



**УТВЕРЖДЕНО**  
Правлением Союза  
(Протокол №17 от 19.12.2017 г.)

**ОДОБРЕНО**  
Решением Экспертного совета  
при Союзе «Агентство развития  
профессиональных сообществ  
и рабочих кадров  
«Молодые профессионалы  
(Ворлдскиллс Россия)»  
(Протокол № 43/12 от 15.12.2017 г.)

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА  
ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ  
ПО КОМПЕТЕНЦИИ  
«ТУРИЗМ»**

## СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА И ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ.....	5
1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1 .....	12
1.1. Паспорт комплекта оценочной документации .....	13
1.2. Образец задания для демонстрационного экзамена .....	23
1.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.....	38
1.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.....	40
2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 2 .....	41
2.1. Паспорт комплекта оценочной документации .....	42
2.2. Образец задания для демонстрационного экзамена .....	50
2.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.....	59
2.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.....	60
3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	61
4. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	63

## **ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

### **к оценочным материалам для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм»**

Оценочные материалы, разработанные экспертным сообществом Ворлдскиллс в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм» содержат комплекты оценочной документации (далее – КОД) двух уровней:

- КОД № 1 - комплект максимального уровня, предусматривающий задание с максимально возможным баллом 100 и продолжительностью 9 часов для оценки знаний, умений и навыков по всем разделам Спецификации стандарта компетенции «Туризм».
- КОД № 2 - комплект минимального уровня, предусматривающий задания с максимально возможным баллом 59 и продолжительностью 5 часов, для оценки знаний, умений и навыков по минимальным требованиям Спецификации стандарта компетенции «Туризм».

Каждый КОД содержит:

- 1) Паспорт КОД с указанием:
  - а) перечня знаний, умений и навыков из Спецификации стандарта компетенции «Туризм», проверяемых в рамках КОД;
  - б) обобщенной оценочной ведомости;
  - в) количества экспертов, участвующих в оценке выполнения задания;
  - г) списка оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии).
- 2) инструкцию по охране труда и технике безопасности для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия;
- 3) образец задания для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия;

- 4) инфраструктурный лист;
- 5) план проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с указанием времени и продолжительности работы участников и экспертов;
- 6) план застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.



**ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА И ТЕХНИКЕ  
БЕЗОПАСНОСТИ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА  
ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ  
ПО КОМПЕТЕНЦИИ  
«ТУРИЗМ»**

## **1. Требования к участникам и проведению инструктажей**

Участники, впервые и вновь участвующие в ДЭ допускаются к самостоятельной работе только после прохождения вводного инструктажа по охране труда и технике безопасности на площадке.

Каждый инструктаж для участников и экспертов по компетенции «Туризм» должен заканчиваться обязательной проверкой его усвоения.

Проведение всех видов инструктажей должно регистрироваться в журналах регистрации инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

Каждому участнику ДЭ по компетенции «Туризм» необходимо:

знать место хранения медицинской аптечки;

уметь правильно действовать при возникновении нестандартной ситуации.

## **2. Опасные и вредные производственные факторы**

Работа участников и экспертов ДЭ по компетенции «Туризм» может сопровождаться наличием следующих опасных и вредных производственных факторов:

работа на персональных компьютерах с ограниченной двигательной активностью, монотонностью и значительным зрительным напряжением;

работа с электроприборами (приборы освещения, бытовая техника, принтер, сканер и прочие виды офисной техники) с повышенным значением напряжения электрической цепи;

работа вне площадки (по пути к месту питания и др. и обратно) - движущимися машинами (автомобили и прочие виды транспорта), неудовлетворительным состоянием дорожного покрытия (неровности дороги и пр.)

## **3. Требования к рабочим помещениям и оборудованию рабочих мест**

– Помещения, предназначенные для размещения рабочих мест,

оснащенных персональными компьютерами, следует оснащать солнцезащитными устройствами (жалюзи, шторы и пр.).

– Все помещения с персональными компьютерами должны иметь естественное и искусственное освещение.

– Запрещается применение открытых ламп (без арматуры) в установках общего освещения.

– Для борьбы с запыленностью воздуха необходимо проводить влажную уборку и регулярное проветривание помещения.

– Рабочее место должно включать: рабочий стол, стул (кресло) с регулируемой высотой сиденья.

#### **4. Ответственность для участников и экспертов ДЭ по компетенции «Туризм»**

Участники несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за соблюдение требований Инструкции.

#### **5. Требования безопасности перед началом работы**

До момента начала работы участник/эксперт обязан:

– Прибыть на площадку проведения ДЭ заблаговременно для исключения спешки и, как следствие, падения и случаев травматизма, при этом:

– не подниматься и не спускаться бегом по лестничным маршам;

– не садиться и не облокачиваться на ограждения и случайные предметы;

– обращать внимание на знаки безопасности, сигналы и выполнять их требования;

– не приступать к работе в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

– осмотреть рабочее место и оборудование.

– убрать все лишние предметы.

- очистить экран дисплея персонального компьютера от пыли.
- отрегулировать высоту и угол наклона экрана.
- отрегулировать кресло по высоте.
- проверить исправность оборудования.
- о замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить эксперту/руководителю и до устранения неполадок и разрешения руководителя к работе не приступать.

– во время работы необходимо соблюдать правила внутреннего трудового распорядка.

## **6. Требования безопасности во время проведения ДЭ**

При выполнении работы на рабочих местах, оснащенных персональными компьютерами необходимо соблюдать следующие требования:

- экран монитора должен находиться ниже уровня глаз на 5 град, и располагаться в прямой плоскости или с наклоном на оператора (15 град.).
- расстояние от глаз оператора до экрана монитора должно быть в пределах 60 - 80 см.
- местный источник света по отношению к рабочему месту должен располагаться таким образом, чтобы исключить попадание в глаза прямого света, и должен обеспечивать равномерную освещенность на поверхности 40 х 40 см, не создавать слепящих бликов на клавиатуре и других частях пульта, а также на экране видеотерминала в направлении глаз участника.
- для снижения зрительного и общего утомления после каждого часа работы за экраном, нужно использовать смену деятельности, продолжительностью не менее 5 минут.
- необходимо в течение всего рабочего времени содержать в порядке и чистоте рабочее место.

Во время работы запрещается:



- прикасаться к задней панели системного блока (процессора) при включенном питании;
- производить переключение разъемов интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании;
- загромождать верхние панели устройств бумагами и посторонними предметами;
- допускать захламленность рабочего места;
- производить отключение питания во время выполнения активной задачи;
- допускать попадание влаги на поверхность системного блока (процессора), монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и др. устройств;
- включать сильно охлажденное (принесенное с улицы в зимнее время) оборудование;
- производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования.
- использовать сменные носители информации низкого качества и других организаций во избежание заражения компьютера вирусами.
- пользоваться неисправными электроприборами и электропроводкой;
- очищать от загрязнения и пыли включенные осветительные аппараты и электрические лампы;
- ремонтировать электроприборы самостоятельно;
- подвешивать электропровода на гвоздях, металлических и деревянных предметах, перекручивать провод, закладывать провод и шнуры на водопроводные трубы и батареи отопления, вешать что-либо на провода, вытягивать за шнур вилку из розетки;
- прикасаться одновременно к персональному компьютеру и к устройствам, имеющим соединение с землей (радиаторы отопления,

водопроводные краны, трубы и т.п.), а также прикасаться к электрическим проводам, не изолированным и не огражденным токоведущим частям электрических устройств, аппаратов и приборов (розеток, патронов, переключателей, предохранителей);

- наступать на переносимые электрические провода, лежащие на полу.

