



ВСЕРОССИЙСКОЕ
ЧЕМПИОНАТНОЕ
ДВИЖЕНИЕ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МАСТЕРСТВУ

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«Организация экскурсионных услуг»
Региональный этап чемпионата
по профессиональному мастерству «Профессионалы»
в г. Севастополе

(субъект РФ)

2026 г.

Конкурсное задание разработано экспертным сообществом и утверждено Менеджером компетенции, в котором установлены нижеследующие правила и необходимые требования владения профессиональными навыками для участия в соревнованиях по профессиональному мастерству.

Оглавление

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ	4
1.1. Общие сведения о требованиях компетенции	4
1.2. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции «Организация экскурсионных услуг»	4
1.3. Требования к схеме оценки	12
1.4. Спецификация оценки компетенции	12
1.5. Содержание конкурсного задания	15
1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания.....	15
1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)	16
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ.....	39
2.1. Личный инструмент конкурсанта	50
2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке.....	53
3. ПРИЛОЖЕНИЯ	54

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

1. ФГОС - Федеральный государственный образовательный стандарт
2. ЕТКС - Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих
3. ПС – Профессиональный стандарт
4. ИЛ – Инфраструктурный лист
5. ПЗ – План застройки
6. ОТ и ТБ – Охрана труда и техника безопасности
7. ИКТ – информационно - коммуникационные технологии

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1. Общие сведения о требованиях компетенции

Требования компетенции (ТК) «Организация экскурсионных услуг» определяют знания, умения, навыки и трудовые функции, которые лежат в основе наиболее актуальных требований работодателей отрасли.

Целью соревнований по компетенции является демонстрация лучших практик и высокого уровня выполнения работы по соответствующей рабочей специальности или профессии.

Требования компетенции являются руководством для подготовки конкурентоспособных, высококвалифицированных специалистов/рабочих и участия их в конкурсах профессионального мастерства.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний, умений, навыков и трудовых функций осуществляется посредством оценки выполнения практической работы.

Требования компетенции разделены на четкие разделы с номерами и заголовками, каждому разделу назначен процент относительной важности, сумма которых составляет 100.

1.2. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции

«Организация экскурсионных услуг»

Перечень видов профессиональной деятельности, умений, знаний, профессиональных трудовых функций специалиста базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту

Таблица №1

Перечень профессиональных задач специалиста

№ п/п	Раздел	Важность в %
1	Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг Специалист должен знать и понимать: <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;	16

	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Организационное обеспечение экскурсионных услуг</p> <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 правоохранительными органами; • 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 	17

	<p>центров, достопримечательностей и других объектов показа;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Разработка экскурсионных продуктов</p> <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; • Использовать веб-картографию при разработке экскурсионных программ; • Использовать технические устройства для дополненной реальности, виртуальной реальности, а также другие мультимедийные устройства/средства /технологии при разработке и проведении экскурсий 	11

4	Разработка экскурсий	17
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <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 <p>Специалист должен уметь:</p> <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 Специалист должен знать и понимать: <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 Специалист должен уметь: <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; 	17

	<ul style="list-style-type: none"> • 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; • Применять знания психологии в работе с группой; • Заполнять экскурсионную документацию 	
6	<p>Организация рабочих и производственных процессов в экскурсионной деятельности</p> <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; • Иностранный 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 	12

	<p>экскурсионной организации /в профессиональной сфере;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
7	Охрана труда	5
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • трудовой кодекс, законы и нормативно правовые акты Российской Федерации в сфере охраны труда и туризма; • национальные, межгосударственные и международные стандарты, регламентирующие систему управления охраной труда; • внутренний документооборот, порядок работы с базами данных и электронными архивами; • нормативные правовые акты, регулирующие работу со служебной информацией; • порядок оформления, согласования, утверждения, хранения и учёта локальной документации, составления номенклатуры дел, в том числе в электронной форме. <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять в работе локально нормативные акты с соблюдением государственных нормативных требований охраны труда; • использовать системы электронного документооборота; • пользоваться цифровыми платформами, справочными правовыми системами, базами данных в области охраны труда; • использовать прикладные компьютерные программы для формирования проектов локальных нормативных актов, оформления отчётов, создания баз данных и электронных таблиц; • проводить разные виды инструктажей по охране труда и технике безопасности; • формировать отчётные документы о проведении инструктажей. 	
8	Бережливое производство	5
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • принципы и концепцию бережливого производства; • основы картирования потока создания ценностей; • методы выявления, анализа и решения проблем в экскурсионной деятельности; • инструменты бережливого производства на предприятиях сферы туризма; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • принципы организации взаимодействия в цепочке деятельности подразделений организации; • виды потерь и методы их устранения; • современные технологии повышения эффективности, технологии внедрения улучшений; • технологии вовлечения персонала в процесс непрерывных улучшений; 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства; • осуществлять профессиональную деятельность с соблюдением принципов бережливого производства; • моделировать производственный процесс и строить карту потока создания ценностей; • применять ключевые инструменты анализа и решения проблем; • организовывать работу коллектива и команды в рамках реализации проектов по улучшению деятельности предприятия; • применять инструменты бережливого производства в соответствии со спецификой бизнес-процессов организации • владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации). 	

1.3. Требования к схеме оценки

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции, обозначенных в требованиях и указанных в таблице 2.

Таблица №2

Матрица пересчета требований компетенции в критерии оценки

Критерий /модуль								Итого баллов за раздел Требования компетенции
Разделы Требования компетенции		А	Б	В	Г	Д	Е	
	1	9,10	6,90	0,00	0,00	0,00	0,00	16,00
	2	3,00	3,00	0,30	1,70	4,00	5,00	17,00
	3	0,00	0,00	2,00	5,00	1,00	3,00	11,00
	4	0,00	0,00	16,00	0,00	1,00	0,00	17,00
	5	0,00	0,00	0,00	12,00	5,00	0,00	17,00
	6	1,00	2,90	0,30	3,00	1,50	3,30	12,00
	7	1,10	1,70	0,00	0,00	1,50	0,70	5,00
	8	0,80	0,50	1,40	0,30	2,00	0,00	5,00
Итого баллов за критерий/модуль		15,00	15,00	20,00	22,00	16,00	12,00	100,00

1.4. Спецификация оценки компетенции

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в таблице 3.

Таблица №3

Оценка конкурсного задания

Критерий		Методика проверки навыков в критерии
А	Прием и обработка заказа на экскурсию	<ul style="list-style-type: none"> – идентификация и этапы ведения заказа; – аргументированный подбор экскурсии в соответствии с пожеланиями заказчика; – деловая переписка с заказчиком, соблюдение норм деловой переписки и этики; – аргументированный подбор предложений по экскурсионным программам согласно заказу; – полное соответствие подобранной экскурсионной программы условиям и параметрам заказа; – корректность оформления договора на экскурсионное обслуживание
Б	Организация экскурсий	<ul style="list-style-type: none"> – маршрут экскурсии построен верно – информация об экскурсии/экскурсионной программе

		<p>содержит основные элементы</p> <ul style="list-style-type: none"> – отобранные объекты в путевой экскурсии соответствуют тематике маршрута – представление достоверной и полной информации о транспортных услугах на экскурсии – представление достоверной и полной информации о услугах питания на маршруте – представление достоверной и полной информации о дополнительных объектах посещения в ходе экскурсии/экскурсионной программы – четкие указания по исполнению организационных мероприятий в начале экскурсии, в ходе экскурсии и в завершении экскурсии – полнота и содержательность инструкций по технике безопасности и правилам поведения на маршруте экскурсии – подготовленные материалы направлены на информационное сопровождение экскурсантов – творческий подход в подготовке информационных материалов
В	Разработка экскурсионных продуктов	<ul style="list-style-type: none"> – использование технологии сторителлинга; – композиционная структура экскурсии; – творческий подход к раскрытию темы 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)
Г	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; – композиционное построение фрагмента экскурсии; – методика и техника ведения экскурсии; – логика в экскурсии; – качество материалов «портфеля» экскурсовода, использование материалов «портфеля» экскурсовода; – достоверность информации в экскурсии; – мастерство экскурсовода, грамотность речи; – соответствие проведенного фрагмента экскурсии

		<p>параметрам задания;</p> <ul style="list-style-type: none"> – соответствие тематической направленности информации фрагмента экскурсии заявленной теме и подтеме экскурсии; – соответствие методов и техники ведения экскурсии целевой аудитории; – творческий подход к раскрытию темы; – соблюдение тайминга.
Д	Применение интерактивных технологий в экскурсионных программах	<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
Е	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 – креативный подход к решению кейса: конструктивное решение, оригинальные идеи, заинтересовывающие решения, уникальность/неординарность/оригинальность предложенных решений в контексте эффективности решения задач, разработанность предлагаемых решений - в соответствии с принятыми профессиональными нормами
--	--	---

1.5. Содержание конкурсного задания

Общая продолжительность Конкурсного задания: 15 часов (с учетом вариативной части)

Количество конкурсных дней: 3 дня

Вне зависимости от количества модулей, КЗ включает оценку по каждому из разделов требований компетенции.

