



ВСЕРОССИЙСКОЕ  
ЧЕМПИОНАТНОЕ  
ДВИЖЕНИЕ  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ  
МАСТЕРСТВУ

# КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«Организация экскурсионных услуг»  
Региональный этап Чемпионата по профессиональному  
мастерству «Профессионалы»

г. Севастополь  
регион проведения

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.

**Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:**

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.....	10
1.4. Спецификация оценки компетенции.....	10
1.5. Конкурсное задание .....	10
1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания .....	13
1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив).....	14
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ .....	28
2.1. Личный инструмент конкурсанта.....	38
2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке .....	360
3. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	382

## 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 и знаний, и профессиональных трудовых функций специалиста (из ФГОС/ПС/ЕТКС.) и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту*

*Таблица №1*

### Перечень профессиональных задач специалиста

№ п/п	Раздел	Важность в %
1	<b>Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг</b>	<b>19</b>
	Специалист должен знать и понимать: <ul style="list-style-type: none"><li>• Функции структурных подразделений экскурсионного бюро;</li><li>• Содержание и правила проведения экскурсий;</li><li>• Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии;</li><li>• Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии, в т.ч. в специализированном программном обеспечении;</li><li>• Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии, в т.ч. в специализированном программном обеспечении;</li><li>• Принципы работы маркет-плейсов экскурсионных услуг;</li><li>• Основы делопроизводства;</li><li>• Этику делового общения;</li><li>• Туристский потенциал региона</li></ul>	
	Специалист должен уметь: <ul style="list-style-type: none"><li>• Принимать заказы на экскурсионные услуги, в т.ч. через веб-ресурсы, специализированные приложения, мессенджеры;</li><li>• Выявлять потребности, предпочтения экскурсантов;</li></ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• Информировать клиентов об изменении параметров заказа, об изменениях в программе экскурсионного обслуживания или условиях предоставления экскурсионной услуги;</li> <li>• Использовать технологию компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги;</li> <li>• Вносить данные о заказе на экскурсионные услуги и редактировать их, в т.ч. в специализированном программном обеспечении;</li> <li>• Выполнять действия по хранению и обработке персональных данных, в т.ч. в облачной среде;</li> <li>• Корректировать сроки и условия выполнения заказов на экскурсионные услуги.</li> </ul>	
<b>2</b>	<b>Организационное обеспечение экскурсионных услуг</b>	<b>18</b>
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Требования к оформлению программ экскурсий;</li> <li>• Содержание и правила проведения экскурсий;</li> <li>• Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах, музейной экскурсии;</li> <li>• Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;</li> <li>• Правила сопровождения экскурсионных (туристских) групп при реализации экскурсионных программ;</li> <li>• 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;</li> <li>• Правила и меры обеспечения безопасности экскурсантов (туристов), в т.ч. в части осуществления контактов со службой безопасности, местными правоохранительными органами;</li> <li>• Этику делового общения</li> </ul>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе;</li> <li>• Определять потребности экскурсантов в экскурсионных услугах;</li> <li>• Составлять программы экскурсионного обслуживания;</li> <li>• Предоставлять полную информацию об экскурсии;</li> <li>• Инструктировать экскурсантов (туристов) об общепринятых и специальных правилах поведения при посещении музеев, культурных центров, достопримечательностей и других объектов показа;</li> <li>• Информировать экскурсантов об экскурсиях, о правилах поведения на объекте показа;</li> <li>• Оформлять документацию к экскурсионным маршрутам;</li> <li>• Обеспечивать безопасность экскурсантов (туристов): проводить инструктаж по безопасности и соблюдению мер предосторожности, принимать меры по обеспечению безопасности при проведении экскурсии;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осуществлять работу с жалобами экскурсантов (туристов);</li> <li>• Использовать информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для поиска информации, данных, необходимых при организации экскурсий</li> </ul>	
<b>3</b>	<b>Разработка экскурсионных продуктов</b>	<b>11</b>
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Формы и методы проведения экскурсий;</li> <li>• Принципы организации и методики проведения экскурсий;</li> <li>• Содержание и правила проведения экскурсий;</li> <li>• Особенности использования веб-картографии при разработке экскурсионных программ, аудиогидов;</li> <li>• Особенности использования технических устройств для дополненной реальности, виртуальной реальности, а также других мультимедийных устройств / средств при разработке и проведении экскурсий, разработке аудиогидов;</li> <li>• Основы делопроизводства;</li> <li>• Этику делового общения;</li> <li>• Инновационные и современные технологии в экскурсионной деятельности</li> </ul>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учитывать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов;</li> <li>• Определять ключевые позиции программы экскурсии, особые потребности отдельных экскурсионных (туристских) групп или индивидуальных туристов;</li> <li>• Планировать экскурсии: стандартные обзорные, по местным достопримечательностям, по музеям или культурным центрам, загородные, специальные и др.;</li> <li>• Разрабатывать программы экскурсий;</li> <li>• Разрабатывать методические основы для проведения экскурсии;</li> <li>• Разрабатывать новые формы и методы для проведения различных видов экскурсий / экскурсионных программ;</li> <li>• Определять методические приемы проведения экскурсий;</li> <li>• Разрабатывать методики осмотра, показа и изучения объектов экскурсии;</li> <li>• Организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии;</li> <li>• Разрабатывать аудиогид / экскурсионный контент для аудиогuida, в т.ч. на специализированных платформах / с использованием технических средств / информационных технологий;</li> <li>• Использовать веб-картографию при разработке экскурсионных программ, аудиогидов;</li> <li>• Использовать технические устройства для дополненной реальности, виртуальной реальности, а также другие мультимедийные устройства / средства / технологии при разработке и проведении экскурсий</li> </ul>	
<b>4</b>	<b>Разработка экскурсий</b>	<b>18</b>
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Принципы организации и методики разработки и проведения экскурсий;</li> <li>• Историко-культурные и географические достопримечательности</li> </ul>	

	<p>региона;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Объекты показа;</li> <li>• Социальные основы туризма;</li> <li>• Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах, музейной экскурсии;</li> <li>• Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;</li> <li>• Правила оформления экскурсионной документации, в т.ч. коммерческой;</li> <li>• Стандарты делопроизводства;</li> <li>• Технологии и методику разработки и проведения экскурсий с использованием технологий дополненной и виртуальной реальности, других мультимедийных устройств / средств;</li> <li>• Инновационные и современные технологии и методики в экскурсионной деятельности;</li> <li>• Специфику драматургии и режиссуры экскурсии</li> </ul>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Участвовать в разработке новых тем, экскурсий, осваивать новые темы и варианты экскурсий для различных групп населения;</li> <li>• Разрабатывать технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов на вопросы;</li> <li>• Разрабатывать экскурсионные маршруты;</li> <li>• Разрабатывать экскурсионные программы;</li> <li>• Определять цель и выбирать темы экскурсии;</li> <li>• Подготавливать текст экскурсии и составлять методическую разработку;</li> <li>• Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности;</li> <li>• Определять методические приемы, соответствующие экскурсионной программе;</li> <li>• Определять методические приемы проведения экскурсии;</li> <li>• Применять методы драматургии и режиссуры при разработке и проведении экскурсии;</li> <li>• Применять инновационные и современные технологии и методики в экскурсионной деятельности при разработке экскурсий;</li> <li>• Определять технику ведения экскурсии;</li> <li>• Подбирать литературные источники по тематике экскурсии;</li> <li>• Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов;</li> <li>• Осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг;</li> <li>• Оформлять экскурсионную документацию;</li> <li>• Выбирать эффективные направления продвижения экскурсионных программ;</li> <li>• Использовать технологии дополненной и виртуальной реальности, других мультимедийных устройств/средств при разработке экскурсий</li> </ul>	
<b>5</b>	<b>Проведение экскурсий</b>	<b>19</b>
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Нормативные правовые акты, устанавливающие правила проведения экскурсий;</li> <li>• Принципы организации и методики проведения экскурсий;</li> </ul>	

