КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1.2 ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ № R58 «Организация экскурсионных услуг» (ДАЛЕЕ – ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН)

СОДЕРЖАНИЕ

Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.2 по компетенции № R58 «Организация экскурсионных услуг» 3

Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 1.2_ по компетенции №_R58_ «Организация экскурсионных услуг» 10

Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена по КОД № _1.2_ по компетенции №_R58_ «Организация экскурсионных услуг» 20

План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № __1.2 по компетенции №_R58_ «Организация экскурсионных услуг» 22

ПРИЛОЖЕНИЕ 23

Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.2 по компетенции № R58 «Организация экскурсионных услуг»

Комплект оценочной документации (КОД) № 1.2 разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по компетенции №R 58 «Организация экскурсионных услуг» и рассчитан на выполнение заданий продолжительностью 5 часов.

КОД № 1.2 может быть рекомендован для оценки освоения основных профессиональных образовательных программ и их частей, дополнительных профессиональных программ и программ профессионального обучения, а также на соответствие уровням квалификации согласно Таблице (Приложение).

---

1. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции № R58 «Организация экскурсионных услуг» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации (Таблица 1).

Таблица 1.

Раздел WSSS	Наименование раздела WSSS	Важность (%)
2	**Организационное обеспечение экскурсионных услуг:** Специалист должен знать и понимать: • Требования к оформлению программ экскурсий; • Содержание и правила проведения экскурсий; • Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах. Специалист должен уметь: • Составлять программы обслуживания; • Оформлять документацию к экскурсионным маршрутам.	**3,5**
3	**Разработка экскурсионных программ обслуживания** Специалист должен знать и понимать: • Формы и методы проведения экскурсий; • Содержание и правила проведения экскурсий; • Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии. Специалист должен уметь: • Учитывать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов; • Разрабатывать методические основы для проведения экскурсии;	**3,5**

	• Разрабатывать новые формы и методы для проведения пешеходной экскурсии, обзорной и тематической автобусной экскурсии, экскурсии по рекам, каналам; • Организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии.	
4	**Разработка экскурсий:** Специалист должен знать и понимать: • Принципы организации и методики проведения экскурсий; • Историко-культурные и географические достопримечательности региона; • Объекты показа; • Социальные основы туризма; • Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах; • Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; • Правила оформления коммерческой документации; • Стандарты делопроизводства; Основы экономики и управления, организации труда. Специалист должен уметь: • Разрабатывать различные экскурсионные маршруты; • Разрабатывать экскурсионные программы; • Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов; • Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности; • Осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг; • Оформлять экскурсионную документацию; • Определять методические приемы проведения экскурсии; • Определять технику ведения экскурсии; • Корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами; • Применять знания психологии в работе с группой; Выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя.	**5**
5	**Проведение экскурсий:** Специалист должен знать и понимать: • Принципы организации и методики проведения экскурсий; • Историко-культурные и географические достопримечательности региона; • Объекты показа; • Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах; • Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; • Технику публичных выступлений;	**12,5**

	• Правила оказания первой помощи; Схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций. Специалист должен уметь: • Использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии; • Пользоваться методикой применения наглядных пособий; • Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах • Организовывать передвижение экскурсантов и осуществлять расстановку группы у объектов Использовать технические средства.	
6	**Базовые знания и умения:** Специалист должен знать и понимать: • Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма • Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; • Основы делопроизводства; • Этику делового общения; • Требования к оформлению программ экскурсий; • Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах; • Основы туристской индустрии; • Деловой протокол и этикет; • Теория формирования потребностей и межличностного общения; • Основы психологии; • Стандарты делопроизводства; • Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; • Основы экономики и управления, организации труда; • Основы трудового законодательства. Специалист должен уметь: • Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к экскурсантам и коллегам; • Принимать самостоятельные решения, руководствуясь квалификационными требованиями и должностными обязанностями; • Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание.	**5,5**

2. Форма участия:
Индивидуальная

3. Обобщенная оценочная ведомость.

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (судейские и объективные) (Таблица 2).

Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки составляет 30 баллов.