Оценка знаний конкурсанта проводится через практическое выполнение Конкурсного задания. В дополнение могут учитываться требования работодателей для проверки теоретических знаний / оценки квалификации.

1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания

Конкурсное задание состоит из 6 модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) - 4 модуля, и вариативную часть - 2 модуля. Общее количество баллов конкурсного задания по всем модулям составляет 100.

Обязательная к выполнению часть (инвариант) выполняется всеми регионами без исключения на всех уровнях чемпионатов. Вариативная часть может подвергаться изменениям, в зависимости от потребностей региона в технологиях и специалистах.

В случае если ни один из модулей вариативной части не подходит под запрос работодателя конкретного региона, то вариативный(е) модуль(и) формируется(ются) регионом самостоятельно под запрос работодателя. Исключать вариативную часть из конкурсного задания запрещается. Допускается объединение вариативных модулей, однако общее время,

отведенное на выполнение вариативного(ых) модуля(ей) и количество баллов в критериях оценки по аспектам не изменяются (Приложение 2 Матрица конкурсного задания).

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)

Модуль А. Прием и обработка заказа на экскурсию (вариатив)

Время на выполнение модуля: 2 часа

Задание:

Суть задания по модулю в моделировании реальной ситуации: конкурсант является агентом по приему заказов на экскурсии, в экскурсионное предприятие поступает заказ на организацию экскурсионного обслуживания из имеющегося ассортимента экскурсий. Предполагаются различные типы заказчиков – физические и юридические лица, в том числе туристические фирмы, которые заказывают экскурсию для своих групп. Заявки могут быть индивидуальные или групповые, в том числе включающие экскурсантов с ограниченными возможностями здоровья или представителей маломобильных групп населения. Заказ может быть оформлен в любом виде: по электронной почте, в виде текста, в виде устного представления, в виде файла из специализированного программного обеспечения и т.п.).

В *Приложении 5* размещен шаблон заявки с примерами заполнения, на основании которых Главным экспертом разрабатывается конкретная заявка и размещается в данном Приложении на момент публикации Конкурсного задания.

В день Д-2 такая заявка подлежит изменению более чем на 30%: уточняются/изменяются/дополняются конкретные условия выполнения модуля, что отражается в соответствующем протоколе, который подписывают все эксперты-наставники.

Под конкретными условиями выполнения модуля понимается:

ассортимент экскурсионного предприятия (ссылка на которое дается в *Приложении 6*),

форма договора на экскурсионное обслуживание (*Приложение 7*),
целевая аудитория,
состав экскурсантов,
условия экскурсионного обслуживания,
пожелания заказчика,
дополнительные сведения к заявке
и другие параметры, согласованные Главным экспертом.

Главный эксперт имеет право внести в заявку уточнения/изменения/дополнения, которые будут соответствовать указанным в протоколе параметрам.

Итоговый текст заявки озвучивается на момент начала работы над модулем.

Во время работы над модулем конкурсанты заходят в «Электронную папку конкурсанта», далее открывают папку «Модуль А», где размещена ссылка на сайт экскурсионное бюро/турфирму/туристического портала, шаблон договора на экскурсионное обслуживание, логин и пароль электронной почты конкурсанта, адрес электронной почты главного эксперта.

Конкурсанту необходимо на основании анализа заявки:

- либо (при отсутствии конкретного выбранного заказчиков экскурсионного продукта) подобрать подходящие предложения на сайте экскурсионного предприятия/турфирмы/туристического портала и представить их заказчику (физическое или юридическое лицо) в письме по электронной почте (почта заказчика должна быть указана в заявке),
- либо (при указании в заявке конкретной выбранной экскурсии) провести консультацию по предмету заказа (почта заказчика должна быть указана в заявке);
- согласовать с заказчиком все нюансы по выбранной экскурсии;
- оформить договор на экскурсионное обслуживание с необходимыми приложениями:

1. Заявка на экскурсионное обслуживание,
2. Спецификация
3. Описание программы экскурсии и выслать заказчику по электронной почте (почта заказчика должна быть указана в заявке;
 - завершить обслуживание и выслать памятку для заказчика по согласованной экскурсии/экскурсионной программе.

Для подготовки к работе по модулю и для работы на чемпионате конкурсант использует:

- электронную ссылку на официальный сайт экскурсионного предприятия/ турфирмы/туристического портала для ознакомления с ассортиментом экскурсионных продуктов, которые реализует данная компания (*Приложение 6*).

Категорически запрещено осуществлять любую связь с выбранной для модуля турфирмой, звонить, делать заявки, задавать вопросы и т.п. При выявлении подобных случаев по решению Главного эксперта все оценки по модулю обнуляются, независимо от степени выполнения.

Подбор экскурсионных программ конкурсантом на чемпионате должен осуществляться на сайте данной организации и с учетом ассортимента ее экскурсионных услуг;

- образец договора на экскурсионное обслуживание (*Приложение 7*), который конкурсанту необходимо заполнить во время выполнения модуля на согласованную в ходе электронной переписки с клиентом экскурсию с учетом всех особенностей заказа;

- логин и пароль от почтового ящика для осуществления электронной переписки предоставляются конкурсанту в подготовительный день.

Для осуществления электронной переписки каждому конкурсанту заводится почтовый ящик на любом из почтовых серверов. Эта процедура осуществляется Техническим экспертом заблаговременно. При работе в данном модуле конкурсант может пользоваться только таким почтовым ящиком.

Конкурсант осуществляет общение с заказчиком по указанной электронной почте для уточнения деталей и параметров заказа, выбора и согласования подходящего варианта экскурсии в течение всего времени, отведенного на модуль (2 часа).

Вся переписка должна учитывать положения ФЗ-152 «О персональных данных». За время модуля конкурсант должен подобрать и представить предложения по предмету заказа, проконсультировать по предмету заказа, согласовать окончательный вариант экскурсии с заказчиком, получить согласие на обработку персональных данных в целях заключения договора, оформить договор на экскурсионное обслуживание, предварительно получив необходимые данные от заказчика, и выслать оформленный договор на электронную почту заказчика. Вместе с договором или следующим письмом высылается памятка для заказчика по согласованной экскурсии/экскурсионной программе.

Ведение электронной переписки на протяжении всего модуля необходимо вести в одной «ленте», т.е. отвечая на письмо (не создавать отдельные письма, а использовать функцию «ответить»). При нарушении данного правила (даже единожды) обнуляются оценки по подкритерию А 2 «Соблюдение норм деловой переписки».

В случае, если конкурсант не уточнил параметры заявки и пожелания клиента во время переписки, а сразу выслал договор, то такие варианты заказчиком не согласовываются, модуль считается не выполненным. Отправка данных заказчика для оформления договора возможна только после согласования заказчиком экскурсии в процессе консультирования.

До окончания времени, отведенного на модуль, конкурсант должен выслать договор и памятку для заказчика по согласованной экскурсии/экскурсионной программе по электронной почте, а также должен распечатать договор с приложениями и памяткой в двух экземплярах. Все листы распечатанных документов должны быть скреплены степлером, вложены в один файл. В верхнем колонтитуле должен быть указан номер и

фамилия с инициалами конкурсанта. Распечатка документов после окончания времени, отведенного на модуль, не допускается.