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

	<p>непредвиденными обстоятельствами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Применять знания психологии в работе с группой;</li> <li>• Заполнять экскурсионную документацию</li> </ul>	
<b>6</b>	<b>Организация рабочих и производственных процессов в экскурсионной деятельности</b>	<b>15</b>
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионной деятельности;</li> <li>• Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;</li> <li>• Специализацию и особенности структуры экскурсионного предприятия;</li> <li>• Организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионного предприятия;</li> <li>• Особенности организации профессиональной деятельности самозанятого;</li> <li>• Основы делопроизводства;</li> <li>• Теорию межличностного общения;</li> <li>• Требования к оформлению экскурсионных программ и технологических документов экскурсионных маршрутов;</li> <li>• Правила оказания экскурсионных услуг, правила обслуживания на экскурсии, экскурсионных программах, экскурсионных маршрутах;</li> <li>• Основы туристской индустрии;</li> <li>• Социальные основы туризма;</li> <li>• Теорию формирования потребностей;</li> <li>• Основы психологии;</li> <li>• Иностраный язык в объеме, необходимом для осуществления деятельности (по направлениям деятельности и трудовому функционалу);</li> <li>• Стандарты делопроизводства;</li> <li>• Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;</li> <li>• Основы экономики и управления, организации труда;</li> <li>• Основы маркетинга;</li> <li>• Основы трудового и гражданского законодательства.</li> </ul>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к экскурсантам и коллегам;</li> <li>• Принимать самостоятельные решения, руководствуясь квалификационными требованиями и должностными обязанностями;</li> <li>• Осуществлять эффективное, качественное экскурсионное обслуживание;</li> <li>• Определять перспективные направления деятельности экскурсионной организации / в профессиональной сфере;</li> <li>• Обеспечивать внедрение инновационных технологий в деятельность экскурсионного бюро / самозанятого экскурсовода;</li> <li>• Осуществлять работу по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного бюро / профессиональной деятельности, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций;</li> <li>• Осуществлять прогнозирование и планирование объемов</li> </ul>	

	<p>реализации экскурсионных услуг, руководство маркетингом и продажами экскурсионных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разрабатывать смету расходов экскурсионного предприятия / работы самозанятого экскурсовода, обеспечивающую эффективность деятельности;</li> <li>• Осуществлять бизнес-планирование работы экскурсионной организации / профессиональной деятельности;</li> <li>• Пользоваться специализированным программным обеспечением по экскурсионной деятельности</li> </ul>	
--	--	--

### 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 ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ
Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ		А	Б	В	Г	Д	Е	
	1	11	8	0	0	0	0	19
	2	3	3	1	2	4	5	18
	3	0	0	2	5	1	3	11
	4	0	0	16	0	2	0	18
	5	0	0	0	12	7	0	19
	6	1	4	1	3	2	4	15
<b>Итого баллов за критерий/модуль</b>		15	20	22	16	12	15	<b>100</b>

### 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
<b>А</b>	<p><b>Прием и обработка заказа на экскурсию</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– идентификация и этапы ведения заказа;</li> <li>– аргументированный подбор экскурсии в соответствии с пожеланиями заказчика;</li> <li>– деловая переписка с заказчиком, соблюдение норм деловой переписки и этики;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– аргументированный подбор предложений по экскурсионным программам согласно заказу;</li> <li>– полное соответствие подобранной экскурсионной программы условиям и параметрам заказа;</li> </ul> <p>корректность оформления договора на экскурсионное обслуживание</p>
<b>Б</b>	<b>Организация экскурсий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– корректность построения маршрута;</li> <li>– логика маршрута ;</li> <li>– наличие всех необходимых элементов экскурсии (аннотация, маршрут, описание объектов, путевая информация, организационные указания);</li> <li>– соответствие содержания экскурсии заявленной в задании целевой аудитории;</li> <li>– соответствие объектов маршрута заданной теме и раскрытие темы экскурсии;</li> <li>– использование принципов экскурсионной методики при описании и характеристике объектов показа;</li> <li>– качество текста к объектам на маршруте (корректность, достоверность, грамотность речи, раскрытие темы и характеристик объекта, удобство восприятия текста на слух, выразительность авторского записанного текста);</li> <li>– выполнение организационных требований к экскурсии;</li> <li>– грамотное информирование туристов по специфике экскурсии</li> </ul>
<b>В</b>	<b>Разработка экскурсионных продуктов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– использование технологии сторителлинга;</li> <li>– композиционная структура экскурсии;</li> <li>– творческий подход к раскрытию темы экскурсии (в т.ч. информативность и корректность плана фрагмента экскурсии);</li> <li>– корректность разработки и качество оформления экскурсионной документации на фрагмент экскурсии (план фрагмента экскурсии, технологическая карта, материалы «портфеля» экскурсовода, единая папка с документацией);</li> <li>– корректность заполнения и качество проработки технологической карты фрагмента экскурсии;</li> <li>– соответствие объектов показа тематической направленности подтемы фрагмента экскурсии;</li> <li>– раскрытие подтемы фрагмента экскурсии посредством отобранных экскурсионных объектов в полной мере;</li> </ul> <p>логика в последовательности объектов показа согласно решаемым задачам фрагмента экскурсии (плану фрагмента экскурсии)</p>
<b>Г</b>	<b>Проведение экскурсий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– организационные мероприятия в экскурсии,</li> <li>– проведение инструктажа по соблюдению мер предосторожности при проведении экскурсии / технике безопасности / правилам поведения на экскурсии;</li> <li>– умение использовать технические средства (мегафон экскурсионный / виртуальный тур);</li> <li>– содержательная часть фрагмента экскурсии;</li> <li>– композиционное построение фрагмента экскурсии;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– методика и техника ведения экскурсии;</li> <li>– логика в экскурсии;</li> <li>– качество материалов «портфеля» экскурсовода, использование материалов «портфеля» экскурсовода;</li> <li>– достоверность информации в экскурсии;</li> <li>– мастерство экскурсовода, грамотность речи;</li> <li>– соответствие проведенного фрагмента экскурсии параметрам задания;</li> <li>– соответствие тематической направленности информации фрагмента экскурсии заявленной подтеме и теме экскурсии;</li> <li>– соответствие методов и техники ведения экскурсии целевой аудитории;</li> <li>– творческий подход к раскрытию темы;</li> <li>– соблюдение тайминга.</li> </ul>
<b>Д</b>	<b>Применение интерактивных технологий в экскурсионных программах</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовка / уборка рабочего места ведущего мастер-класса и мест экскурсантов;</li> <li>– организационные мероприятия, проведение инструктажа по соблюдению правил техники безопасности экскурсантами и контроль соблюдения правил в ходе мастер-класса;</li> <li>– соответствие содержательной части мастер-класса тематике экскурсии (взаимосвязь с экскурсией) и параметрам задания;</li> <li>– логика и этапность мастер-класса;</li> <li>– качество и техника ведения мастер-класса;</li> <li>– ход работы ведущего мастер-класса и экскурсантов: введение, организационное сопровождение выполняемых действий, ввод тематической информации, тематическое и организационное завершение мастер-класса;</li> <li>– соблюдение тайминга;</li> <li>– умелое и свободное владение используемыми инструментами и материалами, технологиями и навыками, необходимыми для проведения мастер-класса;</li> <li>– качество подготовки мастер-класса;</li> <li>– соответствие используемых технологий характеристикам экскурсионной группы;</li> <li>– мастерство экскурсовода;</li> <li>– полное соответствие мастер-класса параметрам задания;</li> <li>– соответствие форм и методов проведения мастер-класса целевой аудитории;</li> <li>– творческий подход к раскрытию темы мастер-класса;</li> <li>– соответствие данных информационной справки содержанию и аспектам мастер-класса</li> </ul>
<b>Е</b>	<b>Решение проблемной ситуации</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– корректность алгоритма / последовательности действий в решении ситуаций;</li> <li>– целесообразность и корректность принятого решения;</li> <li>– аргументация и подкрепление ответа (ссылками на нормативные документы, стандарты, установленные</li> </ul>