Таблица 2.

№ п/п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
				Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
1	E «Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии»	E «Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии»	2,3,4,5,6	1,7	16,3	18
2	F «Решение проблемной ситуации»	F «Решение проблемной ситуации»	2, 3, 5, 6	2,5	9,5	12
			Итого =	**4,2**	**25,8**	**30**

4. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания,и минимальное количество рабочих мест на площадке.

4.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции № R 58 «Организация экскурсионных услуг» - 3 чел.

4.2. Минимальное количество рабочих мест составляет 5.

4.3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников осуществляется по схеме согласно Таблице 3:

Таблица 3.

Кол-во постов/раб. мест	**5-6**	**7-12**	**12-18**	**18-24**	**25 и более**

Кол-во участников					
5-6	3				
От 7-12		3			
От 13-18			6		
От 19-24				6	
От 25 и более					9

5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)

Запрещенными на площадке демонстрационного экзамена считаются материалы и оборудование, не обозначенные в Инфраструктурном листе. Участникам не разрешается приносить в рабочую зону какие-либо личные вещи, карты памяти, мобильные телефоны, а также любые другие средства коммуникации.

Таблица 4

Таблица соответствия
знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена по компетенции №R58 «Организация экскурсионных услуг» по КОД № 1.2 профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами

Уровень аттестации (промежуточная/ ГИА)	**Код и наименование ФГОС СПО**	**Основные виды деятельности ФГОС СПО (ПМ)**	**Профессиональные компетенции (ПК) ФГОС СПО**	**Наименование профессионального стандарта (ПС)**	**Наименование и уровень квалификаций ПС**	**WSSS/модули/критерии оценки по КОД (по решению разработчика)**
Комплект оценочной документации №3, продолжительность 5 час., максимально возможный балл – 30 баллов.						
Промежуточная аттестация	43.02.10 Туризм	Предоставление услуг по сопровождению туристов	ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»	Организация экскурсий (5)	Модуль Е «Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии» WSSS 2,3,4,5,6 Модуль F «Решение проблемной ситуации» WSSS 2,3,5,6
					Разработка экскурсионных программ обслуживания (5)	
			ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.		Организация экскурсий (5)	Модуль Е «Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии» WSSS 2,3,4,5,6
					Разработка экскурсионных программ	

					обслуживания (5)	Модуль F «Решение проблемной ситуации» WSSS 2,3,5,6
			ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.		Организация экскурсий (5) Разработка экскурсионных программ обслуживания (5)	Модуль E «Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии» WSSS 2,3,4,5,6 Модуль F «Решение проблемной ситуации» WSSS 2,3,5,6
			ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.		Организация экскурсий (5)	Модуль F «Решение проблемной ситуации» WSSS 2,3,5,6

Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 1.2 по компетенции № R58 «Организация экскурсионных услуг»

(образец)

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия
2. Модули задания, критерии оценки и необходимое время
3. Необходимые приложения

Продолжительность выполнения задания: 5 ч.

1. ФОРМА УЧАСТИЯ

Индивидуальная

2. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в Таблице 1.

Таблица 1.

№ п/п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполнения модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
1	E «Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии»	E «Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии»	3 часа	2,3,4,5,6	1,7	16,3	18
2	F «Решение проблемной ситуации»	F «Решение проблемной ситуации»	2 часа	2, 3, 5,6	2,5	9,5	12
				Итого =	**4,2**	**25,8**	**30**

Модули с описанием работ

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

Участникам требуется подготовить и провести мастер-класс для «экскурсантов» по заданной тематике, входящий в программу экскурсии.

Продолжительность проведения мастер-класса 15-20 минут.

Мастер-класс должен стать логическим продолжением экскурсии, его цель - помочь экскурсантам более глубоко погрузиться в тему конкретной экскурсии. Цель модуля заключается не в изготовлении конкретного предмета и не в демонстрации ремесленных навыков и навыков декоративно-прикладного искусства. Разрабатываемый мастер-класс не должен являться отдельным экскурсионным продуктом.