Распечатанные документы сдаются конкурсантом Главному эксперту по окончании времени, отведенного на модуль.

Модуль Б. Организация экскурсий (инвариант)

Время на выполнение модуля: 2 часа

Задание:

Данный модуль логически продолжает предыдущий модуль А «Прием и обработка заказа на экскурсию». Суть задания по модулю Б в моделировании реальной ситуации: конкурсант является организатором экскурсий. На основании обработанной заявки из модуля А конкурсант формирует пакет необходимых информационных материалов для экскурсантов.

На основании полученной ранее заявки и заключенного договора на экскурсионное обслуживание организатору экскурсий необходимо подготовить информационные материалы для заказчика («Папка экскурсанта»), а именно:

- инструкцию о правилах поведения на экскурсии,
- организационные мероприятия в начале, по ходу, в конце проведения экскурсии,
- путевая информация о 3 (трех) дополнительных объектах экскурсионного показа (достопримечательности, которые не входят в маршрут экскурсии) по ходу экскурсии с применением материалов «портфеля экскурсовода»;
- информация о транспортных услугах для организации экскурсии, в том числе транспортной компании и технической характеристике транспортного средства (при необходимости);
- информация о питании туристов (экскурсантов) в ходе экскурсии (при необходимости);

- информация о дополнительных объектах посещения (музеи, выставки, магазины сувениров и прочее).

При выполнении задания по модулю конкурсант использует открытые источники информации, сайты транспортных компаний, объектов питания, музеев и другое. Конкурсанту необходимо заполнить шаблон «Папки экскурсанта», где требуется:

1. Кратко описать экскурсию и ее маршрут.
2. Разработать организационные указания при посещении экскурсии (в начале, по ходу, экскурсии в конце).
3. Разработать инструкцию о правилах поведения на экскурсии.
4. Подобрать путевую информацию о 3-х достопримечательностях по ходу экскурсии, которые не входят в программу экскурсии, но располагаются по пути следования.

5. При необходимости - подобрать информацию о транспортных услугах.

6. При необходимости - подобрать информацию об объектах питания: указать адреса, краткое описание точек питания, средний чек, меню (не менее двух объектов).

7. При необходимости - подобрать информацию о дополнительных объектах посещения: изучить возможные варианты экспозиций, экскурсионных программ, расписания выставок, квестов, музеев, магазинов с сувенирами и прочее, описать предлагаемые услуги (не менее 2-х вариантов).

Все материалы «Папки экскурсанта» оформляются по Шаблону, они должны быть удобны к восприятию, их цель – максимально подготовить заказчика к экскурсии, обеспечив его необходимой информацией.

По сути «Папка экскурсанта» — это некий носитель (буклет, электронный файл), который получает конкурсант экскурсии перед началом оказания услуги. Шаблон представляет собой не готовую «Папку экскурсанта», а макет контента, созданный в редакторе Power Point, и отражающий всю необходимую информацию. Предполагается, что на

основании шаблона турфирма/экскурсионное бюро разрабатывают пакет документов для выдачи туристам (экскурсантам). Таким образом, при работе над модулем конкурсант создает презентацию в редакторе Power Point.

При работе с Шаблоном возможно использование аудиофайлов: скаченных из открытых источников Интернета или записанных самостоятельно с использованием компьютерной гарнитуры (наушники с микрофоном), а также установленной на компьютере конкурсанта специальной программы (инструктаж по пользованию программой проводится в подготовительный день).

Выполняя задание по модулю, конкурсанты работают с интернет-источниками и ресурсами электронных библиотек (в данном модуле разрешается вход конкурсантов в личный кабинет на порталах электронных библиотек, при этом конкурсант должен иметь его заблаговременно и заявить об этом в подготовительный день).

Построение маршрута экскурсии осуществляется вручную с использованием сервиса Яндекс карты и инструментов редактора PowerPoint /Word.

Технические требования по работе с презентацией и файлами

1. Перед началом работы конкурсант открывает на рабочем столе «Электронную папку конкурсанта» в ней находится папка «Модуль Б», в которой расположен шаблон презентации по модулю Б. В данном шаблоне конкурсант выполняет задание.

2. По окончании работы над модулем, конкурсант сохраняет презентацию и переименовывает файл презентации – в «Папка экскурсанта. Конкурсант №...», указывается номер рабочего места.

3. При наличии аудиофайлов они должны быть пронумерованы, подписаны и сохранены, например, «1. Путевая информация к объекту № 1».

4. Никаких иных файлов, кроме вышеперечисленных, в папке «Модуль Б» содержаться не должно.

Использование специального шаблона для выполнения задания.

Для удобства работы над модулем авторами-разработчиками компетенции подготовлен специальный шаблон (презентация) в редакторе PowerPoint, в котором конкурсант должен осуществлять работу.

Запрещается:

- использовать данный шаблон в личных целях, распространять, публиковать в открытом доступе;
- менять оформление шаблона и его элементов.

Работы всех конкурсантов выполняются в едином установленном шаблоне, что обеспечивает принцип равенства конкурсантов. Переработка шаблона может осуществляться только Менеджером компетенции.

С целью ознакомления и тренировки навыков работы конкурсантов Главный эксперт предоставляет шаблон презентации, размещенной в папке 08-Приложения комплекта конкурсной документации по компетенции.

Ответственность за получение шаблона, сроки его получения лежит исключительно на экспертах-наставниках.

Обучение по работе с шаблоном, пояснения и инструкции не являются обязанностью Главного эксперта. Эксперты-наставники и конкурсанты не вправе требовать от Главного эксперта обучающих практикумов по работе с шаблоном и его содержанием (работа с шаблоном требует стандартных навыков работы в редакторе по созданию презентаций, в том числе умение пользоваться функцией PrtSc и простейшими архиваторами, которые выполняют сжатие упаковываемых в архив данных). Все необходимые пояснения по работе и примеры содержатся в шаблоне.

Структура презентации должна выглядеть следующим образом:

1 слайд. «Титульный слайд». На нем размещается название компании (турфирмы/экскурсионного бюро), название экскурсии и изображение, соответствующее теме экскурсии.

2 слайд. «Краткая информация об экскурсии» - создается в виде текста, может быть продублирована/дополнена аудиофайлом. Никаких других

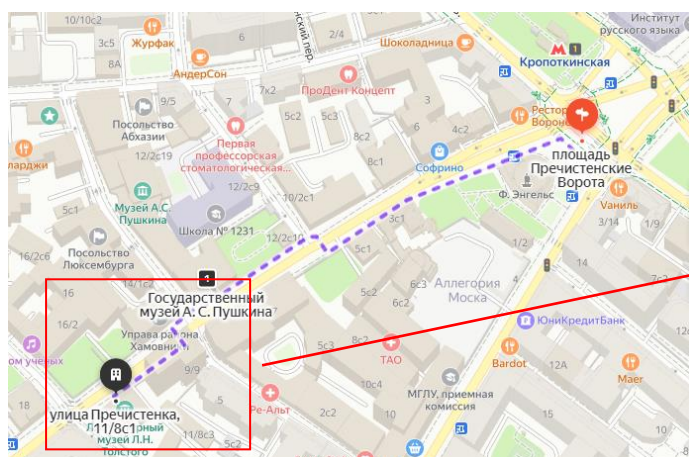
элементов, дополнительных текстов, изображений и прочее данный слайд не содержит. Объем текста - не более 150 слов.

3 слайд. «Маршрут экскурсии». Здесь должен быть представлен перечень объектов и скрин карты маршрута с указанием объектов.