		<p>правила, практический опыт и пр.);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знание профессиональных / регламентирующих / нормативных требований и правил при организации экскурсионных услуг и умение применять их при решении задач экскурсионного обслуживания;</li> <li>– корректность ответов на вопросы экспертов;</li> <li>– полнота и развернутость ответа;</li> <li>– соблюдение норм профессиональной этики;</li> <li>– уровень владения иностранным языком (английский язык);</li> <li>– грамотность речи и профессиональное словоупотребление</li> <li>– 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</li> </ul>
--	--	---

## **1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

Общая продолжительность Конкурсного задания<sup>1</sup>: 15 часов (с учетом вариативной части)

Количество конкурсных дней: 3 дня

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

Оценка знаний участника должна проводиться 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 составляет 100.

Обязательная к выполнению часть (инвариант) выполняется всеми регионами без исключения на всех уровнях чемпионатов.

Количество модулей из вариативной части, выбирается регионом самостоятельно в зависимости от потребностей работодателей региона в соответствующих специалистах. В случае если ни один из модулей вариативной части не подходит под запрос работодателя конкретного региона, то вариативный (е) модуль (и) формируется регионом самостоятельно под запрос работодателя. При этом, время на выполнение модуля (ей) и количество баллов в критериях оценки по аспектам не меняются (Приложение 3. Матрица конкурсного задания).

<sup>1</sup> Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одним конкурсантом.

## 1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)

### **Вариатив**

#### **Модуль А «Прием и обработка заказа на экскурсию»**

*Время на выполнение модуля 2 часа*

#### **Задания:**

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 подготовительный день чемпионата 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 б),

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.

Конкурсанту необходимо на основании анализа заявки:

- либо (при отсутствии конкретного выбранного заказчиков экскурсионного продукта) подобрать подходящие предложения на сайте экскурсионного предприятия/турфирмы 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 информационный лист для заказчика с указанием дальнейших действий.

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

- электронную ссылку на официальный сайт экскурсионного предприятия/турфирмы 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 участник 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 Информационный лист с указанием дальнейших действий заказчика. 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 А2 «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 информационный лист заказчику по электронной почте, а также должен распечатать договор с приложениями и информационный лист. Все листы распечатанных документов должны быть скреплены степлером, вложены в один файл. В верхнем колонтитуле должен быть указан **номер** и фамилия с инициалами **участника**. Распечатка документов после окончания времени, отведенного на модуль, не допускается. Распечатанные документы сдаются конкурсантом Главному эксперту по окончании времени, отведенного на модуль.

### **Инвариант**

#### **Модуль Б «Организация экскурсий»**

*Время на выполнение модуля 2 часа*

#### **Задания:**

Данный модуль логически продолжает предыдущий. Суть задания по модулю Б в моделировании реальной ситуации: конкурсант является организатором экскурсий. Заявка из предыдущего модуля передается ему, и он формирует пакет необходимых документов для экскурсанта. На основании полученной ранее заявки и заключенного договора на экскурсионное обслуживание организатору экскурсий необходимо подготовить информационные материалы для заказчика («Папка экскурсанта»), а именно:

- инструкция о правилах поведения на экскурсии,
- организационные мероприятия во время проведения экскурсии,
- путевая информация о 3(трех) дополнительных объектах экскурсионного показа (достопримечательности, которые не входят в маршрут экскурсии) по ходу экскурсии из модуля А;
- информация о бронировании транспортных услуг для организации экскурсии из модуля А (при необходимости);
- информация о питании туристов (экскурсантов) в ходе экскурсии из модуля А (при необходимости);
- информация о дополнительных объектах посещения (музеи, выставки, магазины сувениров и пр.).

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

1. кратко описать экскурсию и ее маршрут,
2. разработать памятку для туриста с организационными указаниями при проведении экскурсии (в начале, в конце, по ходу экскурсии),

3. разработать инструкцию о правилах поведения на экскурсии,
4. подобрать путевую информацию о 3х достопримечательностях по ходу экскурсии, которые не входят в маршрут экскурсии, но располагаются рядом,

4. при необходимости - подобрать информацию для бронирования заказчиком транспортных услуг: сделать расчёт стоимости, применяя все скидки, сравнить цены не менее двух перевозчиков.

5. при необходимости - подобрать информацию об объектах питания: указать адреса, краткое описание точек питания, средний чек, меню, сравнить цены и отзывы (не менее двух объектов),

6. при необходимости - подобрать информацию о дополнительных объектах посещения: изучить возможные варианты экспозиций, экскурсионных программ, расписания выставок, квестов, музеев, магазинов с сувенирами и пр., предложить клиентам оптимальную стоимость (средний чек) и характеристики каждого вида услуги, обосновав и предложив выбор поставщика услуг (не менее 2х 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 участник экскурсии перед началом оказания услуги. Шаблон представляет собой не готовую «Папку экскурсанта», а макет контента, созданный в редакторе PowerPoint, 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 PowerPoint.

При работе с Шаблоном возможно использование аудио-файлов (обязательное условие – дублирование аудиоинформации в текстовом формате). Конкурсант самостоятельно озвучивает текст к слайдам шаблона (можно только к некоторым), использование синтезатора речи для выполнения задания не предусмотрено. Для записи аудио-файлов используется компьютерная гарнитура (наушники с микрофоном), а также установленная на компьютере конкурсанта специальная программа (инструктаж по пользованию программой проводится в подготовительный день).