При работе с электроприборами и оргтехникой (персональные компьютеры, принтеры, сканеры, копировальные аппараты, факсы, бытовые электроприборы, приборы освещения), участник должен проверить, чтобы:

- автоматические выключатели и электрические предохранители исправны.

- изоляция электропроводки, электроприборов, выключателей, штепсельных розеток, ламповых патронов и светильников, а также шнуров, с помощью которых включаются в электросеть электроприборы, в исправном состоянии.

По пути к месту проведения ДЭ и обратно необходимо:

- избегать экстремальных условий на пути следования.
- соблюдать правила дорожного движения и правила поведения в транспортных средствах.

- соблюдать осторожность при обходе транспортных средств и других препятствий, ограничивающих видимость проезжей части. В период неблагоприятных погодных условий (гололед, снегопад, туман и т.д.) соблюдать особую осторожность.

## **7. Требования безопасности в аварийных ситуациях**

Немедленно прекратить работу, отключить персональный компьютер, иное электрооборудование и доложить руководителю работ, если:

- обнаружены механические повреждения и иные дефекты электрооборудования и электропроводки;

- наблюдается повышенный уровень шума при работе оборудования;

- наблюдается повышенное тепловыделение от оборудования;
- мерцание экрана не прекращается;
- наблюдается прыганье текста на экране;
- чувствуется запах гари и дыма;
- прекращена подача электроэнергии.

Не приступать к работе до полного устранения неисправностей.

При травме в первую очередь освободить пострадавшего от травмирующего фактора, поставить в известность руководителя и по возможности сохранить неизменной ситуацию до начала расследования причин несчастного случая.

По окончании работы необходимо:

- привести в порядок рабочее место.
- отключить и обесточить оборудование.

При выходе из здания участник обязан:

- убедиться в отсутствии движущегося транспорта;
- ходить по тротуарам и пешеходным дорожкам.
- соблюдать правила дорожного движения и правила поведения в общественных местах.



**1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1  
ДЛЯ ДЕМОСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА  
ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ  
ПО КОМПЕТЕНЦИИ  
«ТУРИЗМ»**

## **1.1. Паспорт комплекта оценочной документации**

КОД по компетенции «Туризм» разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм».

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Туризм», проверяемый в рамках комплекта оценочной документации.

<b>Раздел спецификации стандарта компетенции</b>	
<b>1</b>	<p><u>Предоставление турагентских услуг</u> Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;</li> <li>• требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</li> <li>• различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</li> <li>• технологии использования базы данных;</li> <li>• статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</li> <li>• особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</li> <li>• характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</li> <li>• правила оформления деловой документации;</li> <li>• перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</li> <li>• перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</li> <li>• требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>• информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.</li> </ul> <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• определять и анализировать потребности заказчика;</li> <li>• выбирать оптимальный туристский продукт;</li> <li>• осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</li> <li>• составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</li> <li>• представлять туристский продукт;</li> <li>• оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</li> <li>• оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</li> <li>• составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</li> <li>• предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.</li> </ul>

2

Предоставление туроператорских услуг

Участнику необходимо знать:

- виды рекламного продукта;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездов;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта.

Участнику необходимо уметь:

- работать с запросами клиентов;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- оформлять документы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- работать с заявками на бронирование туров;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках
- организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг

3

Предоставление экскурсионных услуг

Участнику необходимо знать:

- экскурсионную теорию;
- технику подготовки экскурсии;
- объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа;
- достопримечательности в контексте истории, географии и культуры;
- техники поиска информационных материалов в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- правила использования офисной техники;
- методику проведения экскурсий;
- методические приемы показа экскурсионных объектов;
- техники публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы;
- организации питания по маршруту экскурсии.

Участнику необходимо уметь:

- использовать методические разработки форм и видов проведения экскурсий;
- использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации);
- определять цели, задачи и тему экскурсии;
- определять ключевые позиции программы экскурсии;
- использовать офисные технологии;
- использовать методические приемы показа экскурсионных объектов.

Базовые умения

Участнику необходимо уметь:

- Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
- Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
- Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.



<b>4</b>	<p><u>Базовые умения</u> Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</li> <li>• Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</li> <li>• Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</li> <li>• Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</li> <li>• Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</li> </ul>
----------	--

## **2. Обобщенная оценочная ведомость**

Оценивание определяется стратегией оценивания.

Стратегия устанавливает принципы и методы, которым должны соответствовать оценивание и оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Практика экспертного оценивания лежит в основе демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия. По этой причине, она является предметом постоянного профессионального совершенствования и тщательного исследования. Накопленный опыт в оценке будет определять будущее использование и направление основных инструментов оценки, применяемых в демонстрационном экзамене по стандартам Ворлдскиллс Россия: схема выставления оценок, задание и система информационной поддержки ДЭ (CIS).

Оценивание на демонстрационном экзамене делится на 2 обширных категории: измерение и судейство. Для обеих категорий оценивания, использование четких критериев, по которым оценивается каждый Аспект, является необходимым для гарантии качества.

Схема выставления оценок должна соответствовать показателям в Спецификации стандартов. Экзаменационное задание является средством

оценивания, и оно также следует Спецификацией стандартов. Система информационной поддержки ДЭ (CIS) обеспечивает своевременную и точную запись оценок и обладает растущим поддерживающим потенциалом.

Схема выставления оценок, в общих чертах, должна определять процесс разработки задания к ДЭ. После этого Схема выставления оценок и задание проектируются и разрабатываются посредством интерактивного процесса для обеспечения того, чтобы они совместно оптимизировали свои отношения со Спецификацией стандартов и Стратегией оценивания.

### **3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания**

3.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм» - 5 чел.

3.2. Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена.

1 эксперт на 2 участников.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
А1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	А 1-1. Подбор пакетного тура в соответствии с заказом клиента	3,00	6,00	9,00
	А 1-2. Оформление коммерческого предложения на поездку	0,00	3,00	3,00
	А 1-3 Заполнение договора между турагентом и клиентом	0,00	5,00	5,00
	А 1-4 Составление калькуляции стоимости туристского продукта	0,00	1,00	1,00

В1 Специальное задание	<p>Умения оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность участника креативно и оперативно решать возникающие задачи.</p> <p>Способность креативно подходить к решению творческих задач.</p> <p>Способность задавать уточняющие вопросы.</p> <p>Способность приводить доводы и обоснованные аргументы в ответ на вопросы экспертов.</p> <p>Правильность устной речи, демонстрация навыков успешной коммуникации и публичной презентации.</p> <p>Умения работать в команде и стрессоустойчивость.</p> <p>Умения продуктивно использовать выделенное время для презентации.</p> <p>Способность участников отслеживать собственное движение в рамках экзамена "Молодые профессионалы" (Ворлдскиллс Россия)</p>	10,00	0,00	10,00
С. Разработка программы тура по заказу клиента	Задание С 1-1. Разработка программы тура	0,00	9,00	9,00
	Задание С 1-2. Расчёт себестоимости турпродукта	0,00	5,00	5,00
	Задание С 1-3. Презентация тура в соответствии с заявкой	4,00	3,00	7,00