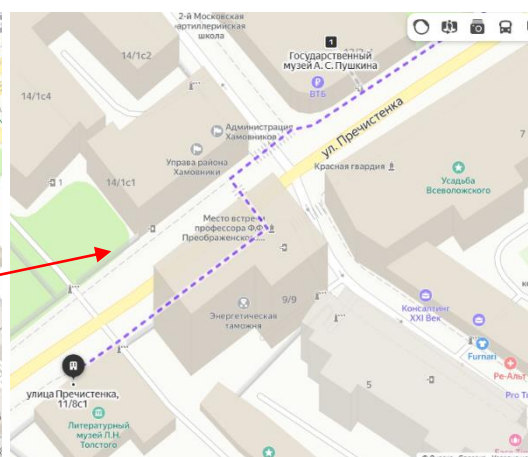
4 слайд. «Организационные мероприятия в начале экскурсии»

5 слайд. «Инструкция по правилам поведения на экскурсии». Здесь должен быть представлен текст инструкции, также могут быть расположены визуальные элементы (значки, символы, рисунки и пр.) для лучшего понимания текста и удобства восприятия заказчиком.

6-7 слайд. «Организационные мероприятия, по ходу экскурсии и в конце экскурсии». Количество слайдов данного раздела (при дублировании слайдов им присваиваются литеры – ба, бб, бв и т.д.) зависит от специфики экскурсии. На каждом таком слайде размещается скрин карты, на которой отображены объекты с учетом организационных мероприятий (могут быть указаны переходы между объектами, и прочее). Рекомендуется размещать скрины каждого такого участка маршрута в укрупненном формате, например:



Скрин маршрута полностью



Скрин участка маршрута

8-10 слайды. «Путевая информация об объекте». На каждом слайде размещается:

- название объекта;
- изображение объекта (с подписью изображения);

- материалы «портфеля экскурсовода» (при необходимости)
- текст к объекту (письменный)
- аудиотекст к объекту (при желании).

Для включения в слайд аудиофайла можно использовать меню: «вставка» - «звук» - «аудиофайлы на компьютере». После вставки аудиофайла на слайде презентации появится значок, при нажатии на который воспроизводится аудиофайл. Необходимо проверить валидность вставленного аудио (убедиться, что аудио запускается, запускается нужное аудио и т.п.).

На отдельном следующем слайде (под литерой 8а) могут быть размещены дополнительные изображения к объекту – материалы «портфеля экскурсовода». Количество изображений на слайде не должно превышать 3. Все изображения должны быть подписаны. В этом случае нумерация такого слайда выглядит следующим образом: если после слайда № 8 об объекте следует слайд с дополнительным иллюстративным материалом (по аналогии с «портфелем» экскурсовода), то такой дополнительный слайд будет нумероваться как слайд № 8 а.

11 слайд. «Информация о транспортных услугах». Здесь необходимо разместить информацию о транспортной компании и услугах (при необходимости), марка транспортного средства, количество посадочных мест, перечень технического оборудования и дополнительная информация. При отсутствии такого задания слайд не удаляется, а просто не оформляется (при необходимости).

12 слайд. «Информация об услугах общественного питания». На слайде возможно размещение ссылок на меню, фотографий объектов питания, расписания работы кафе или ресторана и прочее. При отсутствии такого задания слайд не удаляется, а просто не оформляется. Слайды дублируются при размещении информации о нескольких вариантах питания (12а, 12б, 12в).

13 слайд. «Информация о дополнительных объектах посещения». На

данном слайде необходимо разместить сведения о возможных вариантах посещения музеев, экспозиций, иных экскурсионных программ, выставок, квестов, магазинов с сувенирами и прочее. При отсутствии такого задания слайд не удаляется, а просто не оформляется. Слайды дублируются при размещении информации о нескольких вариантах дополнительных объектах посещения (13а, 13б, 13в).

14 слайд. «Дополнительная информация». Тут можно разместить любую информацию, относящуюся к заданию и позволяющую лучше раскрыть результаты работы по модулю.

Отдельный завершающий слайд в презентации не создается.

Никакие иные элементы кроме вышеперечисленных в структуру презентации не включаются.

Качество работы в шаблоне **не является критерием оценки**. Оценке подлежат указанные в задании элементы презентации, их корректность и содержание. От конкурсантов требуется аккуратность заполнения шаблона, поскольку в случае наличия некорректных элементов, препятствующих ознакомлению с содержанием (например, наложение на слайде рисунков и надписей, из-за которого не видно часть рисунка или текста, не отформатированных текстов, выходящих за пределы слайда и т.п.), те элементы презентации, на просмотр которых влияют подобные аспекты, оценке не подлежат.

В случае возможности работы на площадке по внутренней сети, конкурсант конкурсанты сохраняют все элементы, в созданной главным экспертом папке «Модуль Б» для работы над модулем.

По истечении времени, отведенного на модуль, конкурсант покидает рабочее место, но папку «Модуль Б» со всеми элементами не удаляет (с целью сохранения возможности проведения оценки экспертами в случае возникновения непредвиденных технических сбоев).

Модуль В. Разработка экскурсионного продукта (инвариант)

Время на выполнение модуля: 3 часа

Задания:

Конкурсантам предлагается разработать фрагмент интерактивной экскурсии по музейной экспозиции продолжительностью 10-12 минут. Для этого на конкурсной площадке размещается музейная экспозиция, включающая:

- 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 конкурсентов (в случае необходимости).

В Приложении 8 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 становится известен конкурсантам только перед началом модуля.

До начала модуля представители музея-партнера, предоставляющего экспозицию, могут провести ознакомительную беседу, краткий инструктаж, а также ответить на уточняющие вопросы участников по экспозиции и экспонатам. На данную процедуру отводится не более 10-15 минут, не входящих в общее время модуля.

После начала модуля участники одновременно знакомятся с экспозицией, 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.

Участник разрабатывает план фрагмента интерактивной экскурсии (в свободной форме), а также заполняет технологическую карту (Приложение 15) на данный фрагмент экскурсии (согласно ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг), оформляет «портфель» экскурсовода.

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

При разработке фрагмента экскурсии необходимо учитывать использование различных методических приемов проведения экскурсии, интерактивных элементов, а также материалов «портфеля» экскурсовода.

Конкурсанты могут составить (письменно) и сдать индивидуальный текст фрагмента экскурсии, но в данном модуле при оценке документации содержание текста оцениваться не будет.

По итогам выполнения задания конкурсант должен сдать следующие документы:

- краткий план фрагмента экскурсии (в свободной форме с указанием наименования темы фрагмента экскурсии (тема фрагмента фактически является подтемой в рамках темы экскурсии, заявленной в Конкурсном задании), цели, задач, тайминга фрагмента экскурсии, пунктов содержания фрагмента, примечаний и комментариев в случае необходимости),
- технологическую карту фрагмента экскурсии,
- материалы «портфеля» экскурсовода с описью.

Документы предоставляются конкурсантом в двух экземплярах в идентичных папках-скоросшивателях с указанием на титульном листе номера участника (например, «Конкурсант №1»), далее следует план фрагмента экскурсии, технологическая карта, лист описи материалов «портфеля» экскурсовода, материалы «портфеля» экскурсовода, индивидуальный текст (если он необходим конкурсант). Документы должны быть сданы конкурсантом Главному эксперту до окончания времени, отведенного на выполнение модуля. Одна папка выдается конкурсанту на руки в следующем модуле, вторая остается у оценивающих экспертов.

Если конкурсант использует флэш-накопитель для демонстрации материалов «портфеля» экскурсовода в модуле Г, то этот флэш-накопитель помещается в одну папку, с которой будет работать конкурсант в следующем модуле. В этом случае флэш-накопитель указывается в описи материалов «портфеля» экскурсовода.

Материалы «портфеля» экскурсовода в сданных папках допускаются только на бумажных носителях и не должны содержать дополнительных предметов (ручек, карандашей и пр.), за исключением флэш-накопителя, на котором могут находиться необходимые аудио-файлы, для воспроизведения на мегафоне экскурсионном / мультимедийном сенсорном столе / киоске, а также фото- и видео-материалы для воспроизведения на экране мультимедийного сенсорного стола / киоска или планшете.

Если для демонстрации материалов «портфеля» экскурсовода (в Модуле Г) конкурсант хочет использовать планшет, то его необходимо заблаговременно заявить в Форме «Личный инструмент конкурсанта» (Приложение 10). Такие инструменты и материалы должны соответствовать требованиям техники безопасности и быть перечислены в документе данной Форме. После согласования Главным экспертом Личного инструмента конкурсанта на предмет соответствия правилам техники безопасности, согласованный вариант Формы должен быть распечатан конкурсантом в 2

экземплярах и сложен в емкость для хранения материалов, инструментов и оборудования (см. п. 2.1 «Личный инструмент конкурсанта»).