В качестве отдельных файлов в шаблон загружаются конкурсантом только записанные им аудио-файлы с сопроводительным текстом и изображения (объектов, дополнительные иллюстрации и пр.). Загрузка видео-файлов (видео-роликов) не допускается.

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 необходимо создать папку, в которой будут размещаться сама презентация, аудио-файлы и файлы с изображениями. Нахождение всех файлов в этой единой папке необходимо для дальнейшей корректной работы со вставкой в презентацию аудио-файлов и изображений из папки.

2. Наименование файла с презентацией – «Папка экскурсанта».

3. Каждый аудио-файл в папке должен быть пронумерован и подписан, например, «1. Путевая информация к объекту 1». Каждый аудио-файл к объекту представляет собой единый файл, недопустимо создание к одному объекту нескольких аудио-файлов.

4. В папке должны находиться файлы с изображениями, размещаемыми в презентации. В этом случае каждый такой файл должен быть подписан (напр., название объекта).

5. Никаких иных файлов, кроме вышеперечисленных, в папке содержаться не должно.

6. После окончания работы над модулем папку необходимо заархивировать и подписать (имя папки - номер конкурсанта, фамилия, инициалы, например, конкурсант №3 Иванов В.А.). Форматы файлов для заархивированной папки – zip, rar.

7. Заархивированная папка высылается конкурсантом на адрес электронной почты, озвученной Главным экспертом при выдаче задания по модулю, либо копируется в указанную Главным экспертом единую системную папку.

*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. Шаблон доступен по запросу Главным экспертом у Менеджера компетенции не позднее, чем за 1 месяц до начала соревнований. 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.

Главный эксперт предоставляет шаблон для ознакомления и тренировки навыков работы конкурсантов по запросу эксперта-наставника. Ответственность за получение шаблона, сроки его получения лежит исключительно на конкурсантах и 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:*

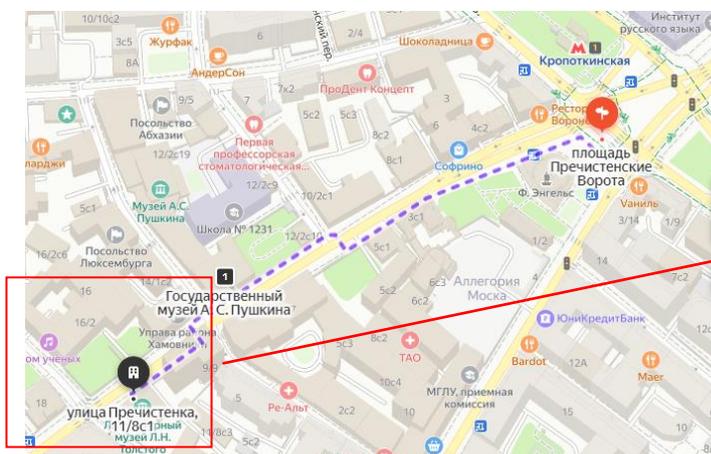
**1 слайд.** «Титульный слайд». На нем размещается название компании (турфирмы/экскурсионного бюро), название экскурсии и изображение, соответствующее теме экскурсии.

**2 слайд.** «Краткая информация об экскурсии» - создается в виде текста, может быть продублирована/дополнена аудиофайлом. Никаких других элементов, дополнительных текстов, изображений и пр. данный слайд не содержит. Объем текста - не более 150 слов.

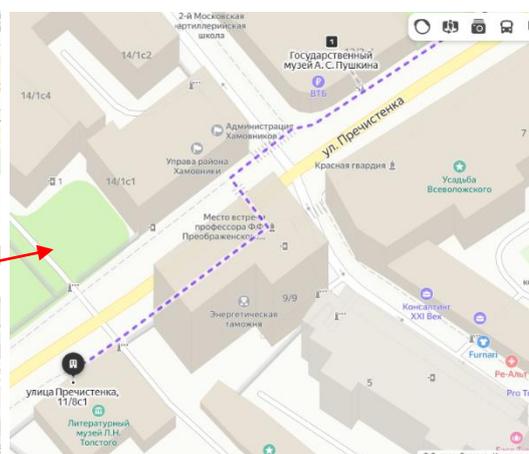
**3 слайд.** «Маршрут экскурсии». Здесь должен быть представлен перечень объектов и скрин карты маршрута с указанием данных объектов.

**4 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.

**5 слайд.** «Организационные мероприятия на маршруте экскурсии». Количество слайдов данного раздела (при дублировании слайдов им присваиваются литеры – 5а, 5б, 5 в 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, зоны повышенного внимания и пр.). Рекомендуется размещать скрины каждого такого участка маршрута в укрупненном формате, например:



*Скрин маршрута полностью*



*Скрин участка маршрута*

С помощью инструмента редактора для создания презентаций «фигуры» необходимо проставить на скрине карты:

- так называемые **зоны повышенного внимания**, т.е. обозначить те зоны, в которых необходимо соблюдать те или иные требования. Обозначается геометрической фигурой «круг», «прямоугольник», «многоугольник» и т.п. в зависимости от планируемых границ зоны на маршруте (заливка фигуры должна быть не сплошной);

- обозначения мест по маршруту, где необходимы **организационные мероприятия** (сбор группы, выход из музея, пешеходный переход и пр.). Обозначаются значком (заливка значка должна отличаться по цвету от заливки фигур для зон повышенного внимания).

Каждый слайд содержит текстовые указания. Последовательность организационных мероприятий: от начала маршрута к окончанию. Тексты организационных мероприятий должны быть пронумерованы.

**6-8 слайды.** «Путевая информация об объекте». На каждом слайде размещается:

- название объекта;
- изображение объекта (с подписью изображения);
- текст к объекту (письменный) не более 150 слов;
- аудиотекст к объекту (при желании).

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

*Дополнительные изображения (если предусмотрено).* На отдельном следующем слайде могут быть размещены дополнительные изображения к объекту (по аналогии с «портфелем» 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 № 7 об объекте следует слайд с дополнительным иллюстративным материалом (по аналогии с «портфелем» экскурсовода), то такой дополнительный слайд будет нумероваться как слайд №7а.

**9 слайд.** «Информация о транспортных услугах». Здесь необходимо разместить информацию для бронирования заказчиком транспортных услуг (при необходимости), возможно размещение ссылок, файлов с расчетами, сравнительных таблиц, фотографий автомобилей и проч. При отсутствии такого задания слайд не удаляется, а просто не оформляется.

**10 слайд.** «Информация об услугах общественного питания». На слайде возможно размещение ссылок на меню, фотографий объектов питания, расписания работы кафе или ресторана и пр. При отсутствии такого задания слайд не удаляется, а просто не оформляется.

**11 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 пр. При отсутствии такого задания слайд не удаляется, а просто не оформляется.

**12 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 (напр., наложение на слайде рисунков и надписей, из-за которого не видно часть рисунка или текста, неотформатированных текстов, выходящих за пределы слайда и т.п.), те элементы презентации, на просмотр которых влияют подобные аспекты, оценке не подлежат.