	Задание С 1-4. Аннотация турпродукта на иностранном языке	0,00	2,00	2,00
<b>D</b> <b>Разработка и обоснование нового туристского маршрута</b>	Задание D 1-1. Разработка нового туристского маршрута в соответствии с заданными критериями	0,00	7,00	7,00
	Задание D 1-2. Заполнение технологической карты туристского маршрута	0,00	6,00	6,00
	Задание D 1-3. Презентация туристского маршрута	2,00	3,00	5,00
	Задание D 1-4. Организация интерактивной программы в ходе туристского маршрута	0,00	3,00	3,00
<b>E.</b> <b>Технология продаж и продвижение турпродукта</b>	Задание E 1-1. Конкурентное преимущество турпродукта	0,00	3,00	3,00
	Задание E 1-2. Определение и обоснование целевой аудитории	0,00	2,00	2,00
	Задание E 1-3. Качество и полнота разработки программы по продвижению турпродукта с использованием разнообразных инструментов продвижения	2,00	6,00	8,00
	Задание E 1-4. Заполнение брифа (задания) для рекламного агентства	2,00	3,00	5,00

F1 Специальное задание	Умения оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность участника креативно и оперативно решать возникающие задачи. Способность креативно подходить к решению творческих задач. Способность задавать уточняющие вопросы. Способность приводить доводы и обоснованные аргументы в ответ на вопросы экспертов. Правильность устной речи, демонстрация навыков успешной коммуникации и публичной презентации. Умения работать в команде и стрессоустойчивость. Умения продуктивно использовать выделенное время для презентации. Способность участников отслеживать собственное движение в рамках экзамена "Молодые профессионалы" (Ворлдскиллс Россия)	10,00	0,00	10,00
<b>ИТОГО</b>		<b>33,00</b>	<b>67,00</b>	100,00

#### 4. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке

**(при наличии)**

Участникам не разрешается приносить в зону проведения ДЭ какие-либо личные вещи, карты памяти, мобильные телефоны, а также любые другие средства коммуникации. Запрещается пользоваться почтовыми серверами (за исключением тех вариантов, когда это указано в задании к модулю).

- Во время ДЭ участники обязаны соблюдать деловой стиль. Основные требования нестрогого делового стиля: пиджак, брюки и юбка могут быть разными по цвету и фактуре ткани; допускаются блузка с юбкой, водолазки, трикотажные изделия; возможно использование фирменных аксессуаров: галстук, платок, фирменная нашивка и т.д.

- ДЭ проводится на русском языке (знание иностранного языка обязательно). Некоторые разделы заданий могут быть на иностранном языке. Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

**Инфраструктурный лист для КОД № 1 – приложение № 1.**

## 1.2. Образец задания для демонстрационного экзамена



### **ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ «ТУРИЗМ»**

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия
2. Модули задания и необходимое время
3. Критерии оценки

Количество часов на выполнение задания: 9 ч.





## 1. Форма участия

Групповая.

## 2. Модули задания и необходимое время

Модули и время сведены в таблице 1

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Максимальный балл	Время на выполнение
1	A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	18,00	1 час 30 минут
2	B1 Специальное задание	10,00	1 час 00 минут
3	C1. Разработка программы тура по заказу клиента	23,00	2 часа 00 минут
4	D1. Разработка и обоснование нового туристского маршрута	21,00	2 часа 00 минут
5	E1 Технология продаж и продвижение турпродукта	18,00	1 час 30 минут
6	B1 Специальное задание	10,00	1 час 00 минут

### Модули с описанием работ

#### **Модуль A1. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура**

Участникам озвучивается и передается (в письменном виде) для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. В соответствии с заданными критериями определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, оформляется коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой (указывается информация о стране пребывания, о достопримечательностях, экскурсиях, досуге, предлагаются варианты отелей, услуги, типы номеров, система питания,

указываются даты вылета и продолжительность поездки, общая стоимость тура, предоставляется информация с использованием открытых актуальных источников).

Участники оформляют и сдают экспертам: заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом; памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению; оформленное коммерческое предложение туристу.

Участники определяют себестоимость и рассчитывают стоимость туристского продукта и прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. Расчеты производятся в рублях РФ. Расчеты предоставляются экспертам.

Участники, в соответствии с заданными параметрами, оформляют программу обслуживания тура и представляют ее экспертам.

Участники готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (культура речи, содержательность, достоверность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

### **Модуль В1, F1 Специальное задание**

Специальное задание носит «спонтанный» характер, несет в себе творческое начало, умение мыслить стратегически, способность креативно подходить к решению творческих задач, продемонстрировать правильность устной речи, навыки успешной коммуникации и публичной презентации, а также умения работать в команде и стрессоустойчивость.

В ходе выполнения специального задания участникам в течение ограниченного времени представляется возможность задать уточняющие вопросы главному эксперту. По окончании публичной презентации оценивающие эксперты имеют право задать ограниченное количество вопросов Участникам.

Это задание является универсальными и призвано предоставить возможность участникам в короткий промежуток времени продемонстрировать профессиональные компетенции специалиста в области туристской деятельности. Умения оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность участника креативно и оперативно решать возникающие задачи.

### **Модуль С1. Разработка программы тура по заказу клиента**

Участникам демонстрируется специально подготовленное задание (видеоролик, печатный материал и пр.), в котором представлены запросы клиента/клиентов. На основе анализа содержания задания участники выявляют запросы клиента, разрабатывают программу тура, выбирают и обосновывают оптимальную транспортную схему, подбирают средства размещения и оптимальный режим питания, экскурсионные объекты, определяют схему маршрута в соответствии с запросом клиента, определяют соответствие аттракции в месте пребывания запросам клиента, предоставляют информацию с использованием открытых актуальных источников.

Программа тура составляется с учетом запросов и пожеланий клиента и оптимальных затрат времени, определяются основные и другие услуги.

Участники рассчитывают себестоимость турпродукта (на всю группу и на одного человека).

Участники готовят аннотацию тура на русском и иностранном языке (оба варианта аннотации сдаются экспертам) и устно излагают ее в ходе презентации туристского продукта.

Участники готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, содержательность, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

## **Модуль D1. Разработка и обоснование нового туристского маршрута**

В соответствии с заданной темой участники разрабатывают новый уникальный туристский маршрут (определяют географические районы, по которым пройдет маршрут, отбирают объекты показа, размещения, питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой, требованиями безопасности на маршруте и пр.).

Участники разрабатывают и обосновывают идею и концепцию нового маршрута. Оформляют технологическую карту маршрута (с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе, программы обслуживания туристов по маршруту по дням с таймингом). Составляют карту-схему маршрута (с указанием пунктов остановок, ночевки, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др.), обосновывают требования безопасности на маршруте.

Объекты посещения и показа отбираются участниками с учетом их мотивированного включения в маршрут. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута участниками разрабатывается интерактивная программа с демонстрацией ее элементов.

Участники готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, актуальность представленной программы обслуживания на маршруте, содержательность, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

## **Модуль E1. Технология продаж и продвижение турпродукта**

Участникам предлагается составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта. Участники разрабатывают и

предоставляют экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием наиболее оптимальных online и offline инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта.

Участники определяют основное ядро целевой аудитории и статусную характеристику продукта, выявляют конкурентные преимущества турпродукта.

Участники разрабатывают и передают экспертам оригинал-макет логотипа и слоган туристского продукта.

Участники заполняют бриф (задание) для рекламного агентства, занимающегося продвижением туристских продуктов, с указанием: информации о компании клиенте (заказчике); целях и задачах заказчика; описания основных целевых аудиторий; задач для агентства по продвижению турпродукта.

