

# Конкурсное задание

## Компетенция



## R 58 Организация экскурсионных услуг

Конкурсное задание Внутреннего отбора для участия в VI Региональном чемпионате «Молодые профессионалы (Worldskills Russia) Томской области

Конкурсное задание 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: 5 часов

## **1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ**

Индивидуальный конкурс.

## **2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА**

Содержанием конкурсного задания являются экскурсионные услуги. Конкурс включает в себя выполнение работ по приему и обработке заказов на экскурсии, координации работы по реализации заказа, анализу и формированию программ экскурсий, разработке и проведению экскурсий и экскурсионных программ.

Конкурсное задание включает 2 модуля – модули А и В

Для модуля «А» участники выполняют подготовительные работы согласно конкурсному заданию (тематика заданий и необходимые условия для их выполнения по данным модулям содержатся в Приложениях к Конкурсному заданию и должны быть оглашены на момент публикации Конкурсного задания).

«Кейсы» для заданий по модулям «А» (заказ на экскурсионное обслуживание), «В» (тема аудиогuida) озвучиваются на момент начала работы над модулем на чемпионате.

Для выполнения заданий по модуля «В» участник может использовать интернет-ресурсы электронных библиотек, в данных модулях разрешается вход участников в личный кабинет на порталах электронных библиотек, при этом участник должен иметь его заблаговременно.

Окончательные аспекты критериев оценки могут быть уточнены 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.

Конкурсное задание должно выполняться помодульно. Оценка происходит также помодульно, как правило, по окончании каждого модуля.

### 3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Название модулей и время на их выполнение сведены в таблице 1. Также указан тайминг типового чемпионата.

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль А. «Прием и обработка заказа на экскурсию»	С1 10.00-12.00	2 часа
2	Модуль В. «Организация экскурсий»	С1 13.00-16.00	3 часа

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

В экскурсионное бюро поступает заявка на организацию экскурсионного обслуживания (заявка может быть оформлена в любом виде: по электронной почте, в виде текста, в виде устного представления, в аудио- или видео- форматах и пр.). Участнику необходимо:

- на основании анализа заявки подобрать подходящие предложения на сайте экскурсионного бюро/турфирмы и представить их заказчику (физическое или юридическое лицо) в письме по электронной почте с консультацией по предмету заказа (почта заказчика должна быть указана в заявке);
- согласовать с заказчиком подходящую экскурсионную программу;
- оформить договор на экскурсионное обслуживание и выслать заказчику по электронной почте.

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

- электронные ссылки на официальные сайты экскурсионных бюро/турфирм для ознакомления с ассортиментом экскурсионных программ, которые они реализуют (Приложение 1). Подбор экскурсионных программ участником на чемпионате должен осуществляться на сайте данных экскурсионных бюро/ турфирмы и с учетом ассортимента их экскурсионных услуг;
- образец/образцы договоров на экскурсионное обслуживание (Приложение 2);
- для осуществления электронной переписки логин и пароль от почтового ящика будут предоставлены участнику в день С-1. При работе в данном модуле участник может пользоваться только данным почтовым ящиком.

В течение 60 минут от начала модуля конкурсант имеет право общаться с заказчиком по указанной в заявке электронной почте для уточнения заказа и выбора подходящего варианта программы экскурсии. За это время участник также должен согласовать окончательный вариант с заказчиком. Изменение согласованного варианта на другой по истечении 60 минут не допускается.

После получения согласования от заказчика участник оформляет договор на оказание экскурсионных услуг (с необходимыми приложениями: заявка на экскурсионное обслуживание, прейскурант на экскурсионное обслуживание, описание программы экскурсии).

До окончания времени, отведенного на модуль, участник должен выслать заполненный договор на электронную почту клиента, а также распечатать договор.

Результаты работы предоставляются в виде присланного участником файла (договор) на электронную почту заказчика и распечатанного договора, который сдается экспертам. Все листы распечатанного договора должны быть скреплены степлером, вложены в один файл. В верхнем колонтитуле должен быть указан номер участника.

В модуле экспертами оцениваются ведение заказа, аргументированный подбор экскурсии в соответствии с пожеланиями заказчика, деловая переписка с заказчиком, правильность оформления договора на экскурсионное обслуживание.