До окончания времени работы над модулем архив с разработанным шаблоном высылается конкурсантом на адрес электронной почты, озвученной Главным экспертом при выдаче задания по модулю, либо копируется в указанную Главным экспертом единую системную папку (имя файла - номер конкурсанта) или в указанный файл. Отправка архива конкурсантом является фиксацией времени окончания работы над заданием. Техническая валидность отправленного архива (открылся/не открылся) не оказывает влияния на оценку модуля.

По истечении времени, отведенного на модуль, конкурсант покидает рабочее место, но созданный архив материалов по модулю не удаляет (с целью сохранения возможности проведения оценки экспертами в случае возникновения непредвиденных технических сбоев).

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

## **Инвариант**

### **Модуль В «Разработка экскурсионного продукта»**

*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 конкурсантов (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 конкурсанту 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 конкурсанту 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».

## **Инвариант**

### **Модуль Д «Применение интерактивных технологий в экскурсионных программах»**

*Время на выполнение модуля 3 часа*

#### **Задания:**

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 действий<sup>2</sup>, а не просто изготовить конкретный предмет/ознакомиться с информацией/получить впечатления от интерактива;

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

- демонстрация конкурсанта 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/интерактив 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 1 месяц до чемпионата. В соответствие с этими

---

<sup>2</sup> 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.

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.

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 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 10*). 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 участник 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 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 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 участником в подготовительный день предоставляется полная видео-запись (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 участник сам обеспечивает предоставление видео-записи и не вправе требовать у Технического эксперта помощи в виде скачивания, монтажа, загрузки файлов и пр. Рекомендуется иметь запасной флеш-носитель и сохранить видео-файл 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.

### **Вариатив**

#### **Модуль Е «Решение проблемной ситуации»**

*Время на выполнение модуля 2 часа*

#### **Задания:**

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<sup>3</sup> «кейса» приведен в *Приложении 11*.

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. Все распечатанные материалы конкурсант собирает в файл, подписывает его – номер участника, фамилия, инициалы – и сдает эксперту.

Затем участники приглашаются по-очереди согласно жеребьевке. Участнику выдается файл с распечатанными материалами и дается 2 минуты на подготовку. Затем участник начинает свое выступление по решению кейса. На каждое выступление конкурсанта отводится 7 минут.

После выступления эксперты могут задать конкурсанту в общей сложности не более трех уточняющих вопросов по представленному решению (время на все вопросы и ответы определяется не более 5 минут, при превышении данного времени

---

<sup>3</sup> Можно использовать пример, указанный в типовом Конкурсном задании

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.

## **2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ<sup>4</sup>**

**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

---

<sup>4</sup> Указываются особенности компетенции, которые относятся ко всем возрастным категориям и чемпионатным линейкам без исключения.

подготовительного дня чемпионата. Почтовый логин не должен содержать ФИО участника, в нем должен быть указан номер участника (например, uchastnik1). Технический эксперт составляет список созданных почтовых ящиков с указанием их логинов и паролей и передает его Главному эксперту.

В 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 участника: 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 участника, 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 аудио-файлов**

Для записи аудио-файлов 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 участников. 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 аудио-файлов 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 участника должна содержаться электронная папка с названием «**Электронная папка конкурсанта**». В данную

папку Техническим экспертом под наблюдением Главного эксперта в подготовительный день загружаются следующие документы:

- для выполнения модуля «А»: логин и пароль для входа в электронный почтовый ящик и форма договора на экскурсионное обслуживание (Приложение 7);
- файл с Конкурсным заданием;
- файл с указанием логина и пароля для входа в электронную почту участника (модуль «А»);
- шаблоны презентаций по модулям «Б» и «В»;
- для выполнения модуля «В»: технологическая карта фрагмента экскурсии (Приложение 12).

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» и «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) 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 информационного листа.

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 *коллегиально*. При ответах на уточняющие вопросы, заданные конкурсантами, необходимо соблюдать нейтральную позицию и не влиять на выбор участника (например, вопрос – «какая тематика экскурсии Вас интересует», ответ – «историческая» не допускается, правильный вариант ответа – «предложите, пожалуйста, варианты», «что бы Вы посоветовали», «доверимся профессионалам» и пр.).

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

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 аудио-файлов (при их наличии) Техническому эксперту необходимо обеспечить работу с архивом. 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 участника в других файлах не производится, дополнительные меры по установлению факта наличия и/или принадлежности работы участника в других файлах не осуществляются.

## 3. Модуль «В»:

После окончания модуля – оценка разработанной документации (плана экскурсии, технологической карты, портфеля экскурсовода). Презентация в модуле «В» не оценивается.

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 видео-запись 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 видео-запись 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 участников 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».

5) за несоответствие содержимого Личного инструмента конкурсанта при его сверке с описью, согласованной Главным экспертом в соответствии с п. 2.1. «Личный инструмент конкурсанта», штрафные очки не начисляются, но материалы/инструменты, не совпадающие с описью, не принимаются/изымаются и не могут быть впоследствии использованы конкурсантом.

По решению Главного эксперта на площадке могут быть составлены протоколы о нарушении кодекса этики конкретными лицами (экспертами-наставниками или другими участниками 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 участниками чемпионата, выкрикивания или призывы к нарушению процедуры чемпионата;
- высказывание неуважительных оценочных суждений о чемпионатном движении и конкретных участниках 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 участника, 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**

Список материалов, оборудования и инструментов, которые конкурсант может или должен привезти с собой на соревнование, указывается в свободной форме:

Определенный - нужно привезти оборудование по списку;

Неопределенный - можно привезти оборудование по списку, кроме запрещенного.

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 конкурсант 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 конкурсант 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/видео-файлы) 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.*

## **2.2. 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 участники чемпионата не несут ответственности за личные вещи участников. 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, 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 (мед. 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 Описание компетенции

Приложение №2 Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания

Приложение №3 Матрица конкурсного задания

Приложение №4 Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции «Организация экскурсионных услуг»

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 Описание тематики мастер-класса

Приложение №10 Форма «Личный инструмент конкурсанта»

Приложение №11 Шаблон «кейса» по модулю Е

Приложение №12 Технологическая карта фрагмента экскурсии

### Заявка на экскурсионное обслуживание

#### **Примечание:**

1. Главный эксперт разрабатывает заявку согласно приведенному ниже шаблону.

2. Разработанная и размещенная в данном Приложении заявка является неотъемлемой частью публикуемого Конкурсного задания.

3. В подготовительный день чемпионата в содержащуюся в данном Приложении заявку вносятся более 30% изменений в части тех параметров, которые отмечены в шаблоне и описании модуля как «изменяемые параметры».