Участники готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, содержательность и реалистичность составленной программы продвижения турпродукта, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации

### **3. Критерии оценки**

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) в Таблице 2.

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
А1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	А 1-1. Подбор пакетного тура в соответствии с заказом клиента	3,00	6,00	9,00
	А 1-2. Оформление коммерческого предложения на поездку	0,00	3,00	3,00
	А 1-3 Заполнение договора между турагентом и клиентом	0,00	5,00	5,00
	А 1-4 Составление калькуляции стоимости туристского продукта	0,00	1,00	1,00

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
В1 Специальное задание	<p>Умения оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность участника креативно и оперативно решать возникающие задачи.</p> <p>Способность креативно подходить к решению творческих задач.</p> <p>Способность задавать уточняющие вопросы.</p> <p>Способность приводить доводы и обоснованные аргументы в ответ на вопросы экспертов.</p> <p>Правильность устной речи, демонстрация навыков успешной коммуникации и публичной презентации.</p> <p>Умения работать в команде и стрессоустойчивость.</p> <p>Умения продуктивно использовать выделенное время для презентации.</p> <p>Способность участников отслеживать собственное движение в рамках экзамена "Молодые профессионалы" (Ворлдскиллс Россия)</p>	10,00	0,00	10,00
С. Разработка	Задание С 1-1. Разработка программы тура	0,00	9,00	9,00

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
программы тура по заказу клиента	Задание С 1-2. Расчёт себестоимости турпродукта	0,00	5,00	5,00
	Задание С 1-3. Презентация тура в соответствии с заявкой	4,00	3,00	7,00
	Задание С 1-4. Аннотация турпродукта на иностранном языке	0,00	2,00	2,00
<b>Д.</b> Разработка и обоснование нового туристского маршрута	Задание D 1-1. Разработка нового туристского маршрута в соответствии с заданными критериями	0,00	7,00	7,00
	Задание D 1-2. Заполнение технологической карты туристского маршрута	0,00	6,00	6,00
	Задание D1-3. Презентация туристского маршрута	2,00	3,00	5,00
	Задание D 1-4. Организация интерактивной программы в ходе туристского маршрута	0,00	3,00	3,00
<b>Е</b> Технология продаж и продвижени е турпродукта	Задание Е 1-1. Конкурентное преимущество турпродукта	0,00	3,00	3,00
	Задание Е 1-2. Определение и обоснование целевой аудитории	0,00	2,00	2,00



Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
	Задание Е 1-3. Качество и полнота разработки программы по продвижению турпродукта с использованием разнообразных инструментов продвижения	2,00	6,00	8,00
	Задание Е 1-4. Заполнение брифа (задания) для рекламного агентства	2,00	3,00	5,00

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
F1 Специальное задание	<p>Умения оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность участника креативно и оперативно решать возникающие задачи. Способность креативно подходить к решению творческих задач. Способность задавать уточняющие вопросы. Способность приводить доводы и обоснованные аргументы в ответ на вопросы экспертов. Правильность устной речи, демонстрация навыков успешной коммуникации и публичной презентации. Умения работать в команде и стрессоустойчивость. Умения продуктивно использовать выделенное время для презентации. Способность участников отслеживать собственное движение в рамках экзамена "Молодые профессионалы" (Ворлдскиллс Россия)</p>	10,00	0,00	10,00
<b>ИТОГО</b>		<b>33,00</b>	<b>67,00</b>	<b>100,00</b>

Схема выставления оценок является основным инструментом демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия, она привязывает оценку к стандартам, которые представляют компетенцию. Она предназначена для присвоения оценок для каждого оцениваемого аспекта исполнения в соответствии с весомостью в Спецификации стандартов.

Отражая показатели в Спецификации стандартов Схема выставления оценок устанавливает параметры для проектирования задания к ДЭ. В зависимости от природы профессии и ее потребностей оценивания, первоначально возможно следует разработать более подробную Схему выставления оценок в качестве руководства для проектирования задания. В качестве альтернативы, проектирование задания может основываться на общей Схеме выставления оценок. С этого момента Схема выставления оценок и задание ДЭ должны разрабатываться вместе.

В разделе 2.1 выше указана степень, до которой схема выставления оценок и экзаменационное задание могут отклоняться от показателей, приведенных в спецификации стандартов, если нет практически осуществимой альтернативы.

Схема выставления оценок и экзаменационное задание могут разрабатываться извне одним человеком, или группой, или всеми Экспертами. Подробная и окончательная Схема выставления оценок и экзаменационное задание должны быть утверждены всем экспертным Жюри до их представления для независимого контроля качества.

Во всех случаях завершенная и утвержденная Схема выставления оценок должна быть введена в информационную систему ДЭ (CIS) не менее чем за восемь недель до проведения демонстрационного экзамена с использованием стандартной электронной таблицы CIS или других согласованных методов.

## **Критерии оценки**

Основные заголовки Схемы выставления оценок являются критериями оценивания. Эти заголовки формируются параллельно с разработкой экзаменационного задания. Схема выставления оценок должна отражать весомость в Спецификации стандартов.

Критерии оценивания создаются лицом (группой), разрабатывающим Схему выставления оценок, которое может по своему усмотрению определять критерии, которые они считают наиболее подходящими для оценивания и выставления оценок экзаменационного задания. Каждый Критерий оценивания обозначается буквой (А-І).

Сводная ведомость оценок, подготавливаемая информационной системой ДЭ (CIS), включает перечень критериев оценивания.

Оценки, присваиваемые каждому критерию, рассчитываются информационной системой ДЭ (CIS). Это будет общая сумма оценок, присуждаемых каждому аспекту оценивания в рамках данного критерия оценки.

### **СУБКРИТЕРИИ**

Каждый критерий оценивания подразделяется на один или более субкритериев. Каждый субкритерий становится заголовком формы оценок Ворлдскиллс Россия.

Каждая оценочная ведомость (субкритерий) содержит Аспекты, которые оцениваются путем измерений либо принятием соответствующего решения. В этом случае имеется отдельная оценочная ведомость для каждого метода.

### **СПЕКТЫ**

Каждый аспект подробно определяет одну оцениваемую позицию, которая будет оцениваться, вместе с оценками или инструкциями о том, как должны выставляться оценки. Аспекты оцениваются или измерением, или решением и появляются в соответствующей оценочной ведомости.

В оценочной ведомости подробно перечисляется каждый оцениваемый

Аспект вместе с присужденной отметкой и ссылкой на раздел профессии согласно Спецификации стандартов.

Сумма оценок, присуждаемых каждому Аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции в Спецификации стандартов. Это будет отображаться в таблице распределения оценок CIS, в следующем формате, когда схема Ворлдскиллс Россия и выставления оценок рассматривается с С-8 недель (раздел 4.1)

#### **4 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРЕНИЯ И РЕШЕНИЯ ЖЮРИ**

Решения, касающиеся выбора критериев и методов оценивания, принимаются во время проектирования демонстрационного экзамена посредством Схемы выставления оценок и экзаменационного задания.

#### **ЗАВЕРШЕНИЕ СПЕЦИФИКАЦИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ**

Спецификация по оцениванию основана на критериях, определенных непосредственно для каждого модуля, согласно WSC2015.

#### **ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ МАСТЕРСТВА**

Эксперты делятся на группы по оцениванию Главным экспертом.

Экспертами производится оценивание одних и тех же аспектов работы всех участников ДЭ.