Загрузка материалов «портфеля» экскурсовода на планшет или флэш-накопитель производится в модуле В, после окончания модуля загрузка материалов конкурсантом не допускается.

Независимо от средства демонстрации материалов «портфеля» экскурсовода (на бумажном носителе / мультимедийном сенсорном столе / киоске / планшете) распечатанные изображения материалов «портфеля» экскурсовода должны присутствовать в обеих папках, которые сдаются конкурсантом Главному эксперту до окончания времени, отведенного на выполнение модуля. Одна папка выдается конкурсанту на руки в следующем модуле, вторая - остается у оценивающих экспертов.

Инвариант

Модуль Г «Проведение экскурсий»

Время на выполнение модуля 3 часа

Задания:

Время на выполнение модуля 3 часа

Задания:

Проведение фрагмента экскурсии, выполненные каждым конкурсантом, записываются 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 в формате, готовом к просмотру.

Конкурсантам предлагается провести фрагмент интерактивной экскурсии, разработанный в предыдущем модуле (Модуле В). Выступление конкурсанта происходит с использованием мегафона экскурсионного. Конкурсантам дается 1 час на отработку текста, репетицию и подготовку к проведению фрагмента экскурсии. Перед началом репетиции конкурсантам

выдается папка с документацией на разработанный фрагмент экскурсии и Личный инструмент конкурсанта, предназначенный для данного модуля (если он заявлен участником). Также за время репетиции конкурсанты с помощью Технического эксперта должны загрузить материалы «портфеля» экскурсовода на интерактивный сенсорный стол / киоск, если они планируют его использование в ходе проведения фрагмента экскурсии, и убедиться, что все материалы открываются и исправны.

После окончания времени на репетицию Главный эксперт собирает папки с документацией у конкурсантов, после чего конкурсанты по очереди проводят фрагмент экскурсии с группой «экскурсантов». Папка вновь выдается конкурсному Главным экспертом перед его выступлением.

До начала экскурсии конкурсант должен ознакомить «экскурсантов» с правилами техники безопасности / соблюдению мер предосторожности / правилам поведения во время экскурсии (отводится не более 2 минут), время, отведенное на инструктаж, не входит в общее время проведения фрагмента экскурсии.

По окончании экскурсии «экскурсанты» могут задать конкурсному не более 3 вопросов по теме фрагмента экскурсии (время на вопросы-ответы – не более 3 минут).

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

Проведение экскурсии осуществляется с использованием усилителя голоса (мегафон экскурсионный), умение работать с которым должен продемонстрировать конкурсант, а также указки / телескопической ручки с лазерной указкой при необходимости.

В случае, если конкурсант планирует использовать собственные мегафон и указку, их необходимо заблаговременно заявить в Форме «Личный инструмент конкурсанта» (Приложение 10), при этом технические характеристики данного оборудования не должны отличаться от

характеристик, обозначенных в Инфраструктурном листе. Все инструменты и материалы, входящие в Личный инструмент конкурсанта, должны соответствовать требованиям техники безопасности и быть перечислены в вышеуказанной Форме. После согласования Главным экспертом Личного инструмента конкурсанта на предмет соответствия правилам техники безопасности, согласованный вариант Формы должен быть распечатан конкурсантом в 2 экземплярах и сложен в емкость для хранения материалов, инструментов и оборудования (см. п. 2.1 «Личный инструмент конкурсанта»).

Требования к дресс-коду по модулю: деловой стиль или «бизнес - casual».

Модуль Д. Применение интерактивных технологий в экскурсионных программах (инвариант)

Время на выполнение модуля: 3 часа

Задание:

Конкурсантам требуется подготовить (заочно) по заданной тематике и провести/продемонстрировать на конкурсной площадке интерактивное мероприятие (далее – интерактив) в составе экскурсионного продукта, например, мастер-класс для «экскурсантов», входящий в программу экскурсии/выставки/проекта.

Продолжительность мастер-класса/интерактива 13-15 минут.

Необходимо выполнение следующих условий:

- мастер-класс/интерактив должен стать логическим продолжением заявленной экскурсии/выставки/проекта, его цель - помочь экскурсантам более глубоко погрузиться в тему конкретной экскурсии/экскурсионной программы посредством выполняемых действий¹, а не просто изготовить

¹ К примеру, экскурсия, посвященная традициям празднования Рождества в конце XIX века, заканчивается мастер-классом по созданию елочной игрушки в старинной технике. Заранее были подготовлены лекала открыток и набор цветных карандашей. Экскурсоводом во время экскурсии были показаны старинные игрушки, открытки, рождественские украшения, а также рассказано об их особенностях и истории создания. На мастер-классе экскурсантам предлагается сложить картонную открытку в старинной манере (наподобие продемонстрированных открыток во время экскурсии) и украсить ее.

конкретный предмет/ознакомиться с информацией/получить впечатления от интерактива;

- в ходе мастер-класса/интерактива должна прослеживается тематическая взаимосвязь с экскурсией/выставкой/проектом;

- демонстрация конкурсантом уровня владения ремесленными навыками, навыками декоративно-прикладного искусства, VR-технологиями, информационными сервисами и т.п., сложность технологии, используемой на мастер-классе/интерактиве, качество выполненных экскурсантами работ при проведении интерактива, стоимость расходных материалов и используемых ресурсов для мастер-класс/интерактива а не являются критериями оценки, отдавая первенство мастерству экскурсовода по использованию интерактивных технологий в своей деятельности;

- мастер-класс/интреактив не должен являться отдельным экскурсионным продуктом, не связанным с экскурсией/выставкой/проектом, обозначенными в задании; он должен логически интегрироваться с темой и задачами экскурсионного продукта, быть интерактивным его дополнением/продолжением.

Параметры задания, описание тематики и программы экскурсии, в которую должен входить мастер-класс/интерактив, характеристики экскурсионной группы, для которой планируется разработка, и другие необходимые условия озвучиваются в *Приложении 10* не менее чем за 2 недели до чемпионата. В соответствие с этими данными конкурсант должен разработать мастер-класс/интерактив, который он будет проводить на чемпионате с группой экскурсантов. Мастер-класс/интерактив является средством решения заявленных целей и задач экскурсии.

Для проведения мастер-класса/интерактива конкурсанту требуется **инструментальный ящик** (материалы, оборудование и инструменты), состав которого конкурсант определяет самостоятельно под контролем

В данном случае мастер-класс полностью относится к теме экскурсии, является ее логическим продолжением, дает возможность экскурсантам ощутить и прочувствовать атмосферу эпохи, попробовать самим в старинной технике выполнить детали рождественского убранства. Таким образом, мастер-класс в данном модуле является средством более детального и глубокого раскрытия темы экскурсии.

эксперта (см. п.2.1 «Личный инструмент конкурсанта»). Все инструменты и материалы, входящие в него, должны соответствовать требованиям техники безопасности и быть перечислены в Форме «Личный инструмент конкурсанта» (*Приложение 11*). После согласования Главным экспертом такого списка на предмет соответствия правилам техники безопасности, согласованный вариант Формы должен быть распечатан конкурсантом в 2 экземплярах и сложен в емкость для хранения инструментария.

Конкурсант также заранее готовит **информационную справку** о мастер-классе/интерактиве для экспертов (в свободной форме), которая вкладывается в 3 экземплярах в распечатанном виде в инструментальный ящик. При возникновении ситуации, когда информационная справка не была вложена в инструментальный ящик и он был запечатан, оценки по подкритерию Д1 «Соответствие данных информационной справки мастер-классу» по решению Главного эксперта полностью обнуляются.

В информационной справке должны содержаться:

- наименование мастер-класса/интерактива, ФИО автора-разработчика, цель и задачи мастер-класса/интерактива, описание этапов и времени на их выполнение, общий хронометраж мастер-класса/интерактива, характеристики экскурсионной группы, для которой организуется мастер-класс/интерактив, материалы и инструменты, которые будут использованы в работе (с указанием их точных характеристик и количества), расчет стоимости затрат на инструменты и материалы (за единицу товара и общая стоимость), примечания и комментарии в случае необходимости;
- оформленная инструкция по технике безопасности для ведущего и «экскурсантов».