#### **Шаблон заявки, в который вносятся изменения:**

*Добрый день.*

*На майские праздники мы с друзьями планируем отдохнуть в городе Севастополь. Обращаемся к Вам с просьбой подобрать интересную экскурсионную программу для семьи с детьми, которая позволит нам за один день познакомиться с достопримечательностями Крыма и его архитектурными особенностями. Настроены на познавательный формат экскурсионного обслуживания. Хотелось бы побывать в атмосферном ресторане, посетить необычные музеи, выставочные центры. Детали организации и программы экскурсионного обслуживания я готова обсудить с Вами по электронной почте.*

*С уважением, Светлана.*

**Ссылка на сайт экскурсионного предприятия / турфирмы**

Севастопольское турбюро «Визит Крым»:

<https://www.visit-crimea.com/>

## Форма договора на экскурсионное обслуживание

### ДОГОВОР № \_\_\_\_\_ НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

г. \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, и \_\_\_\_\_,

именуемый в дальнейшем «Заказчик», именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

#### 1. Предмет договора

1.1. Исполнитель обеспечивает экскурсионное сопровождение (либо осуществляет стандартную обзорную экскурсию, экскурсию по музею или иному объекту туристского показа, экскурсию по специальной программе и другое) по предварительной Заявке Заказчика.

1.2. Все действия сторон по продаже услуг не выходят за гражданско-правовые рамки договоров возмездного оказания услуг.

1.3. Продаже подлежат услуги, включающие организацию экскурсионного обслуживания, другие услуги, необходимые для совершения путешествия индивидуальных лиц и групп граждан.

1.4. Услуги экскурсовода (гида) трактуются в рамках настоящего договора следующим образом: действия по сопровождению и ознакомлению экскурсантов с туристическими ресурсами, осуществляемые в информационных, учебных, познавательных, культурно-просветительных и других целях.

#### 2. Обязанности сторон

##### 2.1. Обязанности Заказчика:

2.1.1. Направить Исполнителю предварительную Заявку по электронной почте не позднее, чем за 5 дней до предполагаемого момента оказания услуг на экскурсионное обслуживание. Предоставить Исполнителю документы и информацию, необходимые для исполнения обязанностей (обязательств) по настоящему договору.

2.1.2. Предоставить Исполнителю письменную Заявку установленного образца на оказание экскурсионных услуг, приведённую в Приложении № 1, которое является неотъемлемой частью настоящего договора.

2.1.3. Направить Заявку по e-mail, или другим доступным способом не позднее, чем за 72 часа и более до предполагаемого момента оказания услуг туристической группе.

2.1.4. Заказчик имеет право изменить ранее направленную заявку Исполнителю, или аннулировать её, направив соответствующее уведомление об изменении или аннулировании не позднее, чем за 24 часа без учёта выходных и праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации, до предполагаемого момента оказания услуг.

2.1.5. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю до начала работы по настоящему договору количественный состав экскурсантов.

2.1.6. Своевременно оплатить услуги, входящие в экскурсионное обслуживание, согласно п.3.2.2. настоящего договора.

2.1.6. Нести полную ответственность за соблюдение правил по технике безопасности при оказании услуг, а также за корректное поведение экскурсантов.

##### 2.2. Обязанности Исполнителя:

2.2.1. Исполнитель оказывает услугу по предварительной Заявке Заказчика, а Заказчик соответственно производит оплату услуги согласно Прейскуранту, указанному в Приложении №2, которое является неотъемлемой частью договора.

2.2.2. Предоставить Заказчику набор услуг в соответствии с п.1 настоящего Договора, а при отсутствии возможности оказания услуг по указанной Заявке, сообщить об альтернативном варианте.

2.2.3. В случае подтверждения Заявки Исполнитель гарантирует предоставление услуг экскурсантам в соответствии с условиями Заявки.

2.2.4. Предоставить экскурсантам Заказчика необходимую и достоверную информацию об услугах, их видах и особенностях, указанных в Приложении №3, которое является неотъемлемой частью договора.

2.2.5. Исполнитель обязуется информировать Заказчика обо всех изменениях цен и условий оказания услуг по e-mail или другим доступным способом связи. В случае если Заказчик не сообщит в течение 3 (трех) дней о принятии таких изменений от Исполнителя, Заявки, принятые от Заказчика до получения им информации о таких изменениях, обслуживаются Исполнителем по новой цене и на новых условиях оказания услуг.

2.3. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, нанесенный экскурсантами Заказчика третьей стороне или ущерб, нанесенный экскурсанту Заказчика третьей стороной.

2.4. Оказание туристических услуг экскурсантам Заказчика осуществляется только при наличии документа, подтверждающего факт оплаты Заказчиком экскурсионного обслуживания.

### **3. Порядок расчётов**

3.1. Расчет между Исполнителем и Заказчиком, производится по ценам, указанным в Приложение № 2, которое является неотъемлемой частью настоящего договора.

3.2.1. Оплата Заказчиком услуг по каждой конкретной Заявке в рамках настоящего договора должна быть произведена в срок не менее чем за 3(три) календарных дня до начала оказания услуг (исключая праздники и выходные) и является подтверждением принятия Исполнителем Заявки на предоставление экскурсионных услуг экскурсантам Заказчика.

3.2.2. Заказчик производит предварительную оплату услуг в размере 100% в срок до «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в сумме \_\_\_\_\_, если иное не оговорено в Дополнительном соглашении между Сторонами настоящего договора.

3.2.3. Исполнитель по итогу оказания услуг в рамках настоящего договора направляет Заказчику Акт выполненных работ за истекший период. Датой оплаты считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, либо взнос наличных денежных средств в кассу учреждения. Все претензии по оказанию услуг принимаются в течение 5-ти дней от даты окончания оказания услуг. При отсутствии претензий в указанный срок услуги считаются выполненными качественно, в срок и в полном объеме.

3.2. В случае просрочки или частичной оплаты платежа по настоящему договору Исполнитель оставляет за собой право приостановить исполнение услуг по договору.

### **4. Срок действия договора**

4.1. Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и действует до момента окончания оказания услуг, указанных в Заявке, либо до момента исполнения сторонами обязательств по настоящему договору.

4.2. Действие договора может быть прекращено досрочно по соглашению сторон.

4.3. Во всех случаях расторжения договора стороны сохраняют все свои обязательства по настоящему договору в период - с даты объявления одной стороной другой стороне о расторжении договора до даты собственно расторжения договора. В случае, если на момент истечения срока действия договора между сторонами будут существовать незавершенные расчеты, либо другие неисполненные обязательства сторон по договору, последний будет действовать до момента надлежащего исполнения таких неисполненных обязательств, либо до другого момента, установленного соглашением сторон.

### **5. Форс-мажорные обстоятельства**

5.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажут, что это было вызвано возникновением обстоятельств непреодолимой силы, а также другие обстоятельства, не зависящие от воли сторон, и не поддающиеся их контролю.

Стороны обязаны уведомлять друг друга о возникновении обстоятельств непреодолимой силы не позднее 3 (трех) рабочих дней с того момента, когда информирующая сторона узнала об их возникновении.

5.2. Такие уведомления, указанные в п.5.1, направляются сторонами посредством электронной или иной связи, позволяющей зафиксировать факт отправки и получения информации (документов) сторонами.

5.3. Если действие обстоятельств непреодолимой силы будет продолжаться более одного месяца, стороны вправе принять (без предъявления взаимных претензий) решение о прекращении действия Договора, либо о приостановлении его действия.