Разбивка оценок по каждому из критериев определяется спецификацией стандартов.

Применяются активные меры по обеспечению последовательности оценивания согласно правилам.

### 1.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

План работы участников и экспертов день С-1

	ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
С -1	09.00 – 12.00	Монтаж оборудования и площадки проведения ДЭ
	13.00 – 14.00	Инструктаж по ТБ участников и экспертов. Распределение рабочих мест (жеребьёвка)
	14.00 – 14.20	Ознакомление участников с рабочими местами.
	14.20 – 15.00	Ознакомление участников и экспертов с нормативной документацией

План работы участников и экспертов день С 1:

<b>08.00-08.30</b>	Прибытие участников и экспертов на площадку проведения ДЭ
<b>08.30-09.00</b>	Инструктаж участников по ОТ и ТБ Ознакомление с заданием по модулю А
<b>09.00–10.30</b>	Выполнение задания по модулю А
<b>10.30-10.40</b>	Перемещение в брифинг-зону.
<b>10.40-11.30</b>	Презентация наработок по модулю А (команда участников*3 - 4 мин.).
<b>11.30-11.40</b>	Получение задания по модулю В
<b>11.40-12.40</b>	Выполнение задания по модулю В
<b>12.40-12.45</b>	Перемещение в брифинг-зону.
<b>12.45-13.15</b>	Презентация наработок по модулю В (команда участников*3 - 4 мин.).
<b>13.15-14.00</b>	Обеденный перерыв
<b>14.00-14.10</b>	Получение задания по модулюС
<b>14.10-16.10</b>	Выполнение задания модуля С
<b>16.10–16.15</b>	Перемещение в брифинг-зону.
<b>16.15-17.15</b>	Презентация наработок по модулю С(команда участников*3 - 4 мин.). Участники покидают зону проведения ДЭ
<b>17.15-18.00</b>	<b>Для экспертов:</b> подведение итогов дня. Внесение результатов по пройденным модулям в CIS в присутствии всех экспертов.

План работы участников и экспертов день С 2:

<b>08.00-08.30</b>	Прибытие участников и экспертов на площадку проведения ДЭ
--------------------	---

<b>08.30-09.00</b>	Инструктаж участников по ОТ и ТБ Ознакомление с заданием по модулю D
<b>09.00–11.00</b>	Выполнение задания по модулю D
<b>11.00-11.05</b>	Перемещение в брифинг-зону.
<b>11.05-12.05</b>	Презентация наработок по модулю А (команда участников*3 - 4 мин.).
<b>12.05-12.50</b>	Обеденный перерыв
<b>12.50-13.00</b>	Получение задания по модулю Е
<b>13.00-14.30</b>	Выполнение задания по модулю Е
<b>14.30-14.35</b>	Перемещение в брифинг-зону.
<b>14.35-15.35</b>	Презентация наработок по модулю Е (команда участников*3 - 4 мин.).
<b>14.00-14.10</b>	Получение задания по модулю F
<b>14.10-15.10</b>	Выполнение задания модуля С
<b>15.10-15.15</b>	Перемещение в брифинг-зону.
<b>15.15-16.15</b>	Презентация наработок по модулю С(команда участников*3 - 4 мин.). Участники покидают зону проведения ДЭ
<b>16.15-18.00</b>	Для экспертов: подведение итогов ДЭ. Внесение результатов по пройденным модулям в CIS в присутствии всех экспертов.

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом площадки проведения демонстрационного экзамена в зависимости от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

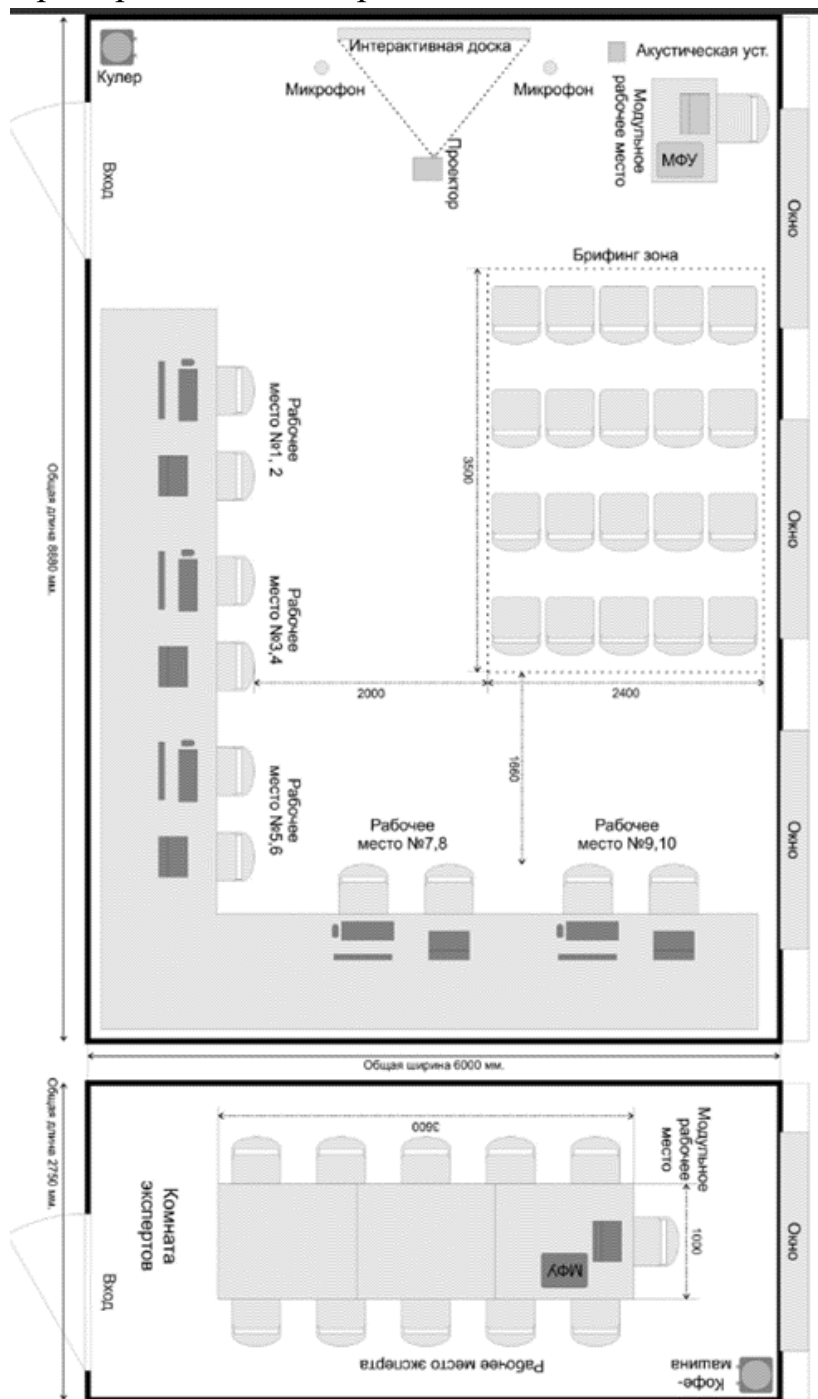
## 1.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Компетенция: Туризм

Номер компетенции: R9

Дата разработки: «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Примерный план застройки площадки:







**2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 2  
ДЛЯ ДЕМОСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА  
ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ  
ПО КОМПЕТЕНЦИИ  
«ТУРИЗМ»**

## **2.1. Паспорт комплекта оценочной документации**

КОД по компетенции «Туризм» разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм».

