

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

R 58 «Организация экскурсионных услуг»

Автономная некоммерческая организация "Агентство развития профессионального мастерства (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.....	7
1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	8
2. СТАНДАРТ СПЕЦИФИКАЦИИ НАВЫКОВ WORLDSKILLS (WSSS).....	9
2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СТАНДАРТЕ СПЕЦИФИКАЦИИ НАВЫКОВ WORLDSKILLS (WSSS).....	9
3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ.....	16
3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	16
4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ.....	16
4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ.....	16
4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.....	17
4.3. СУБКРИТЕРИИ.....	18
4.4. АСПЕКТЫ.....	18
4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА).....	20
4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА.....	20
4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК.....	20
4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ.....	21
4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ.....	24
5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ.....	28
5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	28
5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	29
5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	38
5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	44
5.5. УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	47
5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.....	47
6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ.....	47
6.1. ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ.....	47
6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА.....	47
6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ.....	48
6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ.....	48
7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ.....	48
7.1. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ.....	48
7.2. СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ.....	48
8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ.....	52
8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ.....	52
8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX).....	53

8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ	57
8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ.....	57
9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ	59

Copyright © «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 агент по приему заказов на экскурсии, организатор экскурсий и экскурсовод, *управляющий экскурсионным бюро (*в вузовском направлении), ассистент экскурсовода (гида), описание которых представлено в таблицах 1 и 2:

Таблица 1

Квалификационные характеристики должностей работников организаций, осуществляющих экскурсионную деятельность¹

№ п/п	Наименования должностей работников организаций, осуществляющих экскурсионную деятельность	Должностные обязанности
1	<i>Агент по приему заказов на экскурсии</i>	Осуществляет работу по приему и обработке заказов на экскурсии. Консультирует клиента по правилам приема и предмету заказа. Проверяет наличие реквизитов заказа и идентифицирует вид заказа. Направляет заказ в соответствующие структурные подразделения экскурсионного бюро. Координирует работу подразделений экскурсионного бюро, задействованных в реализации заказа. Корректирует сроки и условия выполнения заказов и, в случае необходимости, информирует клиентов об изменении параметров заказа. Ведет информационную базу (архив) о поступивших и выполненных заказах. Составляет необходимую отчетность.
2	<i>Организатор экскурсий</i>	Определяет и удовлетворяет потребности экскурсантов (туристов)

¹ Составлено на основании положений Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма», Квалификационные характеристики должностей работников организаций, осуществляющих экскурсионную деятельность (Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

		<p>в экскурсионных услугах.</p> <p>Общается с экскурсантами (туристами) в рамках профессиональных обязанностей, ведет деловую переписку по вопросам организации экскурсий.</p> <p>Принимает и анализирует заявки на организацию и проведение экскурсий.</p> <p>Разрабатывает новые формы и методы проведения экскурсий: пешеходных экскурсий в музеи, парковые ансамбли, сады и др.; обзорных и тематических автобусных экскурсий; экскурсий по рекам, каналам и пр.</p> <p>Планирует экскурсии: стандартные обзорные, по местным достопримечательностям, по музеям или культурным центрам, загородные, специальные.</p> <p>Разрабатывает программы экскурсий, организует протокольные мероприятия в начале и при завершении экскурсии, разрабатывает методики осмотра, показа и изучения объектов обзорной экскурсии.</p> <p>Организует использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании, проводит инструктаж о правилах поведения на определенном виде транспорта.</p> <p>Обеспечивает сопровождение экскурсионных (туристских) групп при реализации экскурсионных программ.</p> <p>Контролирует: экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий. В процессе экскурсионного обслуживания поддерживает связь с главным офисом экскурсионного бюро для решения текущих организационных вопросов.</p> <p>Обеспечивает безопасность экскурсантов (туристов): проводит инструктаж по безопасности и соблюдению мер предосторожности; принимает меры по обеспечению безопасности при проведении экскурсии; осуществляет контакты со службой безопасности, местными правоохранительными органами.</p> <p>Организует возвращение экскурсантов (туристов) с экскурсии, организует возврат личных вещей, проводит протокольные мероприятия при завершении экскурсии. Взаимодействует с заинтересованными организациями региона в создании и дальнейшем развитии экскурсионной деятельности.</p> <p>Организует работу с жалобами экскурсантов (туристов) (принимает и анализирует сведения, содержащиеся в жалобах, принимает меры по жалобам, ведет установленную отчетность).</p>
3	Экскурсовод	<p>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.</p> <p>Постоянно обновляет «портфель экскурсовода», собирает и изучает исторические материалы и документы, изучает материалы архивов, статистические данные, иные документы и материалы, содержащие сведения об объектах экскурсий.</p> <p>Готовит индивидуальные тексты экскурсий, публичных выступлений.</p> <p>Участвует в разработке новых тем, экскурсий, осваивает новые темы и варианты экскурсий для различных групп населения.</p> <p>Разрабатывает технику экскурсионных рассказов, публичных</p>

		<p>выступлений, ответов на вопросы.</p> <p>Получает информацию о месте и времени прибытия экскурсантов (туристов), организует их встречу в условленном месте.</p> <p>Устанавливает количество экскурсантов (туристов) в экскурсионной (туристской) группе. Удостоверяет принадлежность экскурсантов (туристов) к экскурсионной (туристской) группе, проводит протокольные мероприятия.</p> <p>Выбирает оптимальное месторасположение экскурсионной (туристской) группы для проведения экскурсии.</p> <p>Читает экскурсионные лекции по культуре и истории, рассказывает о традициях и обычаях региона, знакомит экскурсантов (туристов) с достопримечательностями.</p> <p>Проводит экскурсию по музею или культурному центру, сопровождает экскурсионными пояснениями и рассказами осмотр и показ экспозиций музея и других объектов показа.</p> <p>Проводит инструктаж по соблюдению мер предосторожности при проведении экскурсии.</p> <p>Организует бережное отношение экскурсантов (туристов) к санитарно-экологическому состоянию окружающей среды на маршруте.</p> <p>Отвечает на общие и профессиональные вопросы экскурсантов (туристов) по теме экскурсии.</p> <p>Заполняет экскурсионные путевки и иную экскурсионную документацию.</p> <p>При заболеваниях экскурсантов (туристов), травмах оказывает первую помощь, организует вызов соответствующих служб «скорой помощи», спасателей.</p> <p>Координирует поведение экскурсионной (туристской) группы при наступлении чрезвычайной ситуации, сообщает соответствующим инстанциям о возникновении чрезвычайных ситуаций.</p> <p>Анализирует замечания и предложения экскурсантов (туристов) относительно качества предоставляемых экскурсионных услуг, вносит предложения по их совершенствованию.</p> <p>Ведет установленную отчетность.</p>
4	<p><i>Управляющий экскурсионным бюро</i></p>	<p>Осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионного бюро. Определяет концепцию и стратегию развития экскурсионного бюро.</p> <p>Утверждает текущие и перспективные планы работы и контролирует их выполнение.</p> <p>Определяет условия и заключает договоры, связанные с деятельностью экскурсионного бюро, организует разработку программ и технологических документов экскурсионных маршрутов, контролирует выполнение этих документов и условий выполнения договоров.</p> <p>Утверждает штатное расписание и смету расходов экскурсионного бюро и обеспечивает их экономное и рациональное использование.</p> <p>Организует работу по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного бюро, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций.</p> <p>Организует составление и своевременное представление установленной отчетности.</p> <p>Обеспечивает укрепление трудовой и производственной дисциплины, соблюдение правил по охране труда и пожарной безопасности.</p> <p>Осуществляет прогнозирование и планирование объемов</p>

		реализации услуг, руководство маркетингом и продажами экскурсионных услуг, организует и проводит деловые переговоры и рекламные кампании, организует проведение презентаций.
--	--	--

Таблица 2

Описание трудовых функций ассистента экскурсовода (гида)

1	<i>Ассистент экскурсовода (гида)</i>	Участвует в сопровождении процесса оказания экскурсионных услуг, информировании экскурсантов / туристов о программе экскурсионного обслуживания, оказывает организационную и иную помощь экскурсоводу (гиду) в процессе проведения экскурсии.
---	--------------------------------------	---

Сегодня в экскурсионной деятельности развиваются различные инновационные направления: разработка новых видов и форм экскурсионных программ, использование технических средств в экскурсионном процессе, создание экскурсионного контента, новые технологии экскурсионного обслуживания, методика экскурсионной работы и др. В компетенции «Организация экскурсионных услуг» учтены современные и актуальные требования к организации рабочих и производственных процессов в экскурсионной деятельности.

Помимо квалификационных характеристик должностей работников организаций, осуществляющих экскурсионную деятельность, в компетенции важны умения перспективно мыслить, создавать новые рыночные продукты, применять инновационные технологии в экскурсионной деятельности, развивать проекты в межпредметных и межотраслевых областях. Все это отражено в «Атласе новых профессий», где предложено описание новых видов профессиональной деятельности экскурсионной направленности:

- Игрофикатор туристического опыта. Специалист, создающий туристические игры на основе разных достопримечательностей, исторических фактов и местных культурных особенностей. Поскольку туристы все чаще ждут от путешествий необычного эмоционального опыта, конкурентные преимущества получит тот, кто сможет превратить экскурсию или мастер-класс в захватывающую игру.

- Режиссер индивидуальных туров. Профессиональный гид, способный разрабатывать и лично проводить уникальные туры по запросам конкретных клиентов. Эта профессия в каком-то смысле существует уже сейчас (например, сервис Airbnb позволяет гидам публиковать предложения об авторских экскурсиях), однако будет становиться массовой по мере исчезновения традиционных туроператоров.

- Коуч по межкультурной коммуникации для экскурсоводов. Специалист, который учит гидов находить общий язык с представителями разных поколений и культур. Поскольку туристические группы будут все более разнообразными по составу (это касается и возраста, и национальности, и

культурных кодов), востребованный экскурсовод должен быть гибким и владеть разными языками и стилями общения.

- Куратор виртуального музея. Специалист, который с командой дизайнеров и программистов работает над эстетикой и юзабилити виртуального музея, следит за оцифровкой культурных объектов, придумывает виртуальные экскурсии и мультимедийные проекты и т. д.

- Разработчик мобильных арт-гидов. Специалист, который разрабатывает мобильные приложения, помогающие людям знакомиться с искусством. В первую очередь — аудиогиды и приложения с дополненной реальностью, позволяющие устраивать себе насыщенные самостоятельные экскурсии (как, например, аудио-экскурсия по Булгаковской Москве от Михаила Зыгаря)².

Основополагающие требования к умениям, знаниям и навыкам, проверяемым в компетенции и представленным в WSSS по компетенции, сформулированы в соответствии с:

– профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)» (утвержден приказом Минтруда России от 04.08.2014г. № 539н (ред. от 12.12.2016));

– приказом Минтруда РФ от 10.06.2021 N 394н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» (зарегистрировано в Минюсте РФ 15.07.2021 N 64271)»;

– Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС), раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» (квалификационные характеристики должностей работников организаций, осуществляющих экскурсионную деятельность) (утв. Приказом Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н).

Конкурсное задание компетенции разработано и выполнено в соответствии с указанными выше требованиями.

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.

² Описание перечисленных профессий представлено полностью в соответствии с описанием в «Атласе новых профессий» / Атлас новых профессий 3.0. / под ред. Д. Варламовой, Д. Судакова. — М.: Интеллектуальная Литература, 2020. — 456 с.

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. СТАНДАРТ СПЕЦИФИКАЦИИ НАВЫКОВ WORLDSKILLS (WSSS)

2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СТАНДАРТЕ СПЕЦИФИКАЦИИ НАВЫКОВ WORLDSKILLS (WSSS)

WSSS определяет знание, понимание и конкретные компетенции, которые лежат в основе лучших международных практик технического и профессионального уровня выполнения работы. Она должна отражать коллективное общее понимание того, что соответствующая рабочая специальность или профессия представляет для промышленности и бизнеса.

Целью соревнования по компетенции является демонстрация лучших международных практик, как описано в WSSS и в той степени, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, WSSS является руководством по необходимому обучению и подготовке для соревнований по компетенции.

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

WSSS разделена на четкие разделы с номерами и заголовками.

