

# Конкурсное задание

## Компетенция



## Р 58 Организация экскурсионных услуг

Конкурсное задание Внутреннего Отборочного Этапа включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия в конкурсе
2. Задание для конкурса
3. Модули задания и необходимое время
4. Критерии оценки
5. Приложения к заданию

Количество часов на выполнение задания: 17 ч.

## **1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ**

Индивидуальный конкурс.

## **2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА**

Содержанием конкурсного задания являются экскурсионные услуги. Для каждого модуля конкурсанты получают «кейс» с реальной ситуацией (заказ экскурсии, проблемная ситуация в экскурсионном бюро, разработка экскурсионной программы и пр.) из области экскурсионной деятельности. Форма представления задания может варьировать: текстовое описание, устное обращение. «Кейс» демонстрируется участникам соревнования на момент начала работы над модулем (тематика модулей «С» и «Е» оглашается в рамках заочного этапа). Конкурсное задание имеет несколько модулей, выполняемых последовательно.

Конкурс включает в себя выполнение работ по приему и обработке заказов на экскурсии, координации работы по реализации заказа, анализу и формированию программ экскурсий, планированию экскурсионных маршрутов, организационному обеспечению экскурсионных услуг, организации экскурсий, разработке экскурсионных программ обслуживания, разработке и проведению экскурсий и экскурсионных программ.

Окончательные аспекты критериев оценки уточняются членами жюри. Оценка производится в отношении как работы над модулями, так и в отношении процесса выполнения конкурсной работы. Если участник конкурса не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других конкурсантов, такой участник может быть отстранен от конкурса.

Время и детали конкурсного задания в зависимости от конкурсных условий могут быть изменены членами жюри.

Конкурсное задание должно выполняться помодульно. Оценка также происходит от модуля к модулю.

#### 4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль А. «Прием и обработка заказа на экскурсию» Презентация результатов работы по модулю	C1 10.00-12.00	2 часа
		C1 12.00-13.00	1 час
3	Модуль С. «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий»	C2 10.00-13.00	3 часа

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

В экскурсионное бюро поступает заявка на организацию экскурсии (заявка может быть оформлена в любом виде: по электронной почте, в виде текста, в виде устного представления, в аудио- или видео-форматах и пр.). Заказчик (физическое или юридическое лицо) просит проконсультировать его по программам экскурсий, реализуемых экскурсионным бюро и/или представленным в прейскуранте (прайс-листе). Участнику нужно выбрать подходящие предложения из имеющегося ассортимента экскурсий и представить заказчику (отправить по указанному адресу электронной почты, презентовать устно, предоставить ответ в виде текста и пр.). Ссылка на сайт конкретного экскурсионного бюро может быть предоставлена, конкурсанты также могут получить задание самостоятельно подобрать подходящие рыночные предложения, либо использовать готовую партнерскую базу (в зависимости от формулировки кейса).

В течение 30 минут от начала модуля конкурсант имеет право общаться с заказчиком по указанной электронной почте для уточнения заказа и выбора подходящего варианта программы экскурсии. По истечении 30 минут конкурсант должен выслать подобранную программу экскурсии, после этого заказчик имеет право задать вопросы по подобранному варианту или уточнить заказ. Изменение подобранной программы на другую по истечении 30 минут не допускается. После получения согласия заказчика, участник оформляет договор на оказание экскурсионных услуг (с необходимыми приложениями: расчет заявки на экскурсию, описание программы, инструкции для экскурсантов и др.). Заполненный договор с оформленными приложениями высылается на электронную почту клиента. Результаты работы могут презентоваться участниками, либо представляются в виде пакета документации (без презентации), либо в виде присланных файлов на электронную почту заказчика.

В модуле экспертами оценивается аргументированный подбор экскурсии в соответствии с пожеланиями заказчика, деловая переписка с заказчиком, правильность оформления пакета документов. Выполнение данного задания

может предусматривать навык владения иностранным языком (английский язык).

### **Модуль С «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий» (3 часа)**

Участникам предлагается разработать фрагмент интерактивной («живой») экскурсии. Для этого во время соревнований предусмотрено наличие:

- экспозиционной витрины / экспозиционного стола или стенда / обычного стола(ов) или стенда(ов);
- экспонатов / предметов экспозиции (с которыми, в том числе, можно взаимодействовать, к примеру, трогать, брать в руки, перемещать и пр.);
- карточки объектов экскурсии (заранее разработанные экспертами/организаторами), содержащие необходимую информацию об экспонатах, размещенные в печатном виде рядом с экспонатом и/или в специальной электронной папке на рабочих столах компьютеров участников / сенсорном столе / интерактивной доске.

На момент обнародования конкурсного задания (за 1 месяц до начала соревнований) оглашается тематика модуля, т.е. тематическая направленность экскурсии, что позволит на этапе подготовки фрагмента экскурсии повысить качество ее разработки.