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Туризм», проверяемый в рамках комплекта оценочной документации.

<b>Раздел спецификации стандарта компетенции</b>	
<b>1</b>	<p><u>Предоставление турагентских услуг</u> Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;</li> <li>• требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</li> <li>• различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</li> <li>• технологии использования базы данных;</li> <li>• статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</li> <li>• особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</li> <li>• характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</li> <li>• правила оформления деловой документации;</li> <li>• перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</li> <li>• перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</li> <li>• требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>• информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.</li> </ul> <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• определять и анализировать потребности заказчика;</li> <li>• выбирать оптимальный туристский продукт;</li> <li>• осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</li> <li>• составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</li> <li>• представлять туристский продукт;</li> <li>• оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</li> <li>• оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</li> <li>• составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</li> <li>• предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.</li> </ul>

2

Предоставление туроператорских услуг

Участнику необходимо знать:

- виды рекламного продукта;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездов;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта.

Участнику необходимо уметь:

- работать с запросами клиентов;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- оформлять документы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- работать с заявками на бронирование туров;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках
- организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг

3

Предоставление экскурсионных услуг

Участнику необходимо знать:

- экскурсионную теорию;
- технику подготовки экскурсии;
- объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа;
- достопримечательности в контексте истории, географии и культуры;
- техники поиска информационных материалов в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- правила использования офисной техники;
- методику проведения экскурсий;
- методические приемы показа экскурсионных объектов;
- техники публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы;
- организации питания по маршруту экскурсии.

Участнику необходимо уметь:

- использовать методические разработки форм и видов проведения экскурсий;
- использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации);
- определять цели, задачи и тему экскурсии;
- определять ключевые позиции программы экскурсии;
- использовать офисные технологии;
- использовать методические приемы показа экскурсионных объектов.

Базовые умения

Участнику необходимо уметь:

- Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
- Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
- Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

<b>4</b>	<p><u>Базовые умения</u></p> <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</li> <li>• Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</li> <li>• Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</li> <li>• Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</li> <li>• Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</li> </ul>
----------	---

## **2. Обобщенная оценочная ведомость**

Оценивание определяется стратегией оценивания.

Стратегия устанавливает принципы и методы, которым должны соответствовать оценивание и оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Практика экспертного оценивания лежит в основе демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия. По этой причине, она является предметом постоянного профессионального совершенствования и тщательного исследования. Накопленный опыт в оценке будет определять будущее использование и направление основных инструментов оценки, применяемых в демонстрационном экзамене по стандартам Ворлдскиллс Россия: схема выставления оценок, задание и система информационной поддержки ДЭ (CIS).

Оценивание на демонстрационном экзамене делится на 2 обширных категории: измерение и судейство. Для обеих категорий оценивания, использование четких критериев, по которым оценивается каждый Аспект, является необходимым для гарантии качества.

Схема выставления оценок должна соответствовать показателям в Спецификации стандартов. Экзаменационное задание является средством

оценивания, и оно также следует Спецификацией стандартов. Система информационной поддержки ДЭ (CIS) обеспечивает своевременную и точную запись оценок и обладает растущим поддерживающим потенциалом.

Схема выставления оценок, в общих чертах, должна определять процесс разработки задания к ДЭ. После этого Схема выставления оценок и задание проектируются и разрабатываются посредством интерактивного процесса для обеспечения того, чтобы они совместно оптимизировали свои отношения со Спецификацией стандартов и Стратегией оценивания.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
А1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	А 1-1. Подбор пакетного тура в соответствии с заказом клиента	3,00	6,00	9,00
	А 1-2. Оформление коммерческого предложения на поездку	0	3,00	3,00
	А 1-3 Заполнение договора между турагентом и клиентом	0	5,00	5,00
	А 1-4 Составление калькуляции стоимости туристского продукта	0	1,00	1,00
В1 Разработка программы тура по заказу клиента	В 1-1. Разработка программы тура	0	9,00	9,00
	В 1-2. Расчёт себестоимости турпродукта	0	5,00	5,00

	В1-3. Презентация тура в соответствии с заявкой	4,00	3,00	7,00
	В 1-4. Аннотация турпродукта на иностранном языке	0	2,00	2,00
С1 Технология продаж и продвижение турпродукта	С1-1. Конкурентное преимущество турпродукта	0	3,00	5,00
	С 1-2. Определение и обоснование целевой аудитории	0	2,00	2,00
	С1-3. Качество и полнота разработки программы по продвижению турпродукта с использованием разнообразных инструментов продвижения	2,00	6,00	8,00
	Д 1-4. Заполнение брифа (задания) для рекламного агентства	2,00	3,00	3,00
		4,00	14,00	18,00
Итого =		<b>11,00</b>	<b>48,00</b>	<b>59,00</b>

### **3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания**

3.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм» - 5 чел.

3.2. Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из



количества участников демонстрационного экзамена.

1 эксперт на 2 участников.

#### **4. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)**

Участникам не разрешается приносить в зону проведения ДЭ какие-либо личные вещи, карты памяти, мобильные телефоны, а также любые другие средства коммуникации. Запрещается пользоваться почтовыми серверами (за исключением тех вариантов, когда это указано в задании к модулю).

- Во время ДЭ участники обязаны соблюдать деловой стиль. Основные требования нестрогого делового стиля: пиджак, брюки и юбка могут быть разными по цвету и фактуре ткани; допускаются блузка с юбкой, водолазки, трикотажные изделия; возможно использование фирменных аксессуаров: галстук, платок, фирменная нашивка и т.д.

- ДЭ проводится на русском языке (знание иностранного языка обязательно). Некоторые разделы заданий могут быть на иностранном языке. Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

**Инфраструктурный лист для КОД № 2 – приложение № 2.**

## 2.2. Образец задания для демонстрационного экзамена



### **ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ «ТУРИЗМ»**

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия
2. Модули задания и необходимое время
3. Критерии оценки

Количество часов на выполнение задания: 5 ч.

## 1. Форма участия

Групповая.

## 2. Модули задания и необходимое время

Модули и время сведены в таблице 1

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Максимальный балл	Время на выполнение
1	A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	18,00	1 час 30 минут
2	B1 Разработка программы тура по заказу клиента	23,00	2 часа 00 минут
3	C1 Технология продаж и продвижение турпродукта	18,00	1 час 30 минут

### Модули с описанием работ

#### **Модуль A1. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура**

Участникам озвучивается и передается (в письменном виде) для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. В соответствии с заданными критериями определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, оформляется коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой (указывается информация о стране пребывания, о достопримечательностях, экскурсиях, досуге, предлагаются варианты отелей, услуги, типы номеров, система питания, указываются даты вылета и продолжительность поездки, общая стоимость тура, предоставляется информация с использованием открытых актуальных источников).

Участники оформляют и сдают экспертам: заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом; памятку туристу в

соответствии с поездкой по указанному направлению; оформленное коммерческое предложение туристу.

Участники определяют себестоимость и рассчитывают стоимость туристского продукта и прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. Расчеты производятся в рублях РФ. Расчеты предоставляются экспертам.

Участники, в соответствии с заданными параметрами, оформляют программу обслуживания тура и представляют ее экспертам.