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

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

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

Раздел		Важность (%)
1	Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг	12
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Функции структурных подразделений экскурсионного бюро; • Содержание и правила проведения экскурсий; • Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; • Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии, в т.ч. в специализированном программном обеспечении; • Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии, в т.ч. в специализированном программном обеспечении; • Принципы работы маркет-плейсов экскурсионных услуг; • Основы делопроизводства; • Этику делового общения; • Туристский потенциал региона 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Принимать заказы на экскурсионные услуги, в т.ч. через веб-ресурсы, специализированные приложения, мессенджеры; • Выявлять потребности, предпочтения экскурсантов; • Осуществлять консультирование / индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа, по вопросам оказания экскурсионных услуг (в т.ч. с использованием электронной почты, мессенджеров), программе экскурсионного обслуживания; • Информировать клиентов об изменении параметров заказа, об изменениях в программе экскурсионного обслуживания или условиях предоставления экскурсионной услуги; • Использовать технологию компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; • Вносить данные о заказе на экскурсионные услуги и редактировать их, в т.ч. в специализированном программном обеспечении; • Выполнять действия по хранению и обработке персональных данных, в т.ч. в облачной среде; • Корректировать сроки и условия выполнения заказов на экскурсионные услуги. 	
2	Организационное обеспечение экскурсионных услуг	12
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Требования к оформлению программ экскурсий; • Содержание и правила проведения экскурсий; • Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах, музейной экскурсии; • Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; • Правила сопровождения экскурсионных (туристских) групп при реализации экскурсионных программ; • Принципы и правила контроля экскурсионного сопровождения, соблюдения программ экскурсий, качества проведения экскурсий, соблюдения протокольных мероприятий, поддержания связи с главным офисом экскурсионного бюро в процессе экскурсионного обслуживания для решения текущих организационных вопросов; • Правила и меры обеспечения безопасности экскурсантов (туристов), в т.ч. в части осуществления контактов со службой безопасности, местными 	

	<p>правоохранительными органами;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Этику делового общения 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе; • Определять потребности экскурсантов в экскурсионных услугах; • Составлять программы экскурсионного обслуживания; • Предоставлять полную информацию об экскурсии; • Инструктировать экскурсантов (туристов) об общепринятых и специальных правилах поведения при посещении музеев, культурных центров, достопримечательностей и других объектов показа; • Информировать экскурсантов об экскурсиях, о правилах поведения на объекте показа; • Оформлять документацию к экскурсионным маршрутам; • Обеспечивать безопасность экскурсантов (туристов): проводить инструктаж по безопасности и соблюдению мер предосторожности, принимать меры по обеспечению безопасности при проведении экскурсии; • Осуществлять работу с жалобами экскурсантов (туристов); • Использовать информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для поиска информации, данных, необходимых при организации 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; • Принципы организации и методики проведения экскурсий; • Содержание и правила проведения экскурсий; • Особенности использования веб-картографии при разработке экскурсионных программ, аудиогидов; • Особенности использования технических устройств для дополненной реальности, виртуальной реальности, а также других мультимедийных устройств / средств при разработке и проведении экскурсий, разработке аудиогидов; • Основы делопроизводства; • Этику делового общения; • Инновационные и современные технологии в экскурсионной деятельности 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учитывать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов; • Определять ключевые позиции программы экскурсии, особые потребности отдельных экскурсионных (туристских) групп или индивидуальных туристов; • Планировать экскурсии: стандартные обзорные, по местным достопримечательностям, по музеям или культурным центрам, загородные, специальные и др.; • Разрабатывать программы экскурсий; • Разрабатывать методические основы для проведения экскурсии; • Разрабатывать новые формы и методы для проведения различных видов экскурсий / экскурсионных программ; • Определять методические приемы проведения экскурсий; • Разрабатывать методики осмотра, показа и изучения объектов экскурсии; • Организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии; • Разрабатывать аудиогид / экскурсионный контент для аудиогuida, в т.ч. на специализированных платформах / с использованием технических средств / 	

	информационных технологий; <ul style="list-style-type: none"> • Использовать веб-картографию при разработке экскурсионных программ, аудиогидов; • Использовать технические устройства для дополненной реальности, виртуальной реальности, а также другие мультимедийные устройства / средства / технологии при разработке и проведении экскурсий 	
4	Разработка экскурсий	23
	Специалист должен знать и понимать: <ul style="list-style-type: none"> • Принципы организации и методики разработки и проведения экскурсий; • Историко-культурные и географические достопримечательности региона; • Объекты показа; • Социальные основы туризма; • Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах, музейной экскурсии; • Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; • Правила оформления экскурсионной документации, в т.ч. коммерческой; • Стандарты делопроизводства; • Технологии и методику разработки и проведения экскурсий с использованием технологий дополненной и виртуальной реальности, других мультимедийных устройств / средств; • Инновационные и современные технологии и методики в экскурсионной деятельности; • Специфику драматургии и режиссуры экскурсии 	
	Специалист должен уметь: <ul style="list-style-type: none"> • Участвовать в разработке новых тем, экскурсий, осваивать новые темы и варианты экскурсий для различных групп населения; • Разрабатывать технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов на вопросы; • Разрабатывать экскурсионные маршруты; • Разрабатывать экскурсионные программы; • Определять цель и выбирать темы экскурсии; • Подготавливать текст экскурсии и составлять методическую разработку; • Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности; • Определять методические приемы, соответствующие экскурсионной программе; • Определять методические приемы проведения экскурсии; • Применять методы драматургии и режиссуры при разработке и проведении экскурсии; • Применять инновационные и современные технологии и методики в экскурсионной деятельности при разработке экскурсий; • Определять технику ведения экскурсии; • Подбирать литературные источники по тематике экскурсии; • Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов; • Осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг; • Оформлять экскурсионную документацию; • Выбирать эффективные направления продвижения экскурсионных программ; • Использовать технологии дополненной и виртуальной реальности, других мультимедийных устройств/средств при разработке экскурсий 	

5	Проведение экскурсий	31
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Нормативные правовые акты, устанавливающие правила проведения экскурсий; • Принципы организации и методики проведения экскурсий; • Историко-культурные и географические достопримечательности региона; • Объекты показа; • Правила работы с экскурсантами (туристами) на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах, музейной экскурсии; • Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; • Особенности проведения экскурсий с использованием технологий дополненной и виртуальной реальности, других мультимедийных устройств/средств; • Правила оформления коммерческой / экскурсионной документации; • Технику публичных выступлений; • Правила оказания первой помощи; • Схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций; • Деловой протокол и этикет; • Основы экономики и управления, организации труда; • Специфику драматургии и режиссуры экскурсии 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставлять экскурсионные услуги в соответствии с утвержденными руководителем экскурсионного бюро маршрутами, технологическими картами согласно методикам проведения экскурсий, контрольным текстам и иным документам, предусмотренным национальными стандартами; • Проводить инструктаж по соблюдению мер предосторожности при проведении экскурсий; • Проводить экскурсию по музею, культурному центру, выставочной экспозиции, сопровождать экскурсионными пояснениями и рассказами осмотр и показ экспозиций музея и других объектов показа; • Проводить экскурсию с использованием технологий дополненной и виртуальной реальности, других мультимедийных устройств/средств; • Использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии; • Пользоваться методикой применения наглядных пособий; • Применять методы драматургии и режиссуры при проведении экскурсии; • Применять инновационные и современные технологии и методики в экскурсионной деятельности при проведении экскурсий; • Пользоваться «портфелем» экскурсовода; • Выбирать оптимальное месторасположение экскурсионной (туристской) группы для проведения экскурсии; • Отвечать на общие и профессиональные вопросы экскурсантов (туристов) по теме экскурсии; • Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах • Организовывать передвижение экскурсантов и осуществлять расстановку группы у объектов; • Принимать меры по обеспечению безопасности при проведении экскурсии; • Использовать технические средства. • Корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Применять знания психологии в работе с группой; • Заполнять экскурсионную документацию 	
6	Организация рабочих и производственных процессов в экскурсионной деятельности	10
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионной деятельности; • Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; • Специализацию и особенности структуры экскурсионного предприятия; • Организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионного предприятия; • Особенности организации профессиональной деятельности самозанятого; • Основы делопроизводства; • Теорию межличностного общения; • Требования к оформлению экскурсионных программ и технологических документов экскурсионных маршрутов; • Правила оказания экскурсионных услуг, правила обслуживания на экскурсии, экскурсионных программах, экскурсионных маршрутах; • Основы туристской индустрии; • Социальные основы туризма; • Теорию формирования потребностей; • Основы психологии; • Иностраный язык в объеме, необходимом для осуществления деятельности (по направлениям деятельности и трудовому функционалу); • Стандарты делопроизводства; • Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; • Основы экономики и управления, организации труда; • Основы маркетинга; • Основы трудового и гражданского 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; • Осуществлять эффективное, качественное экскурсионное обслуживание; • Определять перспективные направления деятельности экскурсионной организации / в профессиональной сфере; • Обеспечивать внедрение инновационных технологий в деятельность экскурсионного бюро / самозанятого экскурсовода; • Осуществлять работу по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного бюро / профессиональной деятельности, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций; • Осуществлять прогнозирование и планирование объемов реализации экскурсионных услуг, руководство маркетингом и продажами экскурсионных услуг; • Разрабатывать смету расходов экскурсионного предприятия / работы самозанятого экскурсовода, обеспечивающую эффективность деятельности; • Осуществлять бизнес-планирование работы экскурсионной организации 	

	/ профессиональной деятельности; • Пользоваться специализированным программным обеспечением по экскурсионной деятельности	
Всего		100

3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ

3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

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

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

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

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

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

4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ

4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ

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

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

Отражая весовые коэффициенты, указанные в WSSС, Схема выставления оценок устанавливает параметры разработки Конкурсного задания. В зависимости от природы навыка и требований к его оцениванию может быть полезно изначально разработать Схему выставления оценок более детально, чтобы она послужила руководством к разработке Конкурсного задания. В другом случае разработка Конкурсного задания должна основываться на обобщённой Схеме выставления оценки. Дальнейшая разработка Конкурсного задания сопровождается разработкой аспектов оценки.

В разделе 2.1 указан максимально допустимый процент отклонения, Схемы выставления оценки Конкурсного задания от долевых соотношений, приведенных в Спецификации стандартов.

Схема выставления оценки и Конкурсное задание могут разрабатываться одним человеком, группой экспертов или сторонним разработчиком. Подробная и окончательная Схема выставления оценки и Конкурсное задание, должны быть утверждены Менеджером компетенции.

Кроме того, всем экспертам предлагается представлять свои предложения по разработке Схем выставления оценки и Конкурсных заданий на форум экспертов/или на другой ресурс, согласованный Менеджером компетенции и используемый экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме 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 (СIS) 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 WSSС; 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 WSSС.

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

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

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

4.3. СУБКРИТЕРИИ

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

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

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

4.4. АСПЕКТЫ

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

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

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

1) Региональная и вузовская линейки (основная категория)

Критерий								Итого баллов за раздел WSSS
Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)		A	B	C	D	E	F	
	1	11					1	12
	2	3	3	3		2	1,5	12,5
	3		6	1	0,5	1	2,5	11
	4		6	12	2	5		25
	5		4		14	8	3,5	29,5
	6	1	1	1	1,5	2	3,5	10
Итого баллов за критерий		15	20	17	18	18	12	100

2) Юниорская категория

Критерий						Итого баллов за раздел WSSS
Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)		A	B	C	D	
	1				1	1
	2	3	3		1,5	7,5
	3	6	1	0,5	2,5	10
	4	6	12	2		20
	5	4		14	3,5	21,5
	6	1	1	1,5	3,5	7
Итого баллов за критерий		20	17	18	12	67

3) Навыки мудрых

Критерий				Итого баллов за раздел WSSS
Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)		C	D	
	1			0
	2	3		3
	3	1	0,5	1,5
	4	12	2	14
	5		14	14
	6	1	1,5	2,5

Итого баллов за критерий		17	18	35
---------------------------------	--	----	----	----

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.

1) Региональная и вузовская линейка (основная категория)

Критерий		Баллы		
		Судейские аспекты	Объективные аспекты	Всего
А	Прием и обработка заказа на экскурсию	2,5	12,5	15

B	Разработка аудиогuida	5	15	20
C	Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий	1	16	17
D	Проведение экскурсий	3,5	14,5	18
E	Применение интерактивных технологий в экскурсионных программах	5	13	18
F	Решение проблемной ситуации	4	8	12
Всего		21	79	100

2) Юниорская категория

Критерий		Баллы		
		Судейские аспекты	Объективные аспекты	Всего
B	Разработка аудиогuida	5	15	20
C	Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий	1	16	17
D	Проведение экскурсий	3,5	14,5	18
F	Решение проблемной ситуации	4	8	12
Всего		13,5	53,5	67

3) Навыки мудрых

Критерий		Баллы		
		Судейские аспекты	Объективные аспекты	Всего
C	Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий	1	16	17
D	Проведение экскурсий	3,5	14,5	18
Всего		4,5	30,5	35

4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на следующих критериях:

Критерий	Методика проверки навыков в критерии
A	Прием и обработка заказа на экскурсию

- идентификация и этапы ведения заказа;
- аргументированный подбор экскурсии в соответствии с пожеланиями заказчика;
- деловая переписка с заказчиком, соблюдение норм деловой переписки и этики;

		<ul style="list-style-type: none"> – аргументированный подбор предложений по экскурсионным программам согласно заказу; – полное соответствие подобранной экскурсионной программы условиям и параметрам заказа; – корректность оформления договора на экскурсионное обслуживание
В	Разработка аудиогuida	<ul style="list-style-type: none"> – корректность построения маршрута аудиогuida на онлайн-платформе izi.TRAVEL; – логика маршрута аудиогuida; – наличие всех необходимых элементов аудиогuida (введение/аннотация, маршрут, изображения, текстовые и аудио-файлы, навигационные подсказки); – соответствие контента аудиогuida заявленной в задании целевой аудитории; – соответствие объектов маршрута заданной теме и раскрытие темы аудиогuida; – использование принципов экскурсионной методики при описании и характеристике объектов показа в аудиогиде; – качество текста к объектам на маршруте (корректность, достоверность, грамотность речи, раскрытие темы и характеристик объекта, удобство восприятия текста на слух, выразительность авторского записанного текста); – использование технологии сторителлинга в аудиогиде; – композиционная структура аудиогuida; – творческий подход к раскрытию темы <p><i>*при оценке квеста дополнительно:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – вопросы викторины
С	Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий	<ul style="list-style-type: none"> – планирование фрагмента экскурсии (в т.ч. информативность и корректность плана фрагмента экскурсии); – корректность разработки и качество оформления экскурсионной документации на фрагмент экскурсии (план фрагмента экскурсии, технологическая карта, материалы «портфеля» экскурсовода, единая папка с документацией); – корректность заполнения и качество проработки технологической карты фрагмента экскурсии; – соответствие объектов показа тематической направленности подтемы фрагмента экскурсии; – раскрытие подтемы фрагмента экскурсии посредством отобранных экскурсионных объектов в полной мере; – логика в последовательности объектов показа согласно решаемым задачам фрагмента экскурсии (плану фрагмента экскурсии)
Д	Проведение экскурсий	<ul style="list-style-type: none"> – организационные мероприятия в экскурсии, проведение инструктажа по соблюдению мер предосторожности при проведении экскурсии / технике безопасности / правилам поведения на экскурсии; – умение использовать технические средства (мегафон экскурсионный / виртуальный тур); – содержательная часть фрагмента экскурсии;

		<ul style="list-style-type: none"> – композиционное построение фрагмента экскурсии; – методика и техника ведения экскурсии; – логика в экскурсии; – качество и содержательность интерактивных элементов в экскурсии; – качество материалов «портфеля» экскурсовода, использование материалов «портфеля» экскурсовода; – достоверность информации в экскурсии; – мастерство экскурсовода; – грамотность речи; – соответствие проведенного фрагмента экскурсии параметрам задания; – соответствие тематической направленности информации фрагмента экскурсии заявленной подтеме и теме экскурсии; – соответствие методов и техники ведения экскурсии целевой аудитории; – творческий подход к раскрытию темы; – соблюдение тайминга.
Е	<p>Применение интерактивных технологий в экскурсионных программах</p>	<ul style="list-style-type: none"> – подготовка / уборка рабочего места ведущего мастер-класса и мест экскурсантов; – организационные мероприятия, проведение инструктажа по соблюдению правил техники безопасности экскурсантами и контроль соблюдения правил в ходе мастер-класса; – соответствие содержательной части мастер-класса тематике экскурсии (взаимосвязь с экскурсией) и параметрам задания; – логика и этапность мастер-класса; – качество и техника ведения мастер-класса; – ход работы ведущего мастер-класса и экскурсантов: введение, организационное сопровождение выполняемых действий, ввод тематической информации, тематическое и организационное завершение мастер-класса; – соблюдение тайминга; – умелое и свободное владение используемыми инструментами и материалами, технологиями и навыками, необходимыми для проведения мастер-класса; – качество подготовки мастер-класса; – соответствие используемых технологий характеристикам экскурсионной группы; – мастерство экскурсовода; – полное соответствие мастер-класса параметрам задания; – соответствие форм и методов проведения мастер-класса целевой аудитории; – творческий подход к раскрытию темы мастер-класса; – соответствие данных информационной справки содержанию и аспектам мастер-класса <i>* оценка контента виртуального экскурсовода:</i> – содержательная часть контента, в том числе в аспекте его соответствия поставленным цели и задачам, экскурсионным

		<p>программам, форматам его использования, указанным в информационной справке;</p> <ul style="list-style-type: none"> – качество проработки «сценарной» части контента; – точное выполнение параметров задания; – качество проработки «сценарной» части контента; – соответствие результатов обозначенным в информационной справке цели и задачам контента; – функциональность контента виртуального гида в контексте экскурсионных программ, в которых планируется его применение; – корректность расчета бюджета на реализацию технологии виртуального экскурсовода; – содержание информационной справки; – грамотность речи; – творческий подход к разработке контента.
F	Решение проблемной ситуации	<ul style="list-style-type: none"> – корректность алгоритма / последовательности действий в решении ситуаций; – целесообразность и корректность принятого решения; – аргументация и подкрепление ответа (ссылками на нормативные документы, стандарты, установленные правила, практический опыт и пр.); – знание профессиональных / регламентирующих / нормативных требований и правил при организации экскурсионных услуг и умение применять их при решении задач экскурсионного обслуживания; – корректность ответов на вопросы экспертов; – полнота и развернутость ответа; – соблюдение норм профессиональной этики; – уровень владения иностранным языком (английский язык); – грамотность речи и профессиональное словоупотребление

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.

К оценке допускаются эксперты, подтвердившие профессиональные компетенции: наличие соответствующего образования и специальных знаний, профессиональных достижений, опыт практической деятельности в экскурсионной сфере не менее одного года.

Для корректной оценки выполнения модулей Конкурсного задания необходимо включить в состав экспертного жюри не менее одного действующего эксперта/специалиста в области экскурсионной деятельности,

представителя музея, предоставляющего экспозицию для организации работы на конкурсной площадке, представителей музеев и организаций-партнеров.

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.

На соревнованиях навыки, знания и умения оцениваются через их применение на практике. Отдельных тестов, заданий и вопросов для проверки теоретических знаний не предусмотрено.

Специфика выставления оценок:

1. Модуль «А»: во время проведения модуля – оценка деловой переписки и ее содержания; после окончания модуля – оценка оформленного договора на экскурсионное обслуживание. В случае если конкурсант не согласовал с «клиентом» экскурсионную программу за отведенное на модуль время и оформил договор на несогласованную программу, то такому договору присуждается оценка «0» баллов независимо от степени его заполненности. Таким образом, в данном случае договор автоматически не подлежит оценке, не рассматривается экспертами, поскольку заказ «клиента» не выполнен в срок, что означает невыполнение конкурсантом задания по подбору экскурсионной программы в соответствии с условиями заказа.

При ведении деловой переписки группа оценивающих экспертов находится за рабочим компьютером в комнате экспертов. Все поступившие письма, а также ответы на них рассматриваются и принимаются коллегиально. При ответах на уточняющие вопросы, заданные конкурсантами, необходимо соблюдать нейтральную позицию и не влиять на выбор участника (например, вопрос – «какая тематика экскурсии Вас интересует», ответ – «историческая» не допускается, правильный вариант ответа – «предложите, пожалуйста, варианты», «что бы Вы посоветовали», «доверимся профессионалам» и пр.).

После окончания времени, отведенного на деловую переписку, ответственным экспертом из группы оценивающих экспертов должны быть распечатаны все поступившие электронные письма конкурсантов и ответные письма. В отдельный файл с указанием номера конкурсанта оценивающие эксперты помещают все распечатанные письма, проделывая данную процедуру по каждому конкурсанту.

При разработке задания Главным экспертом должны быть составлены вспомогательные документы, которые предоставляются экспертам, оценивающим модуль, после начала работы конкурсантов над модулем:

- пояснения к заявке: какие вопросы могут быть заданы «клиенту» конкурсантом (детали, которые не указаны в заявке, но которые необходимы для подбора экскурсионной программы) и ответы на них;

- наиболее оптимальные варианты подобранных экскурсионных программ с расчетом их стоимости согласно условиям и деталям заказа, которые необходимо выяснить конкурсанту в ходе переписки с «клиентом»;

- в качестве примера для проведения оценки эталон заполненного договора на экскурсионное обслуживание (образец заполнения договора).

Перед началом работы оценивающая группа должна ознакомиться с предоставленными Главным экспертом вспомогательными документами и только после этого приступить к работе.

2. Модуль «В»: после окончания модуля – оценка разработанных аудиогидов. Для комплексной оценки аудиогuida и его прослушивания экспертам обеспечивается доступ к размещенному на портале izi.TRAVEL аудиогиду конкурсанта, т.е. к личному кабинету конкурсанта. После окончания работы по модулю Технический эксперт изменяет выданные в день С-1 пароли конкурсантов для личных кабинетов с целью исключения доступа конкурсантов и третьих лиц в личные кабинеты после завершения модуля. Измененные пароли Технический эксперт передает Главному эксперту сразу после окончания модуля.

В случае, если в личном кабинете конкурсанта, созданным Техническим экспертом на платформе izi.TRAVEL для работы конкурсанта на чемпионате, не содержится разработанный конкурсантом аудиогид (выявлено при проверке экспертами), то работе конкурсанта по модулю присуждается «0» баллов, что является констатацией отсутствия разработанного аудиогuida и невыполнения задания по модулю. При этом «поиск» экспертами работы участника в других кабинетах на платформе izi.TRAVEL не производится, дополнительные меры по установлению факта наличия и/или принадлежности работы участника в других кабинетах на платформе izi.TRAVEL не осуществляются.

3. Модуль «С»: после окончания модуля – оценка разработанной документации на фрагмент экскурсии. Также оценка по модулю «С» может быть завершена после окончания модуля «D» в части тех аспектов критериев, где необходимо установление соответствия экскурсионной документации и проведенного фрагмента экскурсии. Папки конкурсантов с разработанной документацией не принимаются Главным экспертом по окончании времени, отведенного на модуль, до тех пор, пока не будут полностью укомплектованы конкурсантами самостоятельно. В случае задержек конкурсантов для осуществления данных манипуляций после окончания модуля за несоблюдение тайминга им будут начислены штрафные баллы (см. далее «Штрафные санкции»).

При оценке разработанной документации на фрагмент виртуальной экскурсии (вариант №1) и присланной конкурсантом заархивированной электронной папки с документацией необходимо учесть следующие нюансы:

- в случае несоответствия отсутствия файла/файлов в папке дополнительные меры по их «поиску» экспертами не производятся. В этом случае оцениваются только те документы, которые присланы конкурсантом в заархивированной папке;

- в случае несоответствия идентификационных данных папки и наименований документов в папке согласно образцу, указанному в Конкурсном задании, нарушения последовательности документов в папке, наличия

неподписанных документов в папке при оценке качества оформления документации конкурсанту снимаются баллы в соответствии с критериями оценки.

4. Модуль «D»: во время проведения модуля – оценка проведения фрагмента экскурсии. Оценка производится после выступления каждого конкурсанта. Недопустимо проведение оценки выступлений всех конкурсантов после завершения модуля, т.е. после выступления всех конкурсантов.

При необходимости при проведении оценки используется запись видео фрагмента экскурсии, проведенного конкурсантом, для уточнения необходимых деталей. Использование записи при организации процедуры оценки может осуществляться только под контролем Главного эксперта и с его согласия. В этом случае все установленные методы оценки модуля должны быть исчерпаны.

5. Модуль «E»: во время проведения модуля – оценка проведения мастер-класса / презентации контента виртуального экскурсовода. Оценка производится после выступления каждого конкурсанта. Недопустимо проведение оценки выступлений всех конкурсантов после завершения модуля, т.е. после выступления всех конкурсантов.

Содержание информационной справки, которую конкурсант должен передать экспертом перед началом подготовки рабочих мест для мастер-класса, оценивается экспертами не в качестве отдельного документа, а на предмет соответствия содержащейся в ней информации аспектам проводимого конкурсантом мастер-класса. Для оценки соответствия проводимого мастер-класса данным информационной справки, эксперты должны ознакомиться с ее содержанием до начала мастер-класса конкурсанта.

Содержание информационной справки на контент виртуального экскурсовода оценивается как отдельный документ, а также на предмет соответствия содержащейся в ней информации аспектам контента виртуального экскурсовода.

При необходимости при проведении оценки используется запись видео мастер-класса, проведенного конкурсантом, для уточнения необходимых деталей. Использование записи при организации процедуры оценки может осуществляться только под контролем Главного эксперта и с его согласия. В этом случае все установленные методы оценки модуля должны быть исчерпаны.

6. Модуль «F»: во время проведения модуля – оценка ответов конкурсантов. Оценка производится после выступления каждого конкурсанта. Недопустимо проведение оценки выступлений всех конкурсантов после завершения модуля, т.е. после выступления всех конкурсантов.

Для корректной оценки данного модуля необходимо включить в состав экспертного жюри не менее одного эксперта/специалиста, свободно владеющего иностранным языком (английский). Данный эксперт должен обладать высокими лингвистическими компетенциями.

7. Для контроля работы конкурсанта за компьютером/ноутбуком экспертами применяется приложение для дистанционного администрирования рабочего стола (anydesk или аналог), установленное на компьютере / ноутбуке конкурсанта. Проверка работы конкурсанта производится на соответствие выполнению требований п. 8.3. «Материалы и оборудование, запрещенные на площадке».

Штрафные очки начисляются экспертами за следующие нарушения:

1) нарушения техники безопасности:

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

- нарушения, могущие повлечь за собой опасность для жизни и здоровья участников либо третьих лиц, – дисквалификация конкурсанта;

- нарушения дисциплины и организационных указаний - до 5 баллов за каждое.

2) ошибки технического плана:

- неправильное использование оборудования либо его порча (несоблюдение правил и инструкций по использованию оборудования, приведших оборудование к порче, поломке) - до 5 баллов за каждое;

- нерациональное использование расходных материалов - до 3 баллов;

- оставление беспорядка на рабочем месте (неубранные канцелярские принадлежности, папки, бумаги) до 3 баллов.

3) нарушение тайминга:

- продолжение выполнения задания после окончания времени отведенного на модуль - до 3 баллов за каждое.

4) несоответствие выполнению требований п. 8.3. «Материалы и оборудование, запрещенные на площадке» при выполнении задания по модулю - до 5 баллов. При повторном нарушении требований п.8.3 во время выполнения задания по модулю работе конкурсанта по данному модулю присваивается оценка «0».

5) за несоответствие содержимого тулбокса при его сверке с описью согласованной Главным экспертом в соответствии с п. 8.2 «Материалы, оборудование и инструменты в инструментальном ящике (тулбокс, toolbox)» штрафные очки не начисляются, но материалы / инструменты, не совпадающие с описью, не принимаются/изымаются из тулбокса и не могут быть впоследствии использованы конкурсантом в тулбоксе.

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 (для основной возрастной категории региональной линейки, а также вузовской линейки) не должна быть

менее 15 и более 22 часов. Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания указан согласно категориям участников.

1) Региональная линейка (основная категория)

возраст конкурсантов 16-22 года

длительность Конкурсного задания - 16 часов 15 минут

2) Вузовская линейка (основная категория)

возраст конкурсантов 17-35 лет

длительность Конкурсного задания - 16 часов

3) Юниорская категория

возраст конкурсантов 14-16 лет

длительность Конкурсного задания - 9 часов 15 минут

4) Навыки мудрых

возраст конкурсантов 50+ лет

длительность Конкурсного задания - 6 часов

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

Конкурсное задание не должно выходить за пределы WSSS.

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

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

5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

1) Конкурсное задание для основной и вузовской категорий содержит 6 модулей:

Модуль А «Прием и обработка заказа на экскурсию».

Модуль В «Разработка аудиогuida».

Модуль С «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий».

Модуль D «Проведение экскурсий».

Модуль Е «Применение интерактивных технологий в экскурсионных программах».

Модуль F «Решение проблемной ситуации».

2) Конкурсное задание для категории «Юниоры» содержит 4 модуля:

Модуль В «Разработка аудиогuida».

Модуль С «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий».

Модуль D «Проведение экскурсий».

Модуль F «Решение проблемной ситуации».

3) Конкурсное задание для категории «Навыки мудрых» содержит 2 модуля:

Модуль С «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий».

Модуль D «Проведение экскурсий».

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

Условия приема и обработки заказа на экскурсию в данном модуле может изменяться по форме и содержанию в зависимости от вариантов использования специализированного программного обеспечения.

В экскурсионное предприятие поступает заявка на организацию экскурсионного обслуживания. Конкурсанту необходимо:

- на основании анализа заявки подобрать подходящие предложения на сайте экскурсионного предприятия / турфирмы и представить их в письме по электронной почте с консультацией по предмету заказа;
- согласовать с заказчиком подходящую экскурсионную программу;
- оформить договор на экскурсионное обслуживание и выслать заказчику по электронной почте / оформить необходимые документы на экскурсионное обслуживание с использованием специализированного программного обеспечения.

В случае, если конкурсант не предоставляет варианты экскурсионных программ заказчику, соответствующие параметрам заявки и пожеланиям клиента, установленным во время переписки, то такие варианты заказчиком не согласовываются. Оформление договора возможно только после согласования заказчиком экскурсионной программы.

Для подготовки к работе по модулю и для работы на чемпионате необходимы следующие условия:

- электронная ссылка на официальный сайт экскурсионного предприятия / турфирмы для ознакомления с ассортиментом экскурсионных программ, которые реализует данная компания. Подбор экскурсионных программ конкурсантом на чемпионате должен осуществляться на сайте данной организации и с учетом ассортимента ее экскурсионных услуг;
- образец договора на экскурсионное обслуживание, который конкурсанту необходимо заполнить во время выполнения модуля на согласованную в ходе электронной переписки с клиентом экскурсионную программу.

Ссылка на сайт экскурсионного предприятия / турфирмы и форма договора на экскурсионное обслуживание указываются в Приложениях 1 и 2 Конкурсного задания на момент его оглашения и не менее чем за 1 месяц до чемпионата.

Для осуществления электронной переписки каждому конкурсанту заводится почтовый ящик на любом из почтовых серверов / личный кабинет в специализированном программном обеспечении. Эта процедура осуществляется Техническим экспертом. В день С-1 конкурсантам выдаются логины и пароли от почтовых ящиков / логины и пароли для входа в личные кабинеты специализированного программного обеспечения..

Выполнение данного задания может предусматривать навык владения иностранным языком (английский язык).

Подробные характеристики модуля приведены в Конкурсном задании.

Модуль В «Организация экскурсий» (3 часа)

<i>Региональная линейка (основная категория) и юниорская категория</i>	<i>Вузовская линейка</i>
<p>Конкурсанту предлагается разработать аудиогид по заданной теме. Разработка аудиогuida проводится на онлайн-платформе izi.TRAVEL (https://izi.travel/ru) в специально созданном Техническом экспертом личном кабинете, логин и пароль от которого конкурсант получает в день С-1.</p> <p>Озвучивание «кейса» по модулю (тема аудиогuida, количество объектов, специфика задания) происходит перед началом модуля.</p> <p>В структуру аудиогuida должны быть включены информация (вводная / вступительная) об аудиогиде, маршрут аудиогuida, изображения объектов аудиогuida, сопроводительный текст к объектам аудиогuida (текст и аудио).</p>	<p>Выполнение задания возможно в одном из двух вариантов*:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вариант 1: формат задания для региональной линейки и юниорской категории. 2. Вариант 2: Участнику предлагается разработать аудиогид в формате квеста по заданной теме. Разработка квеста проводится на онлайн-платформе izi.TRAVEL (https://izi.travel/ru). <p>Озвучивание «кейса» по модулю (тема аудиогuida-квеста, количество объектов, специфика задания, специфика задания) происходит перед началом модуля.</p> <p>В структуру аудиогuida-квеста должны быть включены информация (вводная / вступительная) о квесте, маршрут квеста, изображение объектов квеста, краткий сопроводительный текст к объектам квеста (текст и аудио), вопросы викторины.</p> <p><i>*Вид варианта оглашается Главным экспертом в день С-1.</i></p>

При работе над модулем участник самостоятельно озвучивает текст к объектам аудиогuida, использование синтезатора речи на онлайн-платформе izi.TRAVEL для выполнения задания не предусмотрено.

Для записи аудио-файлов используется компьютерная гарнитура (наушники с микрофоном), а также установленная на компьютере участника специальная программа (инструктаж по пользованию программой проводится в С-1).

В качестве отдельных файлов в аудиогид загружаются конкурсантом только записанные им аудио-файлы с сопроводительным текстом к объектам

аудиогиды и изображения (объектов, дополнительные иллюстрации и пр.).
 Загрузка видео-файлов (видео-роликов) не допускается.

Разработанный аудиогид не публикуется.

Выполнение данного задания может предусматриваться навык владения иностранным языком (английский язык).

Подробные характеристики модуля приведены в Конкурсном задании.

Модуль С «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий» (3 часа - региональная линейка (основная категория), вузовская линейка (основная категория), навыки мудрых, 2 часа – юниорская категория)

Выполнение задания возможно в одном из двух вариантов*.

*Вид варианта определяется Главным экспертом не менее чем за 1 месяц до чемпионата.

<i>Вариант 1</i>	<i>Вариант 2</i>
<p>Конкурсантам предлагается разработать фрагмент виртуальной интерактивной экскурсии с использованием виртуального тура по музею. В виртуальном туре должно быть предусмотрено наличие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навигационных элементов; - возможности «вызова» экспонатов / объектов (напр., возможность открыть отдельно изображение экспонатов); - информационных материалов о разделах экспозиции и экспонатах. <p>В Приложении к Конкурсному заданию не менее чем за 1 месяц до чемпионата публикуется ссылка на виртуальный тур для ознакомления с техническими нюансами «передвижения» по виртуальному туру и экспозиции, а также озвучивается общая тема экскурсии. Уточненная тема экспозиции оглашается на соревнованиях.</p>	<p>Конкурсантам предлагается разработать фрагмент интерактивной экскурсии по музейной экспозиции. Для этого на конкурсной площадке размещается музейная экспозиция, включающая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспозиционное оборудование: экспозиционной витрины / экспозиционного стола или стенда и др.; - экспонаты / предметы экспозиции; - этикетаж, содержащий необходимую информацию об экспонатах; - интерактивный сенсорный стол / киоск; - информационный стенд (с размещенным на нем информацией об экспозиции, дополнительным тематическим и(или) иллюстрационным материалом в случае необходимости); - дополнительный тематический и(или) иллюстрационный материал по теме экспозиции, размещенный на интерактивном сенсорном столе / киоске и(или) в специальной электронной папке конкурсанта на рабочих столах компьютеров/ноутбуков конкурсантов (в случае необходимости). <p>В Приложении к Конкурсному заданию не менее чем за 1 месяц до чемпионата озвучивается тематика модуля, т.е. описание экспозиции и тематическая направленность экскурсии. Перечень конкретных экспонатов</p>

	становится известен участникам только перед началом модуля.
--	---

После начала модуля участники одновременно знакомятся с экспозицией (в случае варианта №2), работают в экспозиции и за рабочими местами, изучают экспонаты, работают с интернет-источниками и ресурсами электронных библиотек (в случае заблаговременного заявления участником использования личного кабинета на портале электронной библиотеки, см. Техническое описание), разрабатывают документацию на фрагмент экскурсии.

Продолжительность разрабатываемого фрагмента экскурсии указана в соответствии с категориями конкурсантов:

<i>Продолжительность фрагмента экскурсии (по категориям конкурсантов)</i>			
Региональная линейка (основная категория)	Вузовская линейка (основная категория)	Юниорская категория	Навыки мудрых
10-12 минут	13-15 минут	8-10 минут	13-15 минут

Требование к минимальному/максимальному количеству экспонатов, включенных в разработанный фрагмент экскурсии, экспертами не устанавливается: конкурсант самостоятельно определяет количество экспонатов во время разработки фрагмента экскурсии.

По итогам выполнения задания конкурсант должен сдать следующие документы:

<i>Перечень разработанных документов (по категориям конкурсантов)</i>	
Региональная линейка (основная категория) Вузовская линейка (основная категория) Навыки мудрых	Юниорская категория
<ul style="list-style-type: none"> - краткий план фрагмента экскурсии; - технологическую карту фрагмента экскурсии; - материалы «портфеля» экскурсовода с описью. 	<ul style="list-style-type: none"> - краткий план фрагмента экскурсии; - материалы «портфеля» экскурсовода с описью.

Разработанные документы должны быть сданы конкурсантом Главному эксперту до окончания времени, отведенного на выполнение модуля:

- вариант 1: заархивированная электронная папка с разработанной документацией высылается конкурсантом на адрес электронной почты, указанной Главным экспертом;

- вариант 2: документы в распечатанном виде сдаются в двух папках-скоросшивателях.

В случае варианта №2: если для демонстрации материалов «портфеля» экскурсовода (в модуле D) конкурсант хочет использовать планшет, то его необходимо заблаговременно заявить в Тулбоксе (см. правила формирования и согласования тулбокса в п. 8.2 Технического описания). Загрузка материалов «портфеля» экскурсовода на планшет или флэш-накопитель производится в модуле С, после окончания модуля загрузка материалов конкурсантом не допускается.

Подробные характеристики модуля приведены в Конкурсном задании.

Модуль D «Проведение экскурсий» (3 часа)

Выполнение задания возможно в одном из двух вариантов*.

* Вид варианта зависит от определенного варианта в модуле С.

Конкурсанты проводят фрагмент интерактивной экскурсии, разработанный в предыдущем модуле (Модуле С).

Конкурсантам дается 1 час на отработку текста, репетицию и подготовку к проведению фрагмента экскурсии. После окончания времени на репетицию конкурсанты по очереди проводят фрагмент экскурсии с группой экскурсантов (это могут быть волонтеры, гости чемпионата, эксперты и др. - количество человек в экскурсионной группе не менее 5, но не более 8).

При проведении экскурсии конкурсант не может использовать вспомогательные текстовые материалы, например: план экскурсии, индивидуальный текст и пр.

Проведение фрагмента экскурсии, выполненное каждым конкурсантом, записывается на видео-камеру (иное оборудование, имеющее функцию записи видео). Запись осуществляется Техническим экспертом или уполномоченным экспертом под контролем Технического эксперта. Каждый видео-файл после окончания выступления конкурсанта должен быть загружен в специальную папку на компьютере/ноутбуке Главного эксперта. Использование записи при организации процедуры оценки может осуществляться только под контролем Главного эксперта и с его согласия. В этом случае все установленные методы оценки модуля должны быть исчерпаны

Особенности проведения экскурсии в зависимости от варианта выполнения задания по модулю:

<i>Вариант 1</i>	<i>Вариант 2</i>
<p>Для проведения фрагмента виртуальной экскурсии конкурсант использует web-камеру, микрофон и динамики (встроенные или USB).</p> <p>Проведение фрагмента экскурсии проводится в режиме демонстрации экрана, при этом web-конкурсанта должна оставаться включенной.</p> <p>Проведение фрагмента</p>	<p>Проведение фрагмента экскурсии в музейной экспозиции осуществляется с использованием усилителя голоса (мегафон экскурсионный), умение работать с которым должен продемонстрировать конкурсант, а также указки / телескопической ручки с лазерной указкой при необходимости.</p>

<p>виртуальной экскурсии осуществляется с помощью передвижения по виртуальному туру. После проведения фрагмента экскурсии «экскурсанты» задают конкурсанту вопросы в режиме онлайн.</p>	<p>В случае, если конкурсант планирует использовать собственные мегафон и указку, их необходимо заблаговременно заявить в Тулбоксе, при этом технические характеристики данного оборудования не должны отличаться от характеристик обозначенных в Инфраструктурном листе (см. правила формирования и согласования тулбокса в п. 8.2 Технического описания).</p>
---	---

Требования к дресс-коду по модулю: деловой стиль или «бизнес - casual». Подробные характеристики модуля приведены в Конкурсном задании.

Модуль Е «Применение интерактивных технологий в экскурсионных программах» (3 часа)

Региональная линейка (основная категория) и юниорская категория

Конкурсантам требуется подготовить (заочно) по заданной тематике и провести на конкурсной площадке для «экскурсантов» мастер-класс, входящий в программу экскурсии. Мастер-класс должен стать логическим продолжением экскурсии, его цель - помочь экскурсантам более глубоко погрузиться в тему конкретной экскурсии посредством выполняемых на мастер-классе действий. Продолжительность мастер-класса 13-15 минут.

Параметры задания, описание программы экскурсии, в которую должен входить мастер-класс, характеристики экскурсионной группы, для которой планируется разработка мастер-класса, и другие необходимые условия озвучиваются в Приложении к Конкурсному заданию не менее чем за 1 месяц до чемпионата. В соответствие с этими данными конкурсант должен разработать мастер-класс, который он будет проводить на чемпионате с группой «экскурсантов».

Для проведения мастер-класса конкурсанту требуется тулбокс, состав которого конкурсант определяет самостоятельно под контролем эксперта-компатриота (см. правила формирования и согласования тулбокса в п. 8.2 Технического описания).

Конкурсант также заранее готовит информационную справку о мастер-классе для экспертов (в свободной форме), которая вкладывается в 3 экземплярах в распечатанном виде в тулбокс.

Перед началом проведения мастер-класса конкурсантам необходимо подготовить материалы для проведения мастер-класса. На подготовку материалов (места) каждому конкурсанту дается до 5 минут.

После этого к столу, за которым будет проводиться мастер-класс, приглашаются «экскурсанты» (из числа волонтеров, гостей чемпионата,

экспертов и пр.). За каждым столом необходимо обеспечить присутствие 3-4 «экскурсантов».

На проведение мастер-класса отводится не более 15 минут. В начале мастер-класса конкурсант должен ознакомить участвующих в мастер-классе «экскурсантов» с правилами техники безопасности (инструктаж по технике безопасности входит в общее время на проведение мастер-класса). В процессе проведения мастер-класса конкурсант должен контролировать соблюдение правил техники безопасности «экскурсантами».

Проведение мастер-класса может осуществляться с использованием усилителя голоса (мегафон экскурсионный).

По окончании мастер-класса конкурсант должен привести рабочие места в порядок, на что конкурсанту выделяется не более 5 минут.

Проведение мастер-класса, выполненное каждым конкурсантом, записывается на видео-камеру (иное оборудование, имеющее функцию записи видео). Запись осуществляется Техническим экспертом или уполномоченным экспертом под контролем Технического эксперта. Каждый видео-файл после окончания выступления конкурсанта должен быть загружен в специальную папку на компьютере/ноутбуке Главного эксперта. Использование записи при организации процедуры оценки может осуществляться только под контролем Главного эксперта и с его согласия. В этом случае все установленные методы оценки модуля должны быть исчерпаны

В модуле допускается использование в одежде конкурсанта стилизованных элементов, соответствующих тематике мастер-класса (например, народный костюм или его детали).

Подробные характеристики модуля приведены в Конкурсном задании.

Вузовская линейка

Выполнение задания возможно в одном из двух вариантов*.

**Вид варианта определяется Главным экспертом не менее чем за 1 месяц до чемпионата.*

1. *Вариант 1:* формат задания для региональной линейки и юниорской категории.

2. *Вариант 2:*

В качестве интерактивного элемента, планируемого во внедрение в экскурсионные программы музея, конкурсантам требуется разработать контент виртуального экскурсовода. Данный интерактивный элемент должен стать логическим продолжением или дополнением в экскурсии, помочь экскурсантам более глубоко погрузиться в тему конкретной экскурсии, ознакомиться с разделом экспозиции, музейным предметом, фактами, не затронутыми в экскурсии, и пр.

Наименование музея, который будет являться объектом задания, а также дополнительные параметры задания, озвучиваются не менее, чем за 1 месяц до чемпионата, и указывается в Приложении к Конкурсному заданию. В соответствии с этими параметрами конкурсант разрабатывает контент

виртуального экскурсовода и заполняет информационную справку, указывая в ней характеристики разрабатываемого контента.

Выполнение задания включает в себя несколько этапов:

1 этап – заочный

1. Разработка информационной справки контента для виртуального экскурсовода. Шаблон информационной справки, необходимый для заполнения конкурсантом, представлен в Приложении к Конкурсному заданию.

2. Проработка образа, сценария и текста для виртуального экскурсовода.

3. Запись видеоролика, демонстрирующего пример работы виртуального экскурсовода, продолжительностью не более 3х минут в формате mp4 (предлагается дублировать видеоролик в формате avi). При записи видеоролика персонаж и образ виртуального экскурсовода могут быть реализованы как самим участником, так и третьим лицом, если это требуется согласно образу.

2 этап – очное представление результатов

1. Презентация виртуального экскурсовода на конкурсной площадке – до 10 минут (подготовка материалов 1 минута, выступление конкурсанта не более 3 минут, демонстрация видеоролика 3 минуты, ответы на вопросы экспертов не более 3 минут).

Разработанная информационная справка контента для виртуального экскурсовода и видеоролик сдаются конкурсантом в день С-1 (справка сдается в распечатанном виде в 3 экземплярах).

В модуле во время презентации для экспертов допускается использование в одежде конкурсанта стилизованных элементов (например, костюм или детали костюма и/или образа, разработанного для виртуального гида).

Сложность технологии, используемой конкурсантом, стоимость расходных материалов для реализации образа виртуального экскурсовода не являются критериями оценки.

Подробные характеристики модуля приведены в Конкурсном задании.

Модуль F «Решение проблемной ситуации» (2 часа)

Выполнение задания возможно в одном из двух вариантов*.

**Вид варианта оглашается Главным экспертом в день С-1.*

Задание по данному модулю оглашается на соревнованиях и представляет описание проблемных ситуаций в профессиональной области: организационные и производственные ситуации, ситуации, возникающие в процессе экскурсионного обслуживания, направления деятельности экскурсионной организации, рациональная организация труда экскурсионной организации, реализация и продвижение экскурсионных услуг и проектов и пр.

Вариант 1

Описание ситуации представляется в виде специальных карточек с формулировкой одной ситуации в каждой карточке либо бланка, содержащего описание 3 ситуаций (аналогия - формат «билета» на экзамене).

Каждая из трех ситуаций должна обозначать следующие направления:

- проблемная ситуация на экскурсии (организационного характера);

- ситуация, в которой необходимо изъяснение на иностранном языке (английский), при этом сама ситуация может быть сформулирована на русском языке;

- ситуация из области основ безопасности жизнедеятельности, техники безопасности, действий в чрезвычайных ситуациях.

Недопустимо использование вопросов на знание теоретического материала.

Примеры³ описания ситуаций должны быть приведены в приложении к Конкурсному заданию на момент его оглашения.

Каждый конкурсант вытягивает 3 карточки, посвященные каждому из трех направлений / бланк с описанием трех разноплановых ситуаций. После того, как конкурсант вытянет 3 карточки, ему предоставляется время (2 минуты) для продумывания и формулировки ответа по каждой из ситуаций.

После этого конкурсант дает ответы по каждой из ситуаций в любой последовательности. Время на ответ по каждой ситуации составляет не более 3 минут. По окончании ответа на каждую ситуацию эксперты могут задать конкурсанту не более трех уточняющих вопросов (время на ответы по каждой ситуации составляет не более 3 минут).

При выполнении задания по модулю необходимо обеспечить отсутствие других конкурсантов во время ответов каждого конкурсант: конкурсант отвечает на вопросы модуля один перед экспертным жюри.

Выполнение данного задания предусматривает навык владения иностранным языком (английский язык).

Подробные характеристики модуля приведены в Конкурсном задании.

Вариант 2

Всем конкурсантам в виде «кейса» озвучивается одинаковая ситуация, содержащая три задачи. Пример⁴ «кейса» должен быть приведен в приложении к Конкурсному заданию на момент его оглашения.

В течение 1 часа конкурсантам необходимо подготовить собственные варианты решения данного «кейса» и представить его экспертам. На каждое выступление конкурсанта отводится от 7 до 10 минут. После выступления эксперты могут задать в общей сложности не более пяти уточняющих вопросов по представленному решению (время на все ответы определяется не более 5 минут). Для выполнения задания конкурсант использует компьютер/ноутбук и может воспользоваться Интернет-ресурсами.

5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Общие требования:

1. Длительность модулей Конкурсного задания:

³ Можно использовать примеры, указанные в типовом Конкурсном задании

⁴ Можно использовать пример, указанный в типовом Конкурсном задании

Модуль А. «Прием и обработка заказа на экскурсию» - 2 часа

Модуль В. «Разработка аудиогuida» - 3 часа 15 минут (с учетом регламентированных перерывов через каждые 45 минут)

Модуль С. «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий»: региональная линейка (основная категория), вузовская линейка (основная категория), навыки мудрых - 3 часа, юниорская категория – 2 часа

Модуль D. «Проведение экскурсий» - 3 часа

Модуль Е. «Применение интерактивных технологий в экскурсионных программах» - 3 часа

Модуль F. «Решение проблемной ситуации» -2 часа

2. *Формы приложений к Конкурсному заданию*, которые необходимы для его выполнения, устанавливаются Менеджером компетенции и не подлежат самостоятельному изменению Главными экспертами чемпионатов. Конкурсное задание должно включать все приложения, входящие в типовое Конкурсное задание.

3. Для модулей «А», «С» и «Е» конкурсанты выполняют подготовительные работы согласно Конкурсному заданию (тематика заданий по данным модулям должна быть оглашена на момент публикации Конкурсного задания). Задание по модулю «Е» предусматривает подготовку тулбокса. Для выполнения модулей «С» и «D» участник может использовать собственные мегафон, указку, планшет, которые должны быть указаны в тулбоксе (правила формирования и согласования тулбокса см. в п. 8.2 Технического описания).

4. «*Кейсы*» для заданий по модулям «А» (заказ на экскурсионное обслуживание), «В» (тема аудиогuida) и «F» (проблемные ситуации) озвучиваются на момент начала работы над модулями на чемпионате.

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

5. Во время чемпионата для выполнения заданий по модулям «В» и «С» конкурсант может использовать *интернет-ресурсы электронных библиотек*, в данных модулях разрешается вход конкурсантов в личный кабинет на порталах электронных библиотек, при этом конкурсант должен иметь такой кабинет заблаговременно. Проверка личного кабинета осуществляется Главным и Техническим экспертом в день С-1, а также перед началом работы над модулем.

6. *Модуль А:*

Для осуществления электронной переписки каждому конкурсанту должен быть заведен почтовый ящик на любом из почтовых серверов. Эта процедура осуществляется Техническим экспертом в день С-2. Почтовый логин не должен содержать ФИО участника, в нем должен быть указан номер участника (например, uchastnik1). Технический эксперт составляет список созданных почтовых ящиков с указанием их логинов и паролей и передает его Главному эксперту.

В день С-1 каждому конкурсанту должен быть выдан логин и пароль от почтового ящика. При работе в данном модуле конкурсант может пользоваться только данным почтовым ящиком. Почтовый ящик заводится на время чемпионата. После окончания чемпионата электронные почтовые ящики удаляются Техническим экспертом по согласованию с Главным экспертом (но не раньше сроков, предусмотренных регламентом чемпионата в части сохранности работ конкурсантов).

При использовании специализированного программного обеспечения Главный эксперт должен обеспечить наличие в электронной базе специализированного программного обеспечения ассортимента экскурсионных программ указанного в Приложении к Конкурсному заданию экскурсионного предприятия / турфирмы.

7. Модуль «В»:

Для осуществления работы по модулю на онлайн-платформе [izi.TRAVEL \(https://izi.travel/ru\)](https://izi.travel/ru) каждому конкурсанту должен быть заведен личный кабинет. Эта процедура осуществляется Техническим экспертом в день С-2. Логин не должен содержать ФИО участника, в нем должен быть указан номер участника (например, uchastnik1). Технический эксперт составляет список созданных личных кабинетов и передает его Главному эксперту. Логин и пароль от личного кабинета выдаются участнику непосредственно перед началом работы над модулем. При работе в данном модуле участник может пользоваться только данным личным кабинетом.

В день С-1 каждому конкурсанту должен быть выдан логин и пароль от личного кабинета на онлайн-платформе [izi.TRAVEL](https://izi.travel/ru). При работе в данном модуле конкурсант может пользоваться только данным личным кабинетом. В случае использования других личных кабинетов конкурсантом такая работа не будет зачтена и оценена.

Личный кабинет заводится на время чемпионата. После окончания чемпионата личные кабинеты удаляются Техническим экспертом по согласованию с Главным экспертом (но не раньше сроков, предусмотренных регламентом чемпионата в части сохранности работ конкурсантов).

Для записи аудио-файлов используется компьютерная гарнитура (наушники с микрофоном), а также установленная на компьютере конкурсанта специальная программа (инструктаж по пользованию программой проводится в С-1). Особых требований к такой программе стандартами компетенции не предусмотрено, но при этом программа должна быть проста и удобна в использовании и не должна в обязательном порядке предусматривать возможности для монтажа и микширования звука, звуковых эффектов и пр. Использование конкурсантом любых других программ для записи аудио, установленных на компьютере/ноутбуке конкурсанта, не допускается.

8. Модуль «С»:

Каждая экспозиция, которая будет размещаться на конкурсной площадке, имеет свою специфику, которая влияет на формат экспозиционного оборудования, в связи с чем Главному эксперту чемпионата необходимо

согласовать типы, конфигурацию и другие параметры экспозиционного оборудования с Менеджером компетенции в установленный срок.

В случае если музей-партнер предоставляет экспозицию, музеем может быть предложен собственный вариант застройки и оформления экспозиции (в т.ч. витрины, информационные стенды, расположение и расстановка экспонатов и других элементов экспозиции). В этом случае такой вариант в обязательном порядке также должен быть согласован Главным экспертом с Менеджером компетенции в установленный срок.

В день С-2 Главный эксперт должен выслать Менеджеру компетенции фото застройки экспозиции (допускается без размещения в С-2 в ней экспонатов).

Экспозиции для соревнований могут предоставлять музеи образовательных организаций. Однако если конкурсант от образовательной организации, которая готова предоставить экспозицию для соревнований, принимает участие в чемпионате, предоставление экспозиции данной образовательной организацией невозможно, иначе будет нарушен принцип равенства условий для всех конкурсантов.

Представителям музеев-партнеров, предоставляющих экспозицию для конкурсной площадки, до начала модуля, в котором используется экспозиция, необходимо провести инструктаж, в т.ч. по технике безопасности при работе в экспозиции. Также возможно проведение ознакомительной беседы по теме экспозиции, презентация экспозиции. На данную процедуру отводится не более 10 минут, не входящих в общее время модуля.

В экспозиции, размещенной на конкурсной площадке, должен присутствовать этикетаж, оформленный в соответствии с общими требованиями к оформлению музейного этикетажу. Оформленный этикетаж необходимо выслать Менеджеру компетенции не позднее дня С-2 в одном из форматов: документе в формате Word, фото этикеток (крупные, разборчивые, четкие фото).

Дополнительно на информационном стенде в экспозиции на площадке размещаются данные этикетажу (для удобства одновременной работы конкурсантов в экспозиции).

9. Модуль «F»:

Главным экспертом заранее готовится база проблемных ситуаций. Количество карточек (3 разные ситуации) или бланков (в одном бланке 3 ситуации) должно быть кратно количеству участников и включать не менее 2 дополнительных экземпляров (напр., на 5 участников готовятся 15 карточек + 6 дополнительных, либо на 5 участников готовятся 5 бланков + 2 дополнительных).

Экспертам, входящим в группу оценки, на момент начала работы над модулем выдается на руки для обозрения список ситуаций с присвоенными номерами (3 экземпляра).

10. На рабочем столе компьютера/ноутбука участника должна содержаться электронная папка с названием «Электронная папка конкурсанта».

В данную папку Техническим экспертом под наблюдением Главного эксперта в день С-2 загружаются следующие документы:

- для выполнения модуля А: логин и пароль для входа в электронный почтовый ящик / логин и пароль для входа в личный кабинет специализированного программного обеспечения и форма договора на экскурсионное обслуживание (Приложение к Конкурсному заданию);
- для выполнения модуля «В»: логин и пароль для входа в личный кабинет на платформе izi.TRAVEL;
- для выполнения модуля «С»: технологическая карта фрагмента экскурсии (Приложение к Конкурсному заданию) / для юниорской категории – форма плана фрагмента экскурсии (Приложение к Конкурсному заданию).

Требования к конкурсной площадке:

Рабочая зона площадки должна включать модульные рабочие места конкурсантов, зону экспертов, брифинг-зону, зону экспозиции и зону мастер-класса, комнату экспертов и комнату конкурсантов.

Оборудование зоны экспозиции должно максимально соответствовать формату музейной экспозиции и включать экспозиционное оборудование (см. комментарий к экспозиционному оборудованию для модуля «С» в п. 5.3 Технического описания), информационный стенд, интерактивный сенсорный стол/киоск. Также в зоне экспозиции должен располагаться небольшой стол, на котором конкурсанты могут разместить папку с документацией на разработанный фрагмент экскурсии, материалы «портфеля» экскурсовода в случае необходимости.

Зона мастер-класса включает столы и стулья, за которыми работают участники мастер-класса. Необходимо обеспечить 2 рабочих места, каждое из которых укомплектовано либо 1 столом (размер не менее 1,80 м в длину и в ширину) с возможностью размещения за ним 5 человек одновременно, либо 2 или 3 составленными вместе столами также с возможностью одновременного размещения за ними 5 человек.

Зона экспертов включает столы и стулья для экспертов.

В общей рабочей зоне расположены МФУ / принтер (принтеры) для осуществления работы конкурсантов, кулер.

Брифинг-зона оборудуется стульями, столами, проекционным и акустическим (в случае необходимости) оборудованием.

Комната экспертов должна быть вынесена за пределы площадки, оборудована столами, стульями, офисным шкафом для документов, компьютерами/ноутбуками с выходом в интернет, принтером.

Комната конкурсантов должна быть вынесена за пределы площадки, оборудована столами, стульями.

На площадке должна быть предусмотрена камера / камера со штативом / иное оборудование для записи видео-файлов, с помощью которой Техническим экспертом или уполномоченным экспертом под контролем Технического

эксперта осуществляется запись проведения фрагмента экскурсии и мастер-класса конкурсантами. На рабочем столе компьютера / ноутбука создается специальная папка, в которую будут выгружены данные видео-файлы.

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 / информационный



Примерный вариант: Интерактивный сенсорный стол/киоск

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.

Также на рабочем столе компьютера/ноутбука конкурсанта должно быть установлено приложение для дистанционного администрирования рабочего стола (anydesk или аналог).

5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание разрабатывается по образцам, представленным Менеджером компетенции на форуме экспертов (<https://forums.worldskills.ru/>), и/или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итогового согласованного конкурсного задания, в рамках коммуникации на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов. 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.

Внесение 30 % изменений в Конкурсное задание не предусмотрено.

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/или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итогового согласованного конкурсного задания, в рамках коммуникации на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов. Задания могут разрабатываться как в целом, так и по модулям. Основным инструментом разработки Конкурсного задания является форум экспертов/или другой ресурс, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме 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	30% изменений в КЗ не вносится	30% изменений в КЗ не вносится	30% изменений в КЗ не вносится
Внесение предложений на Форум экспертов о модернизации КЗ, КО, ИЛ, ТО, ПЗ, ОТ	В день С+1	В день С+1	В день С+1

5.5 УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Главный эксперт и Менеджер компетенции принимают решение о выполнимости всех модулей и при необходимости должны доказать реальность его выполнения. Во внимание принимаются время и материалы.

Конкурсное задание может быть утверждено в любой удобной для Менеджера компетенции форме.

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 построить 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://forums.worldskills.ru>) и/или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов. Решения по развитию компетенции должны приниматься только после предварительного обсуждения на форуме и/или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов. Также на форуме и/или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, должно происходить информирование обо всех важных событиях в рамках работы по 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://forums.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

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, 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 в 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 45 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 фрагмента экскурсии и мастер-класса нужно соблюдать данную инструкцию по технике безопасности:

1. Общие положения инструкции по охране труда.

1.1. Ведущий (конкурсант), а также Главный эксперт и другие эксперты на площадке должны вести постоянное наблюдение за участвующими в экскурсии / мастер-классе.

1.2. Все «экскурсанты» во время проведения экскурсии / мастер-класса должны строго соблюдать правила противопожарной безопасности, положения инструкции по ОТ при проведении данных программ, а также не нарушать установленный порядок проведения экскурсии / мастер-класса.

1.3. В случае участия в экскурсии / мастер-классе, проводимой конкурсантом на площадке, несовершеннолетних, группу несовершеннолетних должны сопровождать двое взрослых.

2. Требования безопасности перед началом экскурсии / мастер-класса.

2.1. Перед экскурсией / мастер-классом «экскурсанты» должны быть ознакомлены с инструкцией по охране труда при проведении экскурсии / мастер-класса, правилам поведения, которые следует соблюдать во время проведения экскурсии / мастер-класса.

2.2. Количество человек, которые одновременно участвуют в экскурсии не должно превышать 10 человек / мастер-классе – 5 человек совместно с ведущим мастер-класса (конкурсантом), в том числе в зависимости от условий площадки.

2.3. Допущенные к участию в экскурсии / мастер-классе «экскурсанты» должны быть одеты в соответствующую одежду, не иметь при себе предметов, создающих опасность при проведении экскурсии / мастер-класса.

3. Требования безопасности во время экскурсии / мастер-класса.

Перед входом в зону экспозиции / брифинг-зону / зону мастер-класса Главный эксперт обязан проинструктировать «экскурсантов» об особенностях поведения и действиях в особых случаях, в частности:

- во время проведения экскурсии / мастер-класса нельзя пользоваться мобильным телефоном, беседовать между собой, тем самым отвлекая конкурсанта от выполнения задания;

- выполнять требования Главного эксперта по пользованию видеотехникой и фотоаппаратами;

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

4. Требования безопасности после окончания экскурсии / мастер-класса.

4.1. После завершения экскурсии / мастер-класса «экскурсанты» должны покинуть рабочую зону площадки по указанию Главного эксперта.

4.2. После завершения экскурсии / мастер-класса перед отправлением с площадки руководитель группы несовершеннолетних / сопровождающий (в случае наличия такового) должен вывести «экскурсантов» с площадки и проверить наличие их по списку (касается детской группы).

Меры предосторожности при работе с интерактивным сенсорным столом / киоском:

**Во время работы пользователь обязан соблюдать правила эксплуатации конкретной модели оборудования. Далее приведены общие требования:*

1. Экран интерактивного стола включается Техническим экспертом.
2. После загрузки операционной системы можно взаимодействовать с приложениями вместо привычного курсора манипулятора «мышь» касаниями пальцев в нужных областях экрана.
3. Загрузка необходимых файлов производится только Техническим экспертом.
4. Запрещено прикасаться к экрану грязными или влажными руками.
5. На распознавание жестов сенсорного ввода могут оказывать влияние такие факторы, как: точность касания элемента, скорость движения, временной интервал между касаниями. Во избежание поломок сенсорного экрана нельзя нажимать на него слишком сильно.
6. Нельзя класть клавиатуру, мышь и другие предметы на сенсорную поверхность. Это может привести к нарушению работы ее сенсорной функции.
7. Запрещается царапать поверхность корпуса интерактивной панели, экрана, запрещено касаться экрана острыми предметами.
8. Избегать контакта сенсорного экрана с влагой.

Меры предосторожности при работе с мегафоном экскурсионным:

1. Строго соблюдать Инструкции по использованию мегафона экскурсионного, установленные производителем.
2. Головной микрофон подключается к разъему обозначенному в Инструкции по использованию мегафона экскурсионного, установленной производителем, необходимая громкость регулируется ручкой также в соответствии с Инструкцией. С помощью ручек-регулировок настроить звук.
3. Для устранения помех от наложения выходного звука расположить мегафон под углом относительно микрофона (сместить мегафон на левую или правую сторону).
4. Переноска устройства производится с помощью ремня, входящего в комплект, или на поясном ремне за клипсу, имеющуюся на корпусе мегафона.

Меры предосторожности при работе с лазерной указкой (телескопической указкой/ручкой):

1. Исходное положение телескопической указки/ручки – зафиксированное. Если нужно изменить длину ручки, необходимо выдвинуть ее на нужную длину.

2. Необходимо правильно пользоваться указкой при работе в экспозиции. Указку направлять на объект показа, заостренный конец не направлять в сторону людей, не размахивать указкой. В моменты, когда указка не используется, необходимо опустить указку заостренным концом вниз или положить на специально отведенное в экспозиции место.

3. Лазерный указатель предназначен для облегчения наведения на объекты. Чтобы избежать травмы сетчатки, не направлять лазерный луч в глаза. Не направлять лазер на людей непосредственно или через отражающие поверхности. Не светить лазером на движущиеся объекты.

4. Лазер должен использоваться с короткими перерывами в работе. Рекомендуется включать указку не более чем на 2 минуты.

5. Не рассматривать лазерный луч, используя телескопические устройства (типа микроскоп или бинокль).

6. Любая попытка разборки или ремонта устройства, может привести к облучению лазером или к другой опасности.

7. Согласование особенностей работы с лазерной указкой в экспозиции должно в обязательном порядке происходить с Главным и Техническим экспертами.

Меры предосторожности при работе инструментами/материалами тулбокса:

Все элементы Тулбокса, инструменты, расходные материалы, оборудование и инвентарь, реквизит для проведения мастер-класса / фрагмента экскурсии должны соответствовать требованиям охраны труда и техники безопасности и п.8.2 Технического описания.

Ответственность за соблюдение данного условия, а также за безопасность во время хранения и использования инструментов, реквизита, оборудования и расходных материалов Тулбокса несут солидарно конкурсант и эксперт-компатриот.

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 четкие и понятные характеристики в случае возможности приобретения аналогов.

При разработке Инфраструктурного листа для конкретного чемпионата необходимо руководствоваться Инфраструктурным листом, размещенным на форуме экспертов Менеджером компетенции, и/ или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на

форуме экспертов. 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)

Задание по модулю Е «Применение интерактивных технологий в экскурсионных программах» предусматривает подготовку (опционально) и согласование тулбокса на предмет соблюдения требований техники безопасности и охраны труда.

Тип тулбокса – неопределенный, т.е. конкурсант определяет содержимое тулбокса в соответствии с целью и необходимостью его применения согласно тематическому содержанию задания по модулю Е и авторской проработке задания.

В случае если конкурсант планирует использовать собственное оборудование (напр., планшет, мегафон, указку) в модуле «D» при проведении экскурсии, их также необходимо заблаговременно заявить в Тулбоксе.

Форма описания тулбокса размещена ниже, а также данная форма в обязательном порядке публикуется в Приложении к Конкурсному заданию.

В форме описания тулбокса указываются необходимый инвентарь, материалы реквизит, которые необходимы конкурсанту при проведении для фрагмента программы.

Форма «Описание тулбокса»

ОПИСАНИЕ ТУЛБОКСА

Компетенция R58 Организация экскурсионных услуг

Наименование чемпионата (с указанием региона):

Заполнить

Сведения о конкурсанте

Ф.И.О.: **Заполнить**

Место работы/учебы: **Заполнить**

I. Модуль Е

Название мастер-класса: **заполнить**

Перечень оборудования, материалов и инвентаря:

Все перечисленные элементы Тулбокса, инструменты, расходные материалы и инвентарь должны соответствовать требованиям охраны труда и техники безопасности и п.8.2 Технического описания. Ответственность за соблюдение данного условия, а также за безопасность во время хранения и использования инструментов, оборудования и расходных материалов Тулбокса несут солидарно конкурсант и эксперт-компатриот.

(Ниже приведен пример заполнения)

Наименование	Кол-во	Примечание
Бумажные стаканы	10 штук	
Цветная бумага 10 цветов, бархатная	1 упаковка	
Краски гуашь 12 цветов	1 упаковка	
Кисти для рисования	5 штук	Необходимо промыть под проточной водой после проведения мастер-класса
Одноразовые перчатки	(10 шт) 1 упаковка	Обязательное использование при работе с массой для лепки

Дополнительная информация: заполнить в случае необходимости

II. Модули «С» и «D»:

Все перечисленные элементы Тулбокса, инструменты, оборудование и инвентарь должны соответствовать требованиям охраны труда и техники безопасности и п.8.2 Технического описания. Ответственность за соблюдение данного условия, а также за безопасность во время хранения и использования инструментов, оборудования и инвентаря Тулбокса несут солидарно конкурсант и эксперт-компатриот.

(Ниже приведен пример заполнения)

Наименование	Технические характеристики	Примечание
Планшет	Указать <i>Обязательно также указать размер планшета (см. п. 8.2 Технического описания по компетенции)</i>	В комплекте чехол, зарядное устройство, кабель для соединения с ПК
Мегафон экскурсионный	Указать	В комплекте зарядное устройство
Телескопическая ручка-указка	Указать	Без лазерной указки

Дополнительная информация: заполнить в случае необходимости

Если для выполнения модулей «С» и «D» участник не планирует использовать перечисленное оборудование, то п. II необходимо удалить из формы.

Данный документ согласовывается Главным экспертом на стадии подготовки к чемпионату, в день С-1 сдается в распечатанном виде в двух экземплярах с подписями конкурсанта и эксперта-компатриота.

Конкурсант _____
 Подпись Расшифровка подписи Дата

Эксперт-компатриот _____
 Подпись Расшифровка подписи Дата

Отметка о проверке тулбокса:

Главный эксперт _____
 Подпись Расшифровка подписи Дата

Технический эксперт _____
 Подпись Расшифровка подписи Дата

ПРАВИЛА КОМПЛЕКТОВАНИЯ, СОГЛАСОВАНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТУЛБОКСА СМ. В П. 8.2 ТЕХНИЧЕСКОГО ОПИСАНИЯ
--

Для согласования тулбокса необходимо:

1.1. Заранее в срок не менее чем за 15 дней до С-2 эксперт-компатриот должен уведомить Главного эксперта о составе Toolbox конкурсанта (в категории «Навыки мудрых» конкурсант должен уведомить Главного эксперта о составе Toolbox), предоставив список материалов, оборудования и расходных материалов (Форма «Описание тулбокса») для согласования с Главным экспертом данных материалов на предмет соответствия правилам техники безопасности и охраны труда (выслать заполненную форму «Описание тулбокса» на электронную почту Главного эксперта). 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.

1.2. В случае согласования Главным экспертом перечисленных в форме «Описание тулбокса» материалов и/или оборудования необходимых для выполнения задания по модулю Е конкурсант обязуется предоставить их в С-1 на рассмотрение соответствия техники безопасности и сверки с описью, представленной в заранее согласованной Главным экспертом форме «Описание

тулбокса». После чего тулбокс печатывается и подписывается. Материалы хранятся в отдельном кабинете, доступ в отдельный кабинет должен быть только у Главного эксперта и/или нейтрального лица, номинированного экспертами.

1.3. Одежда конкурсанта (костюм/детали костюма), используемая для проведения модуля «Е» в тулбоксе не указывается и не содержится.

1.4. Размер тулбокса для выполнения модуля «Е», в который входят материалы, инвентарь, реквизит, не должен превышать 30 см в ширину, высоту и глубину. Все материалы и инструменты тулбокса должны быть сложены в одну коробку (картонную, пластиковую) или один контейнер. Дополнительные пакеты, сумки и пр. не принимаются.