Перечень конкретных экспонатов участникам становится известен только перед началом модуля (то есть на экспозиционную витрину экспонаты размещаются только в день проведения данного модуля; если оформление витрины экспонатами происходит заранее, то необходимо обеспечить защитный экран (бумагу, шторы и т.п.) для невозможности предварительного визуального просмотра экспонатов в предыдущие дни чемпионата). Организаторы должны обеспечить выкладку экспонатов в экспозиционную витрину перед началом модуля, время подготовки витрины не входит в тайминг модуля. Организаторам необходимо заранее предусмотреть в SMP-плане время на выкладку экспонатов, либо на подготовку витрины (убрать защитные экраны, переместить экспозицию и т.п.).

После начала модуля участники одновременно знакомятся с экспозицией, изучают экспонаты, работают с интернет-источниками, просматривают электронные файлы на рабочем столе компьютера. По итогам модуля участник разрабатывает план фрагмента интерактивной экскурсии (проведение которого рассчитано максимально на 10 минут), а также заполняет технологическую карту на данный фрагмент экскурсии (согласно ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг), оформляет «портфель экскурсовода». Фрагмент экскурсии должен содержать не менее 3 предметов экспозиции, желательно включение интерактивных элементов (минимальное количество экспонатов и интерактивных элементов может быть определено экспертами в соответствии со спецификой кейса).

При разработке фрагмента экскурсии необходимо учитывать использование различных методических приемов проведения экскурсии, которые отражаются в технологической карте, а также наличие материалов «портфеля» экскурсовода. Участники могут составить (письменно) и сдать индивидуальный текст фрагмента экскурсии, но в данном модуле его содержание оцениваться не будет. Участник сдает распечатанный индивидуальный текст экскурсии вместе в составе «портфеля экскурсовода», если планирует его использование во время проведения экскурсии.

По итогам выполнения задания участник должен сдать технологическую карту фрагмента экскурсии, материалы «портфеля» экскурсовода, краткий план фрагмента экскурсии (в свободной форме с указанием целей, задач и тайминга фрагмента экскурсии), включение двух интерактивных элементов (количество предметов и интерактивных элементов определяется экспертами).

При разработке фрагмента экскурсии необходимо учитывать использование различных методических приемов проведения экскурсии, которые отражаются в технологической карте, а также наличие материалов «портфеля» экскурсовода. Участники могут составить (письменно) и сдать индивидуальный текст фрагмента экскурсии, но в данном модуле он оцениваться не будет.

В результате выполнения задания (очно) участник должен сдать технологическую карту фрагмента экскурсии, материалы «портфеля» экскурсовода, краткий план фрагмента экскурсии.

#### 4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) таблица 2. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

Критерий		Баллы		Всего
		Judgment (судейская)	Measurement (измеримая)	
<b>A</b>	<b>Прием и обработка заказа на экскурсию</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
<b>C</b>	<b>Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>18</b>
<b>Всего</b>		<b>3</b>	<b>26</b>	<b>29</b>

## **5. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ**

### *1. Приложение 1. Описание экспозиции*

## Описание экспозиции

### Экспозиция «Образ страны в миниатюре»<sup>1</sup>

#### *Описание экспозиции*

В экспозиции представлены сувениры из разных стран мира.

Слово «сувенир» в переводе с французского означает «воспоминание, память» - предмет, предназначенный напоминать о чём-то, например, о посещении какой-либо страны, места паломничества туристов, события, музея и так далее.

Сувенир – памятный предмет, выполненный в традициях страны, региона, края, области, района и отображающий национальные или местные особенности, поэтому сувениры несут колорит места, в котором они были произведены и приобретены. Это может быть эмблема города, изображение памятного места, уменьшенная копия объекта культуры, предметы, которыми славится местное производство и т.д. Сувениром может быть как маленькая статуэтка, так и магнит в виде достопримечательности или с названием страны или города, где он продается.

В любом случае в каждом сувенире есть частичка того места, откуда он «родом». Помимо этого сувениры выполняют и познавательную роль, отражая жизнь и культуру страны, которую они представляют.

В фрагменте экспозиции представлены сувениры (экспонаты) из разных стран мира – Италии, Греции, Египта, Туниса, Аргентины, Мексики, Франции, Нидерландов.

Экспозиция является интерактивной. Предметы экспозиции (экспонаты) можно брать в руки, взаимодействовать с ними.

Экспонаты размещаются в выставочной витрине. Количество экспонатов – 26.

Этикетаж. Каждому экспонату соответствует этикетка, имеющая структуру: название предмета, атрибуционные данные, дополнительные сведения.

#### *Тематика экскурсии*

Тип: интерактивная экскурсия

Тема: «Образ страны в миниатюре»

Экскурсионная группа: школьники старших классов, студенты колледжей, вузов

Количество экскурсантов: не более 10 человек

---

<sup>1</sup> Приведено примерное описание экспозиции, которое может дополняться.