Не менее чем за 15 дней до Демонстрационного экзамена на официальном сайте площадки проведения Демонстрационного экзамена озвучиваются тематика мастер-класса, описание программы экскурсии, в которую он входит, характеристики экскурсионной группы, для которой планируется разработка мастер-класса, и другие необходимые условия, предварительно согласованные и утвержденные Главным экспертом.

В соответствие с этими данными участник должен разработать мастер-класс, который он будет проводить на Демонстрационном экзамене.

Участник также заранее готовит информационную справку о мастер-классе для экспертов (в свободной форме), которая вкладывается в распечатанном виде. В информационной справке участник:

– указывает цель, задачи, описание этапов и времени на их выполнение, общий хронометраж, характеристики экскурсионной группы, для которой организуется мастер-класс, материалы и инструменты, которые будут использованы в работе (с указанием их характеристик и количества), расчет стоимости затрат на инструменты и материалы, примечания и комментарии в случае необходимости;

– оформляет инструкцию по технике безопасности для «экскурсантов» для проведения мастер-класса.

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

После этого к столу, за которым будет проводиться мастер-класс, приглашаются «экскурсанты» (из числа волонтеров и пр.). За каждым столом необходимо обеспечить присутствие 3-4 «экскурсантов», не включая участника.

После того, как «экскурсанты» заняли свои места, у участников уточняется готовность к проведению мастер-класса. Участник подтверждает либо уточняет необходимые нюансы, не противоречащие правилам экзамена. После этого на проведение мастер-класса отводится не более 20 минут. В начале мастер-класса участник должен ознакомить участвующих в мастер-классе с правилами техники безопасности (инструктаж по технике безопасности входит в общее время на проведение мастер-класса).

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

По окончании мастер-класса участник должен привести рабочее место в порядок, на что участнику выделяется не более 5 минут.

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

Для проведения мастер-класса участнику требуется перечень материалов, состав которого участник определяет самостоятельно. Все инструменты и материалы должны соответствовать требованиям техники безопасности и быть перечислены в документе «Описание документа». Форма для заполнения данной информации содержится в Приложении 3.

Участнику необходимо соблюдать следующие правила при подготовке и использовании:

– заранее в срок не менее чем за 10 дней уведомить Главного эксперта о составе, предоставив список материалов, оборудования и расходных материалов, заполнив форму «Описание документа», для согласования с Главным экспертом. Только Главный эксперт может принять решение о разрешении или запрещении использования заявленных материалов и оборудования в случае их несоответствия технике безопасности и требованиям экзаменационного задания;

– в случае согласования Главным экспертом перечисленных в форме материалов и/или оборудования, необходимых для демонстрации экзаменационного задания, участник экзамена обязуется предоставить их на рассмотрение соответствия техники безопасности и сверки с описью, представленной в заранее согласованной Главным экспертом форме. После чего опечатывается и подписывается. Материалы хранятся в отдельном кабинете, доступ в отдельный кабинет должен быть только у нейтрального лица, номинированного экспертами;

– одежда участника (костюм/детали костюма), используемая для проведения мастер-класса, не указывается и не содержится;

– размер материалов для выполнения модуля «Е» 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 модуле оцениваются содержательная часть мастер-класса в аспекте соответствия тематике экскурсии, точное выполнение тематики задания, соответствие используемых технологий характеристикам экскурсионной группы, навыки руководства этапами мастер-класса, техника проведения мастер-класса, соответствие результатов мастер-класса его цели, содержание информационной справки.

Сложность технологии, используемой на мастер-классе, качество выполненных экскурсантами работ, стоимость расходных материалов не являются критериями оценки.

Модуль F «Решение проблемной ситуации»

Задание по данному модулю оглашается на соревнованиях и представляет описание проблемных ситуаций в профессиональной области: направления деятельности экскурсионной организации, рациональная организация труда экскурсионной организации, реализация экскурсионных проектов и прочее.

Описание ситуации представляется в виде специальных карточек, которые имеют свой номер (аналогия - формат «билета» на экзамене). Количество карточек должно быть кратным количеству участников (по 3 ситуации на каждого), а также должно быть дополнительное количество карточек (не менее 6), чтобы у всех участников (в т.ч. последних по жеребьевке вытягивающих карточки) сохранялась вариативность выбора (например, для 5 участников должно быть подготовлено не менее 21 карточки).

