время работы с персональным компьютером и другой оргтехникой, провести коррекцию длительности перерывов для отдыха или провести смену деятельности на другую, не связанную с использованием персонального компьютера и другой оргтехники.

При поражении электрическим током немедленно отключить электросеть, оказать первую помощь (самопомощь) пострадавшему, сообщить Главному Эксперту, при необходимости обратиться к врачу.

При несчастном случае или внезапном заболевании необходимо в первую очередь отключить питание электрооборудования, сообщить о случившемся Главному Эксперту.

При возникновении пожара необходимо немедленно оповестить технического эксперта. При последующем развитии событий следует руководствоваться указаниями Главного эксперта или должностного лица, заменяющего его. Приложить усилия для исключения состояния страха и паники.

При обнаружении очага возгорания на конкурсной площадке необходимо любым возможным способом постараться загасить пламя в «зародыше» с обязательным соблюдением мер личной безопасности.

При возгорании одежды попытаться сбросить ее. Если это сделать не удастся, упасть на пол и, перекатываясь, сбить пламя; необходимо накрыть горящую одежду куском плотной ткани, облить водой, запрещается бежать – бег только усилит интенсивность горения.

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

При обнаружении взрывоопасного или подозрительного предмета не подходить близко к нему, предупредить о возможной опасности находящихся поблизости ответственных лиц.

При происшествии взрыва необходимо спокойно уточнить обстановку и действовать по указанию должностных лиц, при необходимости эвакуации, эвакуировать участников и других экспертов с конкурсной площадки, взять с

собой документы и предметы первой необходимости, при передвижении соблюдать осторожность, не трогать поврежденные конструкции, оголившиеся электрические провода. В разрушенном или поврежденном помещении не следует пользоваться открытым огнем (спичками, зажигалками и т.п.).

7.5. Требование охраны труда по окончании работ.

После окончания конкурсного дня Эксперт обязан:

- отключить электрические приборы, оборудование, инструмент и устройства от источника питания;
- привести в порядок рабочее место Эксперта и проверить рабочие места участников;
- сообщить Техническому эксперту о выявленных во время выполнения конкурсных заданий неполадках и неисправностях оборудования, и других факторах, влияющих на безопасность труда.

Список рекомендуемых источников.

Устав Союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия).

Регламент IV Открытого регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) Смоленской области 2019.

Кодекс этики.

Термины и определения WorldSkills Russia.

Техническое описание компетенции (размещено на официальном сайте: <http://worldskills.ru>).

Профессиональный стандарт «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).