### **6. Прочие условия договора**

6.1. Стороны заявляют и гарантируют, что каждая из них, а также подписывающие договор представители сторон, имеют легитимный юридический статус и правоспособность, позволяющие им заключить договор.

6.2. Любые изменения к договору будут действительными в случае совершения их в письменной форме по обоюдному согласию сторон.

6.3. По заключении договора предшествующие этому переговоры и переписка по вопросам, урегулированным договором, теряют силу.

6.4. Стороны обязаны информировать друг друга об изменении адресов и реквизитов, оформленных в Договоре.

6.5. Все возникшие споры решаются путём переговоров. В случае недостижения договорённостей, споры разрешаются в Арбитражном суде города Сочи.

### 7. Юридические адреса сторон и банковские реквизиты

Исполнитель:

Заказчик:

\_\_\_\_\_  
(полное и сокращенное наименование/  
Ф.И.О индивидуального предпринимателя

Местонахождение:

\_\_\_\_\_  
Почтовый адрес:

\_\_\_\_\_  
ИНН/КПП \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
р.сч . \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
к.сч. \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_

т/факс \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Должность:

\_\_\_\_\_  
ФИО

ФИО

Паспортные данные

Адрес регистрации

Тел.

Эл.почта

ФИО

\_\_\_\_\_ подпись

**ЗАЯВКА  
НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Экскурсия / Экскурсионная программа (название):	
Дата экскурсии / экскурсионной программы:	
Время начала экскурсии / экскурсионной программы:	
Время окончания экскурсии / экскурсионной программы:	
Количество человек:	
Язык ведения экскурсии / экскурсионной программы	
Транспорт:	<input type="checkbox"/> нужен <input type="checkbox"/> не нужен <input type="checkbox"/> есть свой
Адрес подачи транспортного средства: (если заказывается трансфер*)	
Имя и контактный телефон ответственного лица в день экскурсии / экскурсионного программы:	
Форма оплаты:	<input type="checkbox"/> наличная <input type="checkbox"/> безналичная
Дополнительная информация:	

*\*Если не заказан трансфер, место встречи с гидом – по программе экскурсии.*

**Сведения о заказчике:**

ФИО	
Контактный телефон	
Адрес для доставки документов (при безналичной оплате)	

**Стоимость заказа:**

Итого к оплате	
Размер предоплаты	
Предоплата до	
Полная оплата услуг до	

Заказ принят:

Специалист (ФИО)	Контактный телефон	Дата	Подпись

Заказчик

Исполнитель

ФИО

\_\_\_\_\_  
Должность  
ФИО

\_\_\_\_\_ подпись

\_\_\_\_\_ подпись

**Приложение № 2**  
к договору №\_\_\_\_  
на экскурсионное обслуживание  
от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
**Спецификация на экскурсионное обслуживание**

**СПЕЦИФИКАЦИЯ  
НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

<b>Экскурсия / экскурсионная программа</b>	
<b>Дата проведения</b>	
<b>Количество человек в группе:</b>	
<b>Количество сопровождающих (бесплатно)</b>	
<b>Льготы (если имеются)</b>	
<b>Цена на одного человека:</b>	
<b>Цена на группу:</b>	
<b>В стоимость экскурсии / экскурсионной программы входит</b>	
<b>Дополнительно оплачиваются</b>	

**Заказчик**

**ФИО**

\_\_\_\_\_ **подпись**

**Исполнитель**

\_\_\_\_\_

**Должность**

**ФИО**

\_\_\_\_\_ **подпись**

**Приложение № 3**  
к договору № \_\_\_\_  
на экскурсионное обслуживание  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
**Программа экскурсии /**  
**Экскурсионная программа**

**ПРОГРАММА ЭКСКУРСИИ / ЭКСКУРСИОННАЯ ПРОГРАММА**

---

**Описание экспозиции  
«В небесах, на земле и на море»**

«На земле в небесах и на море  
Наш напев и могуч и суров:  
Если завтра война,  
Если завтра в поход,  
Будь сегодня к походу готов!»

«Если завтра война»  
муз. бр. Покрасс, сл. В. Лебедев-Кумач

«В небесах, на земле и на море» – так называется новая выставка, которая открылась 30 октября 2024 г. в административном здании музейного комплекса «35-я береговая батарея». В этом году она посвящена 80-летию Победы над фашизмом.

Выставка «В небесах, на земле и на море» рассказывает о том, как защищали лётчики небо Севастополя, как сражались на оборонительных рубежах командиры и красноармейцы Приморской армии, какую роль играли корабли и подводные лодки ЧФ в обороне Севастополя. На выставке можно узнать о подвигах артиллеристов, танкистов, моряков, пилотов, воздушных стрелков, медицинских работников.

В выставке использованы фотодокументы из фондов Музея Героической обороны и освобождения Севастополя и Филиала Центрального военно-морского музея имени императора Петра Великого (Музей Черноморского флота).

В витринах представлены фото, документы, награды, личные вещи из семейных архивов. Эти реликвии хранились в семьях участников обороны Севастополя. На выставке использованы фотографии из семейного архива участников обороны Севастополя. Три раздела выставки посвящены Великой Отечественной войне. Четвёртый раздел рассказывает об участниках СВО.

Для организации работы над модулями Б «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий» и В «Проведение экскурсий» в экспозиции на конкурсной площадке представлены большое количество подлинных предметов: награды, документы, фотографии, предметы быта, личные украшения, личные вещи защитников Севастополя, которые расскажут о судьбах защитников Севастополя, об их личной жизни, семейных ценностях.

Экспонаты размещаются в выставочных витринах, в экспозиционной зоне, на стенах выставочного зала. Предметы нельзя брать в руки, взаимодействовать с ними.

Этикетаж. Каждому экспонату соответствует этикетка, имеющая структуру: наименование экспоната, атрибуционные данные, дополнительные сведения.

**Параметры для разработки фрагмента экскурсии**

Тип экскурсии: интерактивная экскурсия

Тема: «В небесах, на земле и на море» (подтема разрабатываемого фрагмента экскурсии определяется участником самостоятельно в рамках темы)

Целевая аудитория: школьники старших классов, студенты.

Количество экскурсантов: не более 10 человек.

**При подготовке можно использовать сайт МИМК «35-я береговая батарея» <http://35battery.ru>**

## Описание тематики мастер-класса «Мы помним, мы гордимся»

Музейный историко-мемориальный комплекс героическим защитникам Севастополя «35–я береговая батарея» (ссылка на официальный сайт музея: <https://35батарея.рф/>) создан на части территории, которую занимала береговая батарея №35, одна из двух самых мощных береговых батарей главной базы Черноморского флота. 35-я батарея защищала Севастополь в 1941-1942 гг. В конце героической обороны в июне-июле 1942 г. она стала последним оплотом для защитников. В районе батареи проходили последние бои. Здесь погибли, пропали без вести и попали в плен десятки тысяч бойцов и командиров. За решающий вклад в дело героической обороны Севастополя Приказом НК ВМФ № 138 от 18 июня 1942 года 1-му отдельному артиллерийскому дивизиону Береговой обороны Черноморского флота, в состав которого на тот период входила 35-я бронештурмовая батарея, было присвоено гвардейское звание.