Участники готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (культура речи, содержательность, достоверность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

### **Модуль В1. Разработка программы тура по заказу клиента**

Участникам демонстрируется специально подготовленное задание (видеоролик, печатный материал и пр.), в котором представлены запросы клиента/клиентов. На основе анализа содержания задания участники выявляют запросы клиента, разрабатывают программу тура, выбирают и обосновывают оптимальную транспортную схему, подбирают средства размещения и оптимальный режим питания, экскурсионные объекты, определяют схему маршрута в соответствии с запросом клиента, определяют соответствие аттракции в месте пребывания запросам клиента, предоставляют информацию с использованием открытых актуальных источников.

Программа тура составляется с учетом запросов и пожеланий клиента и оптимальных затрат времени, определяются основные и другие услуги.

Участники рассчитывают себестоимость турпродукта (на всю группу и на одного человека).

Участники готовят аннотацию тура на русском и иностранном языке (оба варианта аннотации сдаются экспертам) и устно излагают ее в ходе

презентации туристского продукта.

Участники готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, содержательность, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

### **Модуль С1. Технология продаж и продвижение турпродукта**

Участникам предлагается составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта. Участники разрабатывают и предоставляют экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием наиболее оптимальных online и offline инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта.

Участники определяют основное ядро целевой аудитории и статусную характеристику продукта, выявляют конкурентные преимущества турпродукта.

Участники разрабатывают и передают экспертам оригинал-макет логотипа и слоган туристского продукта.

Участники заполняют бриф (задание) для рекламного агентства, занимающегося продвижением туристских продуктов, с указанием: информации о компании клиенте (заказчике); целях и задачах заказчика; описания основных целевых аудиторий; задач для агентства по продвижению турпродукта.

Участники готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, содержательность и реалистичность составленной программы продвижения турпродукта, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для

презентации

### 3. Критерии оценки

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) в Таблице 2.

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 59.

Таблица 2.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
А1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	А 1-1. Подбор пакетного тура в соответствии с заказом клиента	3,00	6,00	9,00
	А 1-2. Оформление коммерческого предложения на поездку	0	3,00	3,00
	А 1-3 Заполнение договора между турагентом и клиентом	0	5,00	5,00
	А 1-4 Составление калькуляции стоимости туристского продукта	0	1,00	1,00
В1 Разработка программы тура по заказу клиента	В 1-1. Разработка программы тура	0	9,00	9,00
	В 1-2. Расчёт себестоимости турпродукта	0	5,00	5,00

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
	В1-3. Презентация тура в соответствии с заявкой	4,00	3,00	7,00
	В 1-4. Аннотация турпродукта на иностранном языке	0	2,00	2,00
С1 Технология продаж и продвижения турпродукта	С1-1. Конкурентное преимущество турпродукта	0,00	3,00	3,00
	С 1-2. Определение и обоснование целевой аудитории	0,00	2,00	2,00
	С1-3. Качество и полнота разработки программы по продвижению турпродукта с использованием разнообразных инструментов продвижения	2,00	6,00	8,00
	Д 1-4. Заполнение брифа (задания) для рекламного агентства	2,00	3,00	5,00
		4,00	14,00	18,00
Итого =		<b>11,00</b>	<b>48,00</b>	<b>59,00</b>

Схема выставления оценок является основным инструментом демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия, она привязывает оценку к стандартам, которые представляют компетенцию. Она

предназначена для присвоения оценок для каждого оцениваемого аспекта исполнения в соответствии с весомостью в Спецификации стандартов.

Отражая показатели в Спецификации стандартов Схема выставления оценок устанавливает параметры для проектирования задания к ДЭ. В зависимости от природы профессии и ее потребностей оценивания, первоначально возможно следует разработать более подробную Схему выставления оценок в качестве руководства для проектирования задания. В качестве альтернативы, проектирование задания может основываться на общей Схеме выставления оценок. С этого момента Схема выставления оценок и задание ДЭ должны разрабатываться вместе.

В разделе 2.1 выше указана степень, до которой схема выставления оценок и экзаменационное задание могут отклоняться от показателей, приведенных в спецификации стандартов, если нет практически осуществимой альтернативы.

Схема выставления оценок и экзаменационное задание могут разрабатываться извне одним человеком, или группой, или всеми Экспертами. Подробная и окончательная Схема выставления оценок и экзаменационное задание должны быть утверждены всем экспертным Жюри до их представления для независимого контроля качества.

Во всех случаях завершенная и утвержденная Схема выставления оценок должна быть введена в информационную систему ДЭ (CIS) не менее чем за восемь недель до проведения демонстрационного экзамена с использованием стандартной электронной таблицы CIS или других согласованных методов.

### **Критерии оценки**

Основные заголовки Схемы выставления оценок являются критериями оценивания. Эти заголовки формируются параллельно с разработкой экзаменационного задания. Схема выставления оценок должна отражать



весомость в Спецификации стандартов.

Критерии оценивания создаются лицом (группой), разрабатывающим Схему выставления оценок, которое может по своему усмотрению определять критерии, которые они считают наиболее подходящими для оценивания и выставления оценок экзаменационного задания. Каждый Критерий оценивания обозначается буквой (А-І).

Сводная ведомость оценок, подготавливаемая информационной системой ДЭ (CIS), включает перечень критериев оценивания.

Оценки, присваиваемые каждому критерию, рассчитываются информационной системой ДЭ (CIS). Это будет общая сумма оценок, присуждаемых каждому аспекту оценивания в рамках данного критерия оценки.

### **СУБКРИТЕРИИ**

Каждый критерий оценивания подразделяется на один или более субкритериев. Каждый субкритерий становится заголовком формы оценок Ворлдскиллс Россия.

Каждая оценочная ведомость (субкритерий) содержит Аспекты, которые оцениваются путем измерений либо принятием соответствующего решения. В этом случае имеется отдельная оценочная ведомость для каждого метода.

### **АСПЕКТЫ**

Каждый аспект подробно определяет одну оцениваемую позицию, которая будет оцениваться, вместе с оценками или инструкциями о том, как должны выставляться оценки. Аспекты оцениваются или измерением, или решением и появляются в соответствующей оценочной ведомости.

В оценочной ведомости подробно перечисляется каждый оцениваемый Аспект вместе с присужденной отметкой и ссылкой на раздел профессии согласно Спецификации стандартов.

Сумма оценок, присуждаемых каждому Аспекту, должна попадать в

диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции в Спецификации стандартов. Это будет отображаться в таблице распределения оценок CIS, в следующем формате, когда схема Ворлдскиллс Россия и выставления оценок рассматривается с С-8 недель (раздел 4.1)

### **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРЕНИЯ И РЕШЕНИЯ ЖЮРИ**

Решения, касающиеся выбора критериев и методов оценивания, принимаются во время проектирования демонстрационного экзамена посредством Схемы выставления оценок и экзаменационного задания.

### **ЗАВЕРШЕНИЕ СПЕЦИФИКАЦИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ**

Спецификация по оцениванию основана на критериях, определенных непосредственно для каждого модуля, согласно WSC2015.

### **ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ МАСТЕРСТВА**

Эксперты делятся на группы по оцениванию Главным экспертом.

Экспертами производится оценивание одних и тех же аспектов работы всех участников ДЭ.

Разбивка оценок по каждому из критериев определяется спецификацией стандартов.

Применяются активные меры по обеспечению последовательности оценивания согласно правилам.