Каждый участник вытягивает по 3 карточки. Каждая из трех ситуаций должна обозначать следующие направления:

- проблемная ситуация на экскурсии (организационного характера);

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

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

Карточки должны быть разделены по цветам на три указанных направления.

Недопустимо использование вопросов на знание теории.

Каждый участник вытягивает по одной карточке, посвященной каждому из трех направлений. Недопустимо дублирование ситуаций по одному направлению у одного участника (например, 2 ситуации с использованием иностранного языка и одна по действиям в чрезвычайных ситуациях).

После того, как участник вытянет 3 карточки, ему предоставляется время (2 минуты) для продумывания и формулировки ответа по каждой из ситуаций.

После этого участник дает ответы по каждой из ситуаций в любой последовательности. Время на ответ по каждой ситуации составляет не более 3 минут. По окончании ответа на каждую ситуацию эксперты могут задать участнику не более трех уточняющих вопросов (время на ответы по каждой ситуации составляет не более 3 минут). Таким образом, общее время на все ответы одного участника составляет не более 18 минут.

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

Выполнение задания требует оперативного реагирования участников. Задание модуля направлено на демонстрацию знаний, умений и профессиональных компетенций специалиста экскурсионной сферы.

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

В модуле оцениваются по каждой из ситуаций корректность алгоритма действий, целесообразность и правильность принятого решения,

аргументация и подкрепление ответа (ссылками на нормативные документы, стандарты, установленные правила, практический опыт и пр.), соблюдение норм профессиональной этики, уровень владения иностранным языком, грамотность речи.

3. НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Форма «Описание документа».

Приложение 1. ФОРМА «ОПИСАНИЕ Документа»

ОПИСАНИЕ

Компетенция R58 Организация экскурсионных услуг

Наименование ЦП Демонстрационного экзамена (с указанием региона): Заполнить

Сведения об участнике

Ф.И.О.: Заполнить

Место работы/учебы: Заполнить

Модуль Е.

Название мастер-класса: заполнить

Перечень оборудования, материалов и инвентаря:

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

(Ниже приведен пример заполнения)

Наименование	Кол-во	Примечание
Бумажные стаканы	10 штук	
Цветная бумага 10 цветов, бархатная	1 упаковка	
Краски гуашь 12 цветов	1 упаковка	

Кисти для рисования	5 штук	Необходимо промыть под проточной водой после проведения мастер-класса
Одноразовые перчатки	(10 шт) 1 упаковка	Обязательное использование при работе с массой для лепки

Дополнительная информация:

_____
_____
_____ заполнить в случае необходимости

Данный документ согласовывается Главным экспертом на стадии подготовки к Демонстрационному экзамену, в подготовительный день сдается <u>в распечатанном виде в двух экземплярах с подписью участника</u>.

Участник _____ _____ _____

Подпись Расшифровка подписи Дата

Отметка о проверке:

Главный эксперт _____ _____ _____

Подпись Расшифровка подписи Дата

Технический эксперт _____ _____ _____

Подпись Расшифровка подписи Дата

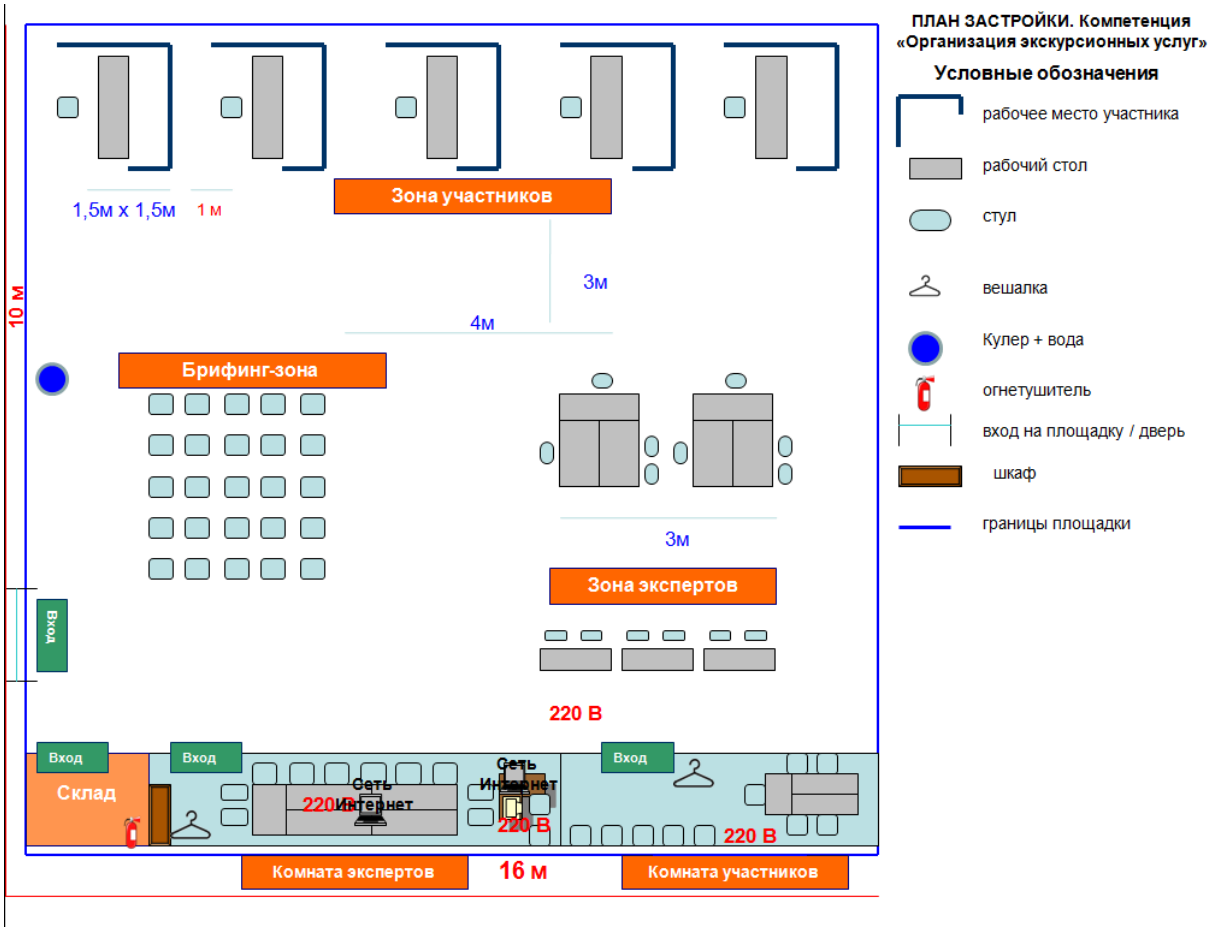
Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.2 по компетенции № R58 «Организация Экскурсионных услуг»

	Примерное время	Мероприятие
Подготовительный день	08:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена
	08:00 – 08:20	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности
	08:20 – 08:30	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении
	08:30 – 08:40	Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении
	08:40 – 09:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена
	09:00 – 09:30	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении
	09:30 – 11:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола
День 1	08:30 – 09:00	Ознакомление с заданием и правилами
	09:00 – 12:00	Выполнение модуля E
	12:00 – 13:00	Обеденный перерыв
	13:00 – 15:00	Выполнение модуля F
	15:00 – 17:00	Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей
	17:00 – 18:00	Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола

* Если планируется проведение демонстрационного экзамена для двух и более экзаменационных групп (ЭГ) из одной учебной группы одновременно на одной площадке, то это также должно быть отражено в плане.

Примерный план рекомендуется составить таким образом, чтобы продолжительность работы экспертов на площадке не превышала нормы, установленные действующим законодательством. В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площадке.

План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.2 по компетенции № R58 «Организация экскурсионных услуг»



ПРИЛОЖЕНИЕ

Инфраструктурный лист для КОД № 1.2