



**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1.1
ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО
СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ
ПО КОМПЕТЕНЦИИ № R 9 «ТУРИЗМ»
(ДАЛЕЕ – ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН)**

СОДЕРЖАНИЕ

Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.1 по компетенции № R 9 «Туризм».. Ошибка! Закладка не определена.	
Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № э.1.1 по компетенции № R 9 «Туризм»	20
Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.1 по компетенции № R 9 «Туризм». Ошибка! Закладка не определена.	
План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.1 по компетенции № R 9 «Туризм».....	21
ПРИЛОЖЕНИЕ	29

**Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.1 по
компетенции № R-9 «Туризм»**

Комплект оценочной документации (КОД) №1.1 разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по компетенции № R-9 «Туризм» и рассчитан на выполнение заданий продолжительностью 3 часа.

КОД № 1.1 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 № R-9 «Туризм» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации (Таблица 1).

Таблица 1.

Раздел WSSS	Наименование раздела WSSS	Важность (%)
1	<u>Предоставление турагентских услуг</u> Участнику необходимо знать: <ul style="list-style-type: none">• структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;• требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;• различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;• технологии использования базы данных;• статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;• особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;• характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;• правила оформления деловой документации;• перечень стран, имеющих режим безвизового и	8,1

	<p>визового въезда граждан Российской Федерации;</p> <ul style="list-style-type: none"> • перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; • требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; • информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • определять и анализировать потребности заказчика; • выбирать оптимальный туристский продукт; • осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); • составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; • представлять туристский продукт; • оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; • оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; • составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); • предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. 	
2	<p><u>Предоставление туроператорских услуг</u></p> <p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 турпоездок; • 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. <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • работать с запросами клиентов; • работать с информационными и справочными 	23,9

	<p>материалами;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
<p>3</p>	<p><u>Предоставление экскурсионных услуг</u></p> <p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Базовые умения</p> <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. • Решать проблемы, оценивать риски и принимать 	<p>4</p>

	<p>решения в нестандартных ситуациях.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
4	<p><u>Базовые умения</u></p> <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	3

2. Форма участия:

Групповая (2 человек в группе)

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 **39,00**.

Таблица 2.

№ п/п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
				Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая

№ п/п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
				Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
1	Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута	А Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута	1, 2, 3, 4	13	26	39
Итого =				13	26	39,00

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-9 «Туризм» - 3 чел.

4.2. Минимальное количество рабочих мест составляет 10 (на 5 команд).

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

Таблица 3.

Количество рабочих мест	10
Количество студентов	
10	5
12	6
14	7
16	8
	3
	3
	3
	5

18	9	5
20	10	5
22	11	5
24	12	5

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

Участникам не разрешается приносить в зону проведения демонстрационного экзамена 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 проведения демонстрационного экзамена участники обязаны соблюдать деловой стиль одежды.

Основные требования 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.

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

Таблица соответствия

знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена по компетенции № R-9 «Туризм» по КОД №1 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 №1, продолжительность 3 час., максимально возможный балл – 39 б.						
ГИА	ФГОС СПО 43.02.10 ТУРИЗМ	базовая подготовка: -Предоставление турагентских услуг. -Предоставление услуг по сопровождению туристов. -Предоставление туроператорских услуг. -Управление функциональным подразделением организации.	1. Предоставление турагентских услуг. ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.			А Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута

			<p>ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p> <p>ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).</p> <p>ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.</p> <p>ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.</p> <p>2. Предоставление услуг по сопровождению туристов.</p> <p>ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>правилах поведения на маршруте. ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.</p> <p>3. Предоставление туроператорских услуг. ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>востребованного туристского продукта. ПК 3.2. Формировать туристский продукт. ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта. ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. 4. Управление функциональным подразделением организации. ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. ПК 4.3. Оформлять отчетно-</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			планирующую документацию.			
ГИА		<p>углубленная подготовка:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Предоставление турагентских услуг. -Предоставление услуг по сопровождению туристов. -Предоставление туроператорских услуг. -Управление функциональным подразделением организации. -Предоставление экскурсионных услуг. 	<p>1. Предоставление турагентских услуг.</p> <p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p> <p>ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры,</p>			<p>А Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута</p>

			<p>страховые полисы).</p> <p>ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.</p> <p>ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.</p> <p>2. Предоставление услуг по сопровождению туристов.</p> <p