### 2.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

План работы участников и экспертов день С-1

	ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
С -1	09.00 – 12.00	Монтаж оборудования и площадки проведения ДЭ
	13.00 – 14.00	Инструктаж по ТБ участников и экспертов. Распределение рабочих мест (жеребьёвка)
	14.00 – 14.20	Ознакомление участников с рабочими местами.
	14.20 – 15.00	Ознакомление участников и экспертов с нормативной документацией

План работы участников и экспертов день С 1:

<b>08.00-08.30</b>	Прибытие участников и экспертов на площадку проведения ДЭ
<b>08.30-09.00</b>	Инструктаж участников по ОТ и ТБ Ознакомление с заданием по модулю А
<b>09.00–10.30</b>	Выполнение задания по модулю А
<b>10.30-10.40</b>	Перемещение в брифинг-зону.
<b>10.40-11.30</b>	Презентация наработок по модулю А (команда участников*3 - 4 мин.).
<b>11.30-11.40</b>	Получение задания по модулю В
<b>11.40-13.40</b>	Выполнение задания по модулю В
<b>13.40-13.45</b>	Перемещение в брифинг-зону.
<b>13.45-14.15</b>	Презентация наработок по модулю В (команда участников*3 - 4 мин.). Участники покидают зону проведения экзамена.
<b>14.15-15.00</b>	Обеденный перерыв
<b>15.00-15.10</b>	Получение задания по модулю С
<b>15.10-16.40</b>	Выполнение задания модуля С
<b>16.40–16.50</b>	Перемещение в брифинг-зону.
<b>16.50-17.20</b>	Презентация наработок по модулю С(команда участников*3 - 4 мин.). Участники покидают зону проведения ДЭ
<b>17.20-18.00</b>	Для экспертов: подведение итогов ДЭ. Внесение результатов по пройденным модулям в CIS в присутствии всех экспертов.

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом площадки проведения демонстрационного экзамена в зависимости от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

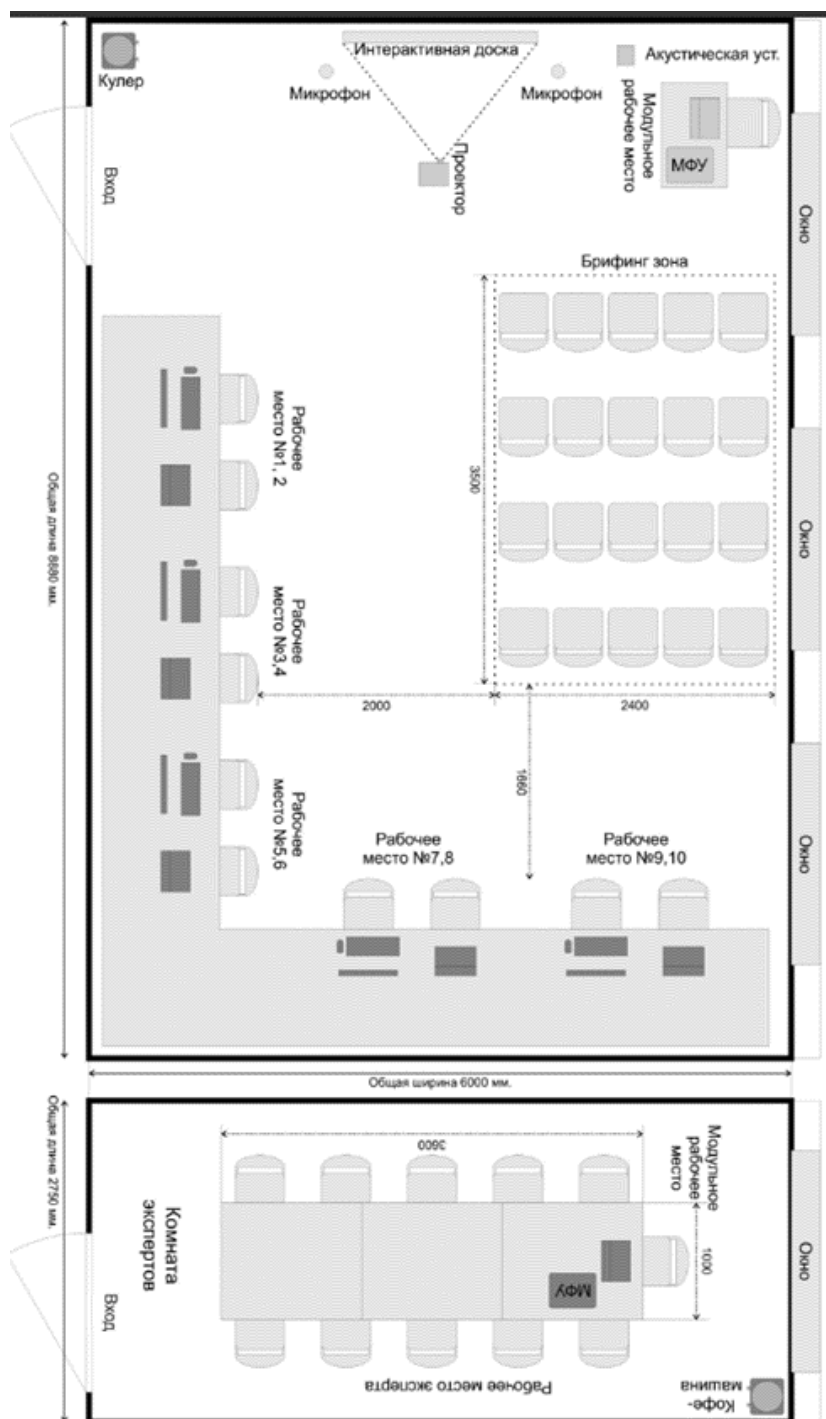
## 2.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Компетенция: Туризм

Номер компетенции: R9

Дата разработки: «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Примерный план застройки площадки:



### 3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Организация, принявшая решение о проведении демонстрационного экзамена (далее – организация), из комплектов оценочной документации, содержащихся в настоящих Оценочных материалах, выбирает один КОД, о чем уведомляет Союз не позднее, чем за три месяца до даты проведения.

Выбирая КОД в качестве материалов для организации подготовки к демонстрационному экзамену, организация соглашается с:

а) уровнем и сложностью задания для демонстрационного экзамена, включая максимально возможный балл;

б) требованиями к оборудованию, оснащению и расходным материалам для проведения демонстрационного экзамена;

в) перечнем знаний, умений и навыков, подлежащих оценке в рамках демонстрационного экзамена;

г) требованиями к составу экспертных групп для оценки выполнения заданий.

В соответствии с выбранным КОД образовательная организация, проводящая демонстрационный экзамен в рамках промежуточной или государственной итоговой аттестации, корректирует образовательные программы по соответствующим профессиям, специальностям и направлениям подготовки, разрабатывает регламентирующие документы и организует подготовку к демонстрационному экзамену. При этом, выбранный КОД утверждается образовательной организацией в качестве требований к проведению выпускной квалификационной работы в виде демонстрационного экзамена без внесения в него каких-либо изменений.

Не допускается внесение изменений в утвержденные КОД, исключение элементов или их дополнение, включая оценочную схему.

При выявлении на площадках проведения демонстрационного экзамена любых случаев внесения изменений в утвержденные КОД, Союз оставляет за

собой право аннулировать результаты демонстрационного экзамена с последующим лишением статуса центра проведения демонстрационного экзамена и применением мер взыскания в отношении членов экспертной группы в рамках своих полномочий.

## **4. ПРИЛОЖЕНИЯ**

Приложение № 1 – Инфраструктурный лист для КОД № 1.

Приложение № 2 – Инфраструктурный лист для КОД № 2.