Инструментальный ящик с вложениями в запечатанном виде должен быть положен на хранение на площадке в место, определенное Главным экспертом. До начала модуля инструментальный ящик выдается конкурсанту. Содержание информационной справки, все три экземпляра которой конкурсант должен передать экспертам перед началом подготовки

рабочих мест для мастер-класса/интерактива, оценивается экспертами *не в качестве отдельного документа*, а на предмет соответствия содержащейся в ней информации аспектам проводимого конкурсантом мастер-класса/интерактива.

Перед началом проведения мастер-класса/интерактива конкурсантам необходимо подготовить материалы для проведения мастер-класса/интерактива, содержащиеся в инструментальном ящике. На подготовку материалов (места) каждому конкурсанту дается до 5 минут.

После этого к столу, за которым будет проводиться/демонстрироваться мастер-класс/интерактив, приглашаются «экскурсанты» (из числа волонтеров, гостей чемпионата, экспертов и пр.). За каждым столом необходимо обеспечить присутствие 3-4 «экскурсантов».

После того, как «экскурсанты» заняли свои места, у конкурсанта уточняется готовность к проведению мастер-класса/интерактива. Конкурсант подтверждает либо уточняет необходимые нюансы, не противоречащие правилам соревнований. После этого конкурсант приступает к проведению мастер-класса/интерактива.

На проведение мастер-класса/интерактива отводится не более 15 минут. В начале конкурсант должен ознакомить участвующих в мастер-классе/интерактиве «экскурсантов» с правилами техники безопасности (инструктаж по технике безопасности *входит в общее время* на проведение мастер-класса/интерактива). В процессе проведения мастер-класса/интерактива конкурсант должен контролировать соблюдение правил техники безопасности «экскурсантами» (в т.ч. давать дополнительные инструкции в случае необходимости, напоминать правила техники безопасности, в случае несоблюдения правил техники безопасности корректировать выполнение действий «экскурсантами»).

При проведении мастер-класса/интерактива конкурсант не может использовать вспомогательные текстовые материалы, например: план, текст инструкции по технике безопасности, текстовые заготовки и пр.

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

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

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

Проведение мастер-класса/интерактива каждым конкурсантом записывается на видеокамеру (иное оборудование, имеющее функцию записи видео). Запись осуществляется Техническим экспертом или уполномоченным экспертом под контролем Технического эксперта. Каждый видеофайл после окончания выступления конкурсанта должен быть загружен в специальную папку на компьютере/ноутбуке Главного эксперта и готов к воспроизведению. 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 отдельных случаях по согласованию с Менеджером компетенции допускается выполнение модуля в виде домашнего задания. В этом случае в стандартном видео-формате на флеш-носителе каждым конкурсантом в подготовительный день предоставляется полная видеозапись (без признаков монтажа) проведения мастер-класса согласно условиям модуля (от момента подготовки рабочего места до его уборки). Все флеш-носители просматриваются Техническим экспертом на предмет открытия файлов, наличия вирусов и пр. Каждый конкурсант сам обеспечивает предоставление видеозаписи и не вправе требовать у Технического эксперта помощи в виде скачивания, монтажа, загрузки файлов и пр. Рекомендуется иметь запасной флеш-носитель и сохранить видеофайл в нескольких стандартных форматах. Технический эксперт составляет ведомость принятых файлов, где расписываются эксперт-наставник и конкурсант, и передает ее Главному

эксперту. Все флеш-накопители после просмотра Техническим экспертом на предмет валидности запаковываются вместе с ведомостью в конверт и передаются Главному эксперту на хранение. Конверт вскрывается оценочной группой во время процедуры оценки модуля Д. Технический эксперт должен обеспечить просмотр файлов с флеш-накопителей во время оценки, а также возврат флеш-накопителей конкурсантам по ведомости.

После окончания процедуры оценки работы по модулю Технический эксперт удаляет с рабочих компьютеров все архивы (созданные папки), переносит на накопитель (флеш-карта, внешний диск) и передает Главному эксперту либо сохраняет все материалы по модулю в электронном формате на рабочем компьютере Главного эксперта.

Модуль Е. Решение проблемной ситуации (вариатив)

Время на выполнение модуля: 2 часа

Задание:

Задание по данному модулю состоит из решения проблемных ситуаций в профессиональной области и должно включать 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 теории.

Задание по модулю представляет собой «кейс», который содержит три задачи. Пример «кейса» приведен в *Приложении 10*.

В течение 1 часа конкурсантам необходимо подготовить собственные варианты решения данной ситуации, которые затем необходимо представить экспертам. При выполнении задания конкурсанты используют компьютер/ноутбук и Интернет-ресурсы на рабочих местах. Конкурсант в

папке «Модуль Е» самостоятельно создает документ, в котором прописывает решение кейса. В верхнем колонтитуле необходимо указать Конкурсант № ... Листы документа должны быть пронумерованы (при необходимости). Данный файл необходимо назвать «Кейс. Конкурсант №...».

До окончания времени выполнения работы над модулем конкурсант распечатывает документ в двух экземплярах. Все распечатанные материалы конкурсант собирает в файл, подписывает его – номер конкурсанта, фамилия, инициалы – и сдает эксперту. Все материалы конкурсант сохраняет в папке «Модуль Е», расположенной в «Электронной папке конкурсанта».

Затем конкурсанты приглашаются по очереди согласно жеребьевке. Конкурсанту выдается файл с распечатанными материалами, и он начинает свое выступление по решению кейса. На каждое выступление конкурсанта отводится 7 минут.

После выступления эксперты могут задать конкурсному в общей сложности не более трех уточняющих вопросов по представленному решению (время на все вопросы и ответы определяется не более 3 минут, при превышении данного времени этап «вопрос-ответ» прекращается независимо от количества вопросов, при этом критерий «ответы на заданные вопросы верны» не оценивается применительно к конкретной задаче). Формулировка вопросов экспертами должна подразумевать открытые ответы, чтобы конкурсант смог полноценно продемонстрировать свои результаты по модулю, дать развернутый ответ. Запрещено задавать вопросы, подразумевающие ответы типа «да/нет». Рекомендуется начинать вопросы словами: «Поясните, пожалуйста, Ваше утверждение о том, что...», «Не могли бы Вы подробнее описать действия ассистента экскурсовода на подготовительном этапе», «Как, по Вашему мнению, будет развиваться ситуация, если...» и т.п.

Необходимо учитывать следующие условия:

- выполнение данного задания предусматривает навык владения иностранным языком (английский язык);

- необходимо обеспечить отсутствие других конкурсантов во время ответов каждого конкурсанта: конкурсант отвечает на вопросы модуля один перед экспертным жюри;

- 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.

1. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ

Использование личных кабинетов на интернет-ресурсах и электронных почтовых ящиков конкурсантами при работе над модулями Конкурсного задания.

1. Во время чемпионата для выполнения заданий по модулям 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 *подготовительный день*, а также *перед началом* работы над модулем.

Проверка личных кабинетов на предмет отсутствия заготовок осуществляется Главным и Техническим экспертами, фиксируется в протоколе. Повторная проверка осуществляется перед началом работы над модулем и также фиксируется в протоколе.

Работа конкурсанта с подобными ресурсами означает, что конкурсант самостоятельно владеет навыками их использования, поэтому Технический эксперт *не оказывает конкурсанту помощь* на предмет их использования во время проведения соревнований.

2. Для осуществления электронной переписки в модуле «А» каждому конкурсанту должен быть заведен почтовый ящик на любом из

почтовых серверов. Эта процедура осуществляется Техническим экспертом заблаговременно до подготовительного дня чемпионата. Почтовый логин не должен содержать ФИО конкурсанта, в нем должен быть указан номер конкурсанта (например, uchastnik1). Технический эксперт составляет список созданных почтовых ящиков с указанием их логинов и паролей и передает его Главному эксперту.