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

### **Модуль В «Организация экскурсий» (3 часа)**

Участнику предлагается разработать аудиогид по заданной теме. Разработка аудиогuida проводится на онлайн-платформе *izi.TRAVEL* (<https://izi.travel/ru>). Озвучивание «кейса» по модулю (тема аудиогuida, количество точек, специфика задания) происходит перед началом модуля.

Также перед началом работы каждому участнику Главным экспертом выдаются логин и пароль от личного кабинета.

При работе над модулем участник самостоятельно озвучивает текст к объектам аудиогuida, использование синтезатора речи на онлайн-платформе *izi.TRAVEL* для выполнения задания не предусмотрено.

Для записи аудио-файлов используется компьютерная гарнитура (наушники с микрофоном), а также установленная на компьютере участника специальная программа (инструктаж по пользованию программой проводится в С-1).

Выполняя задание по модулю, участники работают с интернет-источниками и ресурсами электронных библиотек (в данном модуле разрешается вход участников в личный кабинет на порталах электронных библиотек, при этом участник должен иметь его заблаговременно).

В структуру аудиогuida должны быть включены:

- информация об аудиогиде;
- маршрут аудиогuida;
- изображение объектов аудиогuida;
- краткий сопроводительный текст к объектам аудиогuida (текст и аудио).

Разработанный аудиогид не публикуется.

До окончания времени работы над модулем ссылка на разработанный аудиогид высылается участником на адрес электронной почты, озвученной Главным экспертом при выдаче задания по модулю, либо копируется в указанную Главным экспертом единую системную папку (имя файла - номер участника).

Для комплексной оценки аудиоида и его прослушивания экспертам обеспечивается доступ к размещенному на портале izi.TRAVEL аудиогиду участника.

По истечении времени отведенного на модуль участник покидает рабочее место, но выход из личного кабинета не осуществляет с целью проведения оценки экспертами в случае, если отправленная ссылка на аудиогид не открылась с другого компьютера.

Демонстрация участником созданного аудиоида не предусмотрена.

По итогам работы над модулем оценивается разработанный аудиогид. Техническая валидность отправленной ссылки на аудиогид (открылась/не открылась) не оказывает влияния на оценку аудиоида, поскольку аудиогид также может быть оценен экспертами при использовании других технических средств (поиск по коду, либо на рабочем компьютере/ноутбуке участника в его личном кабинете).

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

#### 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		
		Judgment (судейская)	Measurement (измеримая)	Всего
А	Прием и обработка заказа на экскурсию	2,5	12,5	15
В	Организация экскурсий	5	15	20
Всего		7,5	27,5	35

## **5. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ**

- 1. Приложение 1. Ссылки на сайты экскурсионных бюро*
- 2. Приложение 2. Формы договоров на экскурсионное обслуживание*

**ССЫЛКА НА САЙТ ЭКСКУРСИОННОГО БЮРО**

[www.экскурсии-в-костроме.рф](http://www.экскурсии-в-костроме.рф)

## ФОРМА ДОГОВОРА НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

С формой договора можно ознакомиться на сайте Ярославского Экскурсионного Центра ([www.экскурсоводы-ярославля.рф](http://www.экскурсоводы-ярославля.рф)) в разделе «Документы»

*(см. «Договор оферты для физических, юридических лиц и ИП»)*

Приложения к договору представлены ниже  
(Приложение 1. Бланк заявки,  
Приложение 2. Бланк расчета экскурсии,  
Приложение 3. Бланк программы экскурсии)



**Анкета - заявка  
заказчика на заключение договора экскурсионных услуг**

С бланком анкеты-заявки можно ознакомиться на сайте Ярославского  
Экскурсионного Центра ([www.экскурсоводы-ярославля.рф](http://www.экскурсоводы-ярославля.рф)) в разделе  
«Документы»

*(см. «Бланк анкеты-заявки для физических лиц», «Бланк анкеты-заявки для  
юридических лиц»)*

**Прейскурант  
на экскурсионное обслуживание**

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

**Заказчик**  
**ФИО**  
\_\_\_\_\_ **подпись**

**Исполнитель**  
\_\_\_\_\_  
**Должность**  
**ФИО**  
\_\_\_\_\_ **подпись**

## **Программа экскурсии**

---