«В небесах, на земле и на море» – так называется новая выставка, которая открылась 30 октября 2024 г. в административном здании музейного комплекса «35-я береговая батарея». В этом году она посвящена 80-летию Победы над фашизмом.

Указом Президента 2025 год объявлен в России Годом защитника Отечества и будет посвящен 80-летию Победы в Великой Отечественной войне. История Великой Отечественной войны — это не только история многочисленных ежедневных подвигов бойцов Красной армии, но и история непостижимого массового героизма, где безымянные герои плечом к плечу вставали на защиту родной земли. И священна не только память об этом братском героизме, но и места, где сражались до последнего солдата, до последней пули.

9 Мая - Великий праздник для нашего народа. День радости и вместе с тем день печали. В этот праздник мы поздравляем ветеранов и чтим память погибших. Музейный историко-мемориальный комплекс героическим защитникам Севастополя «35–я береговая батарея» традиционно 9 мая проводит мастер-классы для детей.

Участникам предлагается разработать мастер-класс на тему «Мы помним, мы гордимся» продолжительностью 13-15 минут для семей с детьми от 5 до 10 лет, который мог бы стать продолжением экскурсии по выставочному залу и экскурсии по историко-мемориальному комплексу. Мастер-класс, который будет способствовать развитию патриотических чувств, сохранению памяти о героическом прошлом; воспеть героизм защитников отечества. Проводимый мастер-класс должен быть направлен на формирование понимания значимости мира на Земле и его ценности для человека

*\*Разрабатываемый мастер-класс не должен совпадать с уже реализуемыми в музее мастер-классами и активностями или повторять их детали.*

*\*\* Стоимость расходных материалов для проведения мастер-класса не должна превышать 700 рублей на человека*

**Внимание! Изменение данной формы (пропуски, незаполнение, удаление информации и пр.) конкурсантами и экспертами недопустимо**

**Форма «Личный инструмент конкурсанта»  
Компетенция «Организация экскурсионных услуг»**

**Наименование чемпионата (с указанием региона):**

**Заполнить**

**Сведения о конкурсанте**

Ф.И.О.: **Заполнить**

Место работы/учебы: **Заполнить**

**I. Модуль «Д»**

**Название мастер-класса: **заполнить****

**Перечень оборудования, материалов и инвентаря:**

Все перечисленные элементы, инструменты, оборудование и инвентарь должны соответствовать требованиям охраны труда и техники безопасности. Ответственность за соблюдение данного условия, а также за безопасность во время хранения и использования инструментов, оборудования, указанных в данном списке, несут солидарно конкурсант и эксперт-наставник.<sup>5</sup>

**(Ниже приведен пример заполнения)**

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

**Дополнительная информация (рекомендуется к заполнению при наличии костюма или стилизованных элементов одежды) : **заполнить в случае необходимости****

<sup>5</sup> **Данный абзац не удалять**

## II. Модули «Б», «В» и «Г»<sup>6</sup>:

(Ниже приведен пример заполнения)

Наименование	Технические характеристики	Примечание
Планшет	Указать <i>Обязательно указать размер планшета (см. п. 2.1)</i>	В комплекте чехол, зарядное устройство, кабель для соединения с ПК
Мегафон экскурсионный	Указать	В комплекте зарядное устройство
Телескопическая ручка-указка	Указать	Без лазерной указки

Дополнительная информация (рекомендуется к заполнению при наличии костюма или стилизованных элементов одежды): **заполнить в случае необходимости**

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

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

Согласовано: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. **указывается дата согласования Главным экспертом**

Конкурсант \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_ Расшифровка подписи \_\_\_\_\_

Эксперт-наставник \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_ Расшифровка подписи \_\_\_\_\_

### Предоставлено на проверку:

Конкурсант \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_ Расшифровка подписи \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Эксперт-наставник \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_ Расшифровка подписи \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

-----  
**Отметка о проверке материалов, оборудования и инструментов, указанных в списке:**

Главный эксперт \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_ Расшифровка подписи \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

<sup>6</sup> Только для выполнения модулей «В» и «Г» (см. описание модулей)

Технический эксперт \_\_\_\_\_  
Подпись                      Расшифровка подписи                      Дата

**Примечания:** (заполняется в случае необходимости Главным экспертом)

**ПРАВИЛА КОМПЛЕКТОВАНИЯ, СОГЛАСОВАНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛИЧНОГО  
ИНСТРУМЕНТА КОНКУРСАНТА СМ. В П. 2.1. «ЛИЧНЫЙ ИНСТРУМЕНТ  
КОНКУРСАНТА»**

### Шаблон «кейса» по модулю E

1. Главный эксперт разрабатывает формулировку «кейса» согласно приведенному ниже шаблону.

2. Вносимые более 30% изменений в формулировки «кейса» производятся в части следующих параметров:

- описание ситуации / пояснения / преамбула к предлагаемой для решения ситуации;

- место / время / причины возникновения ситуации;

- обстоятельства и условия, в которых происходит развитие ситуации;

- задачи, которые необходимо решить;

- дополнительные условия, необходимые для решения «кейса».

3. Неизменным условием остается следующее: «кейс» должен содержать 3 задачи, решение которых должен предоставить конкурсант, одна из которых требует применения знания иностранного языка (английский).

4. Текст «кейса» должен быть сформулирован таким образом, чтобы конкурсант мог дать развернутые ответы по всем трем задачам в течение 7 минут (согласно условиям модуля). Исключаются вопросы общего характера, не требующие конкретных решений и алгоритма действий, а также вопросы, подразумевающие ответы типа «да/нет».

Ниже приведен шаблон формулировки «кейса».

Вам как менеджеру турфирмы пришел заказ на организацию поездки для школьников 8 класса из одной школы города Севастополя на выходной день в один из городов Крыма продолжительностью до 6 часов. Перевозка экскурсионной группы детей осуществляется 1 автобусом.

1. Определите пакет документов для согласования поездки с Департаментом образования, пояснив экспертам их содержание и сроки подачи.

2. Перечислите всех специалистов, которых Вам необходимо привлечь для организации такой экскурсионной поездки. Представитель школы просит включить в поездку несколько родителей учащихся, а так же своего ребенка возрастом 5 лет. Какое решение Вы примете? Ответ обоснуйте.

3. Составьте на английском языке памятку для учащихся по безопасности на маршруте.

**Технологическая карта фрагмента экскурсии**

**Внимание! Изменение данной формы (замена и/или изменение содержания формы, названий разделов, столбцов, удаление / добавление столбцов и разделов и пр.) конкурsanтами и экспертами недопустимо**

Тема фрагмента экскурсии:

Продолжительность фрагмента экскурсии (мин):

Автор-разработчик:

Краткое содержание фрагмента экскурсии:

Маршрут фрагмента экскурсии:

Участки (этапы) перемещения по маршруту	Места остановок	Объект показа	Продолжительность осмотра (мин)	Основное содержание информации	Указания по организации	Методические указания