2. В случае если конкурсант планирует использовать собственное оборудование в модуле «Е» (планшет, мегафон и пр.) и в модуле «D» (напр., планшет, мегафон, указку), их также необходимо заблаговременно заявить в Тулбоксе. Требования к техническим характеристикам оборудования:

- технические характеристики оборудования для использования в модуле «D» (мегафон, указка) не должны отличаться от характеристик такого же оборудования обозначенных в Инфраструктурном листе, чтобы соблюсти равенство условий для всех конкурсантов;

- оборудование для планшета (зарядное устройство, кабель для соединения с ПК) также должно быть включено в Тулбокс;

- размер планшета не должен превышать 25 см по каждой из сторон.

Порядок согласования и проверки тулбокса аналогичен пункту 1. Необходимо предусмотреть заблаговременную зарядку оборудования до прибытия на площадку.

За исправность работы привезенного оборудования несет ответственность конкурсант. В случае неисправностей в работе оборудования конкурсанта Технический эксперт их не устраняет, а также дополнительное время на устранение неисправностей не выделяется.

В день С-1 конкурсант должен продемонстрировать работу оборудования, включенного тулбоксом, в присутствии Технического эксперта и Главного эксперта. В случае использования планшета для модуля «D» конкурсант в день С-1 должен предоставить планшет для проверки содержимого (текстовые файлы, изображения, аудио/видео-файлы) на отсутствие вспомогательного материала для выполнения модулей «С» и «D». Проверка планшета осуществляется Техническим экспертом в присутствии Главного эксперта.

3. Техническое оборудование, входящее в тулбокс (напр., планшет, мегафон), упаковывается в отдельный прозрачный контейнер и выдается конкурсанту в день выполнения модулей «Е», «С» и «D». В случае необходимости осуществить зарядку оборудования, требуется уведомить об этом Главного эксперта и Технического эксперта до начала работы над модулем. Зарядка осуществляется только под руководством Технического эксперта.

Таким образом, если помимо материалов и реквизита конкурсант использует техническое оборудование, туббокс должен быть упакован в 2 разных контейнера согласно вышеуказанным требованиям.

****Внимание!** В случае обнаружения Главным и Техническим экспертом неисправных и несоответствующих требованиям безопасности и охраны труда элементов, материалов, оборудования туббокса, прошедшим предварительное согласование по форме «Описание туббокса», или пришедшим в неисправное состояние по ходу работы конкурсанта, такие элементы, материалы и оборудование не допускаются к дальнейшему использованию конкурсантом на площадке. Данный факт фиксируется протоколом.*

8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ

1. Конкурсантам не разрешается приносить в зону соревнований какие-либо личные вещи, мобильные телефоны, карты памяти, а также любые другие средства коммуникации.

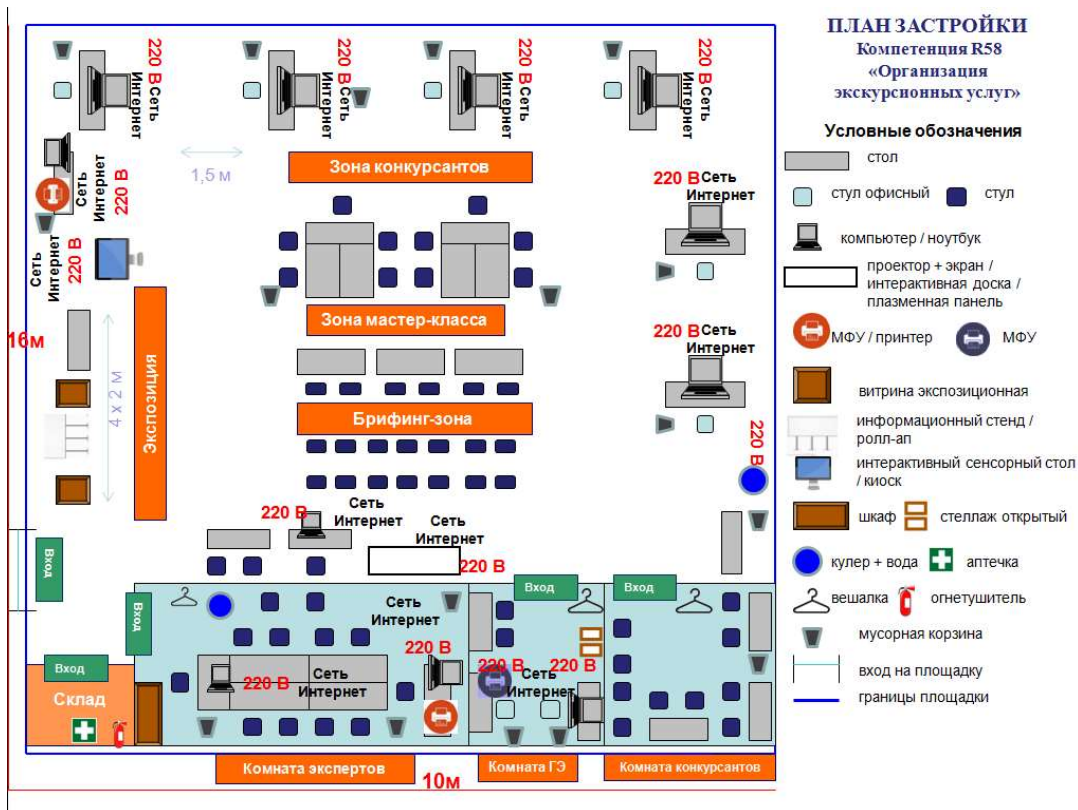
2. Во время выполнения модулей Конкурсного задания конкурсантам запрещается пользоваться почтовыми серверами, облачными хранилищами (за исключением тех случаев, когда это указано в задании к модулю), социальными сетями, чатами, личными кабинетами за исключением личных кабинетов, созданных Техническим экспертом для использования на чемпионате, и личных кабинетов на порталах электронных библиотек, которые имеются у конкурсантов заблаговременно. Создание любых других личных кабинетов конкурсантами во время чемпионата недопустимо.

О наличии личных кабинетов на порталах электронных библиотек, в которые будет осуществляться доступ конкурсанта во время выполнения Конкурсного задания, конкурсант должен сообщить Главному эксперту в С-1, а также предоставить возможность Техническому эксперту под наблюдением Главного эксперта проверить личный кабинет.

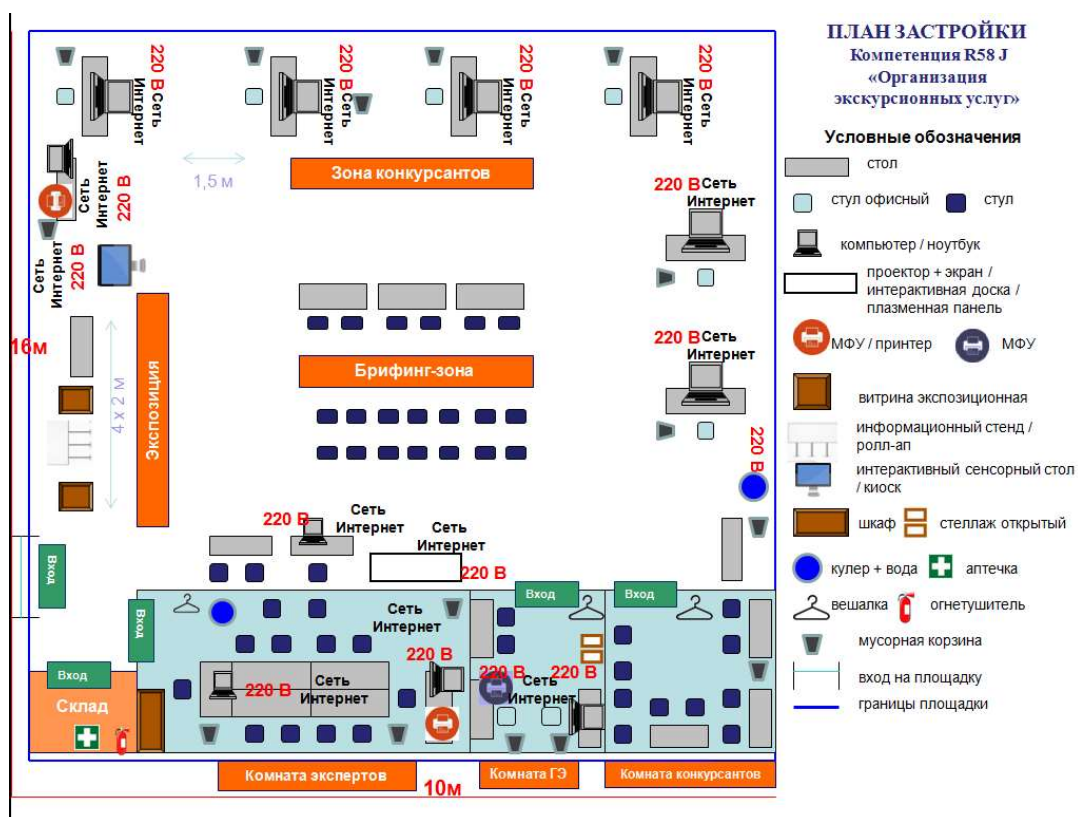
3. К запрещенным материалам не относятся необходимые лекарства (мед. средства). В этом случае об их наличии и необходимости их использования конкурсант уведомляет Главного эксперта в день С-1 и перед началом модуля.

8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ

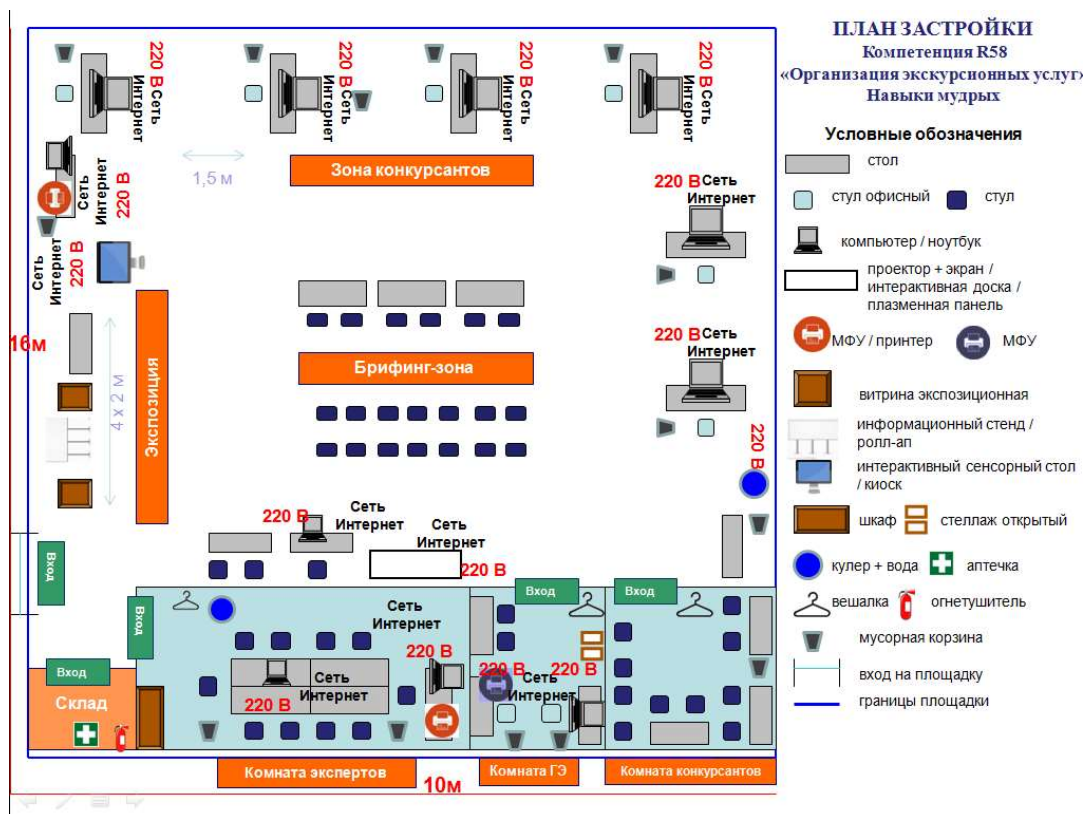
1) Региональная линейка (основная категория), вузовская линейка (основная категория)



2) Юниорская категория



3) Навыки мудрых



9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ

Время на выполнения задания не должно 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 WSSS в зависимости от специфики компетенции.