В исключительных случаях по согласованию с Менеджером компетенции возможно использование новых личных почтовых ящиков конкурсантов, оформленных ими заблаговременно. В этом случае минимум за 3 (три) рабочих дня до начала чемпионата Техническому эксперту должны быть предоставлены сведения от каждого конкурсанта: логин и пароль от такого почтового ящика. Технический эксперт заранее просматривает почтовые ящики конкурсантов, удаляет все имеющиеся файлы и письма, меняет пароль и логин на новые, предоставляя их на чемпионате. После окончания чемпионата Технический эксперт удаляет все письма из почтового ящика и контролирует смену паролей и логинов почтовых ящиков на личные у каждого конкурсанта, таким образом передавая доступ в них «обратно». По окончании данной процедуры Технический эксперт отчитывается Главному эксперту о проведенной работе.

В подготовительный день чемпионата 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 регламентирующими документами в части сохранности работ конкурсантов).

Запись аудиофайлов

Для записи аудиофайлов используется компьютерная гарнитура (наушники с микрофоном), указанная в инфраструктурном листе, а также установленная на компьютере конкурсанта специальная программа

(инструктаж по пользованию программой проводится в подготовительный день).

Программа устанавливается заблаговременно Техническим экспертом на компьютере / ноутбуки конкурсантов. 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**.

Конкурсант не вправе требовать наличия каких-либо дополнительно установленных программ для записи аудиофайлов на компьютере / ноутбуке кроме той, которая установлена Техническим экспертом для использования на соревнованиях.

Материалы на рабочем столе компьютера / ноутбука конкурсанта

На рабочем столе компьютера/ноутбука конкурсанта должна содержаться электронная папка с названием **«Электронная папка конкурсанта»**. В данную папку Техническим экспертом под наблюдением Главного эксперта в подготовительный день загружаются следующие документы:

1. Файл с Конкурсным заданием;
2. Папка «Модуль А»:
 - файл с указанием логина и пароля для входа в электронную почту конкурсанта;
 - файлы: *Приложение 6, 7*
 - файл с указанием адреса электронной почты главного эксперта;
3. Папка «Модуль Б»
 - шаблон презентации по модулям «Б»
4. Папка «Модуль В»

- шаблон презентации по модулю «В»;
- технологическая карта фрагмента экскурсии (*Приложение 9*).

5. Папка «Модуль Е»

Дополнительные материалы, необходимые для выполнения модулей Конкурсного задания и озвученные Главным экспертом на момент работы над модулями, при необходимости размещаются в электронной папке конкурсанта перед началом работы по модулю.

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 принципу равенства условий для конкурсантов и на соблюдение требований п. 2.2 «Материалы и оборудование, запрещенные на площадке».

Формы приложений к Конкурсному заданию

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.

Приложения к Конкурсному заданию, содержащие необходимые условия для выполнения модулей «А», «В», «Г» «Д», оформляются Главным экспертом в соответствии с типовыми примерами, приведенными в типовом Конкурсном задании.

Остальные приложения к Конкурсному заданию не подлежат изменению Главными экспертами чемпионатов.

«Кейсы» для заданий

Шаблоны для составления заданий по модулям «А» и «Б» (заявка на

экскурсионное обслуживание), «В» (разработка экскурсионного продукта)), Д (применение интерактивных технологий в экскурсионных программах) и «Е» (кейс) содержатся в соответствующих Приложениях. В опубликованные текстовки заданий (согласованные Менеджером компетенции) по данным модулям вносятся более 30% изменений в подготовительный день. Данный факт оформляется соответствующим протоколом.

Главный эксперт оставляет за собой право итоговых формулировок/признаков/значений в части изменяемых параметров на основании принятого решения экспертов о таких изменениях.

Менеджер компетенции оставляет за собой право согласовывать/не согласовывать изменения конкурсного задания в случае их корректности/некорректности. В случае некорректности внесенных изменений Менеджер компетенции вправе уведомить Главного эксперта о несоответствии формулировок заданий предъявляемым в компетенции требованиям, самостоятельно заменить такие формулировки и направить Главному эксперту откорректированный вариант, который будет использован на чемпионате.

Внесенные Менеджером компетенции в некорректные формулировки правки/ изменения расцениваются как вносимые в рамках более 30% изменений и являются неотъемлемым предметом протокола о вносимых изменениях (оформляется в подготовительный день). Внесенные Менеджером компетенции в описанном случае правки / изменения дальнейшему обсуждению и корректировкам не подлежат, отдельным протоколом не оформляются.

Кратко алгоритм можно представить так:

на основании шаблонов заявок/кейсов из конкурсной документации Главный эксперт формирует свои задания (заявки/кейсы),

согласовывает текст заданий с МК на этапе согласования Конкурсного задания, которое размещается в открытом доступе.

На региональном чемпионате эксперты решают, какие будут внесены

изменения в заявку/кейс в части изменяемых параметров, что оформляется протоколом. Вносимые изменения не должны упрощать задания. Главный эксперт перед модулем дает конкретные характеристики этих изменений. Менеджер компетенции имеет право на любом этапе вмешаться в процесс изменения конкурсного задания с целью контроля соревновательного процесса.

Памятка для экспертов по процедуре выставления оценок

1. Модуль А: во время проведения модуля – оценка деловой переписки и ее содержания; после окончания модуля – оценка оформленного договора на экскурсионное обслуживание и памятки туристу.

В случае, если конкурсант не согласовал с «клиентом» экскурсионную программу за отведенное на модуль время и/или 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 *коллегiallyно*. При ответах на уточняющие вопросы, заданные конкурсантами, необходимо соблюдать нейтральную позицию и не влиять на выбор конкурсанта (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.

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.

При подготовке к чемпионату и использовании предложенного сайта компании, запрещается обращаться к представителям компании с любыми вопросами касающихся реквизитов, подбора продукта и запросами по подбору тура.

2. Модуль Б: после окончания модуля – оценка разработанной презентации.

Для комплексной оценки презентации и прослушивания экспертами аудиофайлов (при их наличии) Техническому эксперту необходимо обеспечить работу с сохраненными материалами. В случае, если в папке с архивом, сохраненной конкурсантом на чемпионате, не содержится разработанная презентация (выявлено при проверке экспертами), то работе

конкурсанта по модулю присуждается «0» баллов, что является констатацией невыполнения задания по модулю.

При этом «поиск» экспертами этапов работы конкурсанта в других файлах не производится, дополнительные меры по установлению факта наличия и/или принадлежности работы конкурсанта в других файлах не осуществляются.

3. Модуль В:

После окончания модуля – оценка разработанной документации (плана экскурсии, технологической карты, опись «портфеля экскурсовода», материалы «портфеля экскурсовода»).

Также оценка по модулю «В» может быть завершена *после окончания модуля «Г»* в части тех аспектов критериев, где необходимо установление соответствия экскурсионной документации и разработанного 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. п. «Специальные правила компетенции» подпункт «Штрафные санкции»).

4. Модуль Г:

Оценка модуля 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 видеозапись

выступления конкурсанта 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 Д:

Во время проведения модуля – оценка проведения мастер-класса/интерактива.

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/интерактива, оценивается экспертами не в качестве отдельного документа, а на предмет *соответствия* содержащейся в ней информации аспектам проводимого конкурсантом мастер-класса/интерактива.

Для оценки соответствия проводимого мастер-класса/интерактива данным информационной справки, эксперты должны ознакомиться с ее содержанием *до начала работы конкурсанта по модулю*.

При необходимости при проведении оценки используется видеозапись мастер-класса/интерактива, 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 Е:

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.

Штрафные очки начисляются в виде «снятия» от 1 до 10 баллов либо полной дисквалификации конкурсанта (обнуление всех оценок) по решению Главного эксперта за следующие нарушения:

1) нарушения техники безопасности:

- нарушение техники безопасности при работе с оборудованием – не более 5 баллов за каждое;

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

- нарушения дисциплины и организационных указаний - до 10 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) – не более 5 баллов за каждое;

- нерациональное использование расходных материалов – не более 3 баллов;

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

3) нарушение тайминга:

- опоздание на мероприятия чемпионата – не более 3 баллов за каждое;

- продолжение выполнения задания после окончания времени, отведенного на модуль – не более 3 баллов за каждое.

4) несоответствие выполнению требований п. 2.2 «Материалы и оборудование, запрещенные на площадке» при выполнении задания по модулю – не более 5 баллов.

При повторном нарушении требований п.2.2 во время выполнения задания по модулю работе конкурсанта по данному модулю присваивается оценка «0».

По решению Главного эксперта на площадке могут быть составлены протоколы о нарушении кодекса этики конкретными лицами (экспертами-наставниками или другими конкурсантами чемпионата) с последующим уведомлением Менеджера компетенции и обращением в Оргкомитет чемпионата. В подобных протоколах должна быть изложена ситуация и конкретные действия по нарушению кодекса этики. Поводом для протоколов могут стать следующие нарушения:

- умышленное нагнетание неприемлемой и нервной атмосферы на площадке;
- невежливое общение с коллегами, членами оценочной группы, Главным экспертом, другими конкурсантами чемпионата, выкрикивания или призывы к нарушению процедуры чемпионата;
- высказывание неуважительных оценочных суждений о чемпионатном движении и конкретных конкурсантах данного процесса;
- нарушения пункта 3.6. кодекса этики «Уважение друг к другу»;
- давление на экспертную группу (вызывающее поведение, спор, доказывание своего мнения, полное незнание условий конкурсной документации, неуважение к профессионализму экспертов, перебивание, неумение слушать и т.п.);
- попытки влияния на оценку в пользу своего конкурсанта, сговор и лоббирование интересов;
- обращение за помощью к представителям туриндустрии с просьбами осудить мнения экспертов или доказать выставление требуемой оценки;

- высказывание негативных выводов, суждений, указаний, в том числе при полном незнании конкурсного задания и требований подготовки к чемпионату.

Управление компетенцией и общение экспертов

Все предконкурсные обсуждения проходят на особом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации.

Также на данном ресурсе происходит информирование обо всех важных событиях в рамках работы по компетенции. Модератором данного ресурса является Менеджер компетенции (или эксперт, назначенный им). Общее управление компетенцией осуществляется Менеджером компетенции с привлечением экспертного сообщества. Управление компетенцией в рамках конкретного чемпионата осуществляется Главным экспертом по компетенции в соответствии с правилами чемпионата.

2.1. Личный инструмент конкурсанта

Задание по модулю «Д» «Применение интерактивных технологий в экскурсионных программах» (обязательно), по модулю «Г» (Проведение экскурсии) опционально (на усмотрение конкурсанта) предусматривает подготовку и согласование Личного инструмента конкурсанта - материалов, оборудования и инструментов - на предмет соблюдения требований техники безопасности и охраны труда.

Личный инструмент конкурсанта – **неопределенный**, т.е. конкурсант определяет его содержимое в соответствии с целью и необходимостью его применения, согласно тематическому содержанию мастер-класса, опционально - при проведении экскурсии.

Форма описания Личного инструмента конкурсанта (далее – Форма) размещена в *Приложении 11* к Конкурсному заданию. В ней указываются необходимый инвентарь, материалы реквизит, которые необходимы

конкурсанту при проведении мастер-класса и опционально – при проведении фрагмента экскурсии.

Для согласования Личного инструмента конкурсанта необходимо следующее:

- заранее, в срок не менее, чем за 15 дней до начала чемпионата, эксперт-наставник должен уведомить Главного эксперта о составе Личного инструмента конкурсанта, выслав на электронную почту Главного эксперта заполненную Форму для согласования с Главным экспертом данных материалов на предмет соответствия правилам техники безопасности и охраны труда. Только Главный эксперт может принять решение о разрешении или запрещении использования заявленных материалов и оборудования в случае их несоответствия технике безопасности и требованиям Конкурсного задания.

В случае согласования Главным экспертом перечисленных в Форме материалов и/или оборудования конкурсанта обязуется предоставить их в подготовительный день на рассмотрение соответствия техники безопасности и сверки с описью, представленной в заранее согласованной Главным экспертом Форме. После чего емкость для хранения Личного инструмента конкурсанта опечатывается и подписывается. Материалы хранятся в отдельном кабинете, доступ в отдельный кабинет должен быть только у Главного эксперта и/или нейтрального лица, определённого экспертами.

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

Размер емкости для размещения и хранения в ней Личного инструмента конкурсанта **не должен превышать 30 см в ширину, высоту и глубину**. Все материалы и инструменты должны быть сложены в одну коробку (картонную, пластиковую) или один контейнер. Дополнительные пакеты, сумки и пр. не принимаются.

В случае, если конкурсанта планирует использовать собственное оборудование (напр., планшет, мегафон) в модулях «Г» (проведение

экскурсии) и «Д» (мастер-класс) его также необходимо заблаговременно заявить в Форме.

Требования к техническим характеристикам оборудования:

- технические характеристики оборудования для использования в модуле «Г» (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 список;

- размер планшета не должен превышать 30 см по каждой из сторон.

В подготовительный день перед чемпионатом конкурсант должен продемонстрировать работу оборудования в присутствии Технического эксперта и Главного эксперта. В случае использования планшета для модуля «Г» конкурсант в подготовительный день перед чемпионатом должен предоставить планшет для проверки содержимого (текстовые файлы, изображения, аудио/видеофайлы) на отсутствие вспомогательного материала для выполнения модулей «В» и «Г». Проверка планшета осуществляется Техническим экспертом в присутствии Главного эксперта.

Порядок согласования оборудования аналогичен вышеуказанным правилам. Необходимо предусмотреть заблаговременную зарядку оборудования до прибытия на площадку.

Техническое оборудование (напр., планшет, мегафон) должно быть упаковано в *отдельный прозрачный контейнер*, который выдается конкурсанту в день выполнения модуля. 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 инструментов, необходимых для выполнения модуля «Д», конкурсант использует

техническое оборудование в модулях «Д»/ «Г», то конкурсант должен предоставить 2 разных контейнера согласно вышеуказанным требованиям.

В подготовительный день конкурсант должен продемонстрировать работу оборудования в присутствии Технического эксперта и Главного эксперта.

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.

**Внимание! В случае обнаружения Главным и Техническим экспертом неисправных и несоответствующих требованиям безопасности и охраны труда элементов, материалов, оборудования, прошедшим предварительное согласование по Форме, 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.*

1.2. Материалы, оборудование и инструменты, 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. Все личные вещи, мобильные телефоны, карты памяти складываются в специальной зоне или специальный контейнер, расположенный в обозреваемой зоне под присмотром назначенного Главным экспертом лица. Ни Главный эксперт, ни другие конкурсанты чемпионата не несут ответственности за личные вещи конкурсантов. Каждый сам должен обеспечить сохранность вещей.

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, а также запрещается использовать платформы с функциями искусственного интеллекта. Запрещается пользоваться личными кабинетами за исключением личных кабинетов на порталах электронных библиотек, которые имеются у конкурсантов заблаговременно. Создание данных личных кабинетов конкурсантами во время чемпионата недопустимо.

3. 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 подготовительный день, а также предоставить возможность Техническому эксперту под наблюдением Главного эксперта проверить личный кабинет.

4. К запрещенным материалам не относятся необходимые лекарства (медицинские средства). В этом случае об их наличии и необходимости их использования конкурсант уведомляет Главного эксперта в подготовительный день перед чемпионатом и перед началом модуля.

3. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания.

Приложение 2. Матрица конкурсного задания.

Приложение 3. Инструкция по охране труда по компетенции «Организация экскурсионных услуг».

Приложение 4. Чек-лист компетенции

Приложение 5. Шаблон заявки на экскурсионное обслуживание к модулю А.

Приложение 6. Ссылка на сайт экскурсионного предприятия / турфирмы.

Приложение 7. Форма договора на экскурсионное обслуживание.

Приложение 8. Тематические направления и шаблон «кейса» для разработки экскурсии.

Приложение 9. Технологическая карта фрагмента экскурсии.

Приложение 10. Описание тематики мастер-класса.

Приложение 11. Форма «Личный инструмент конкурсанта».

Приложение 12. Шаблон «кейса» по модулю Е.

Приложение 13. Шаблон Папка экскурсанта.

Приложение 14. Шаблон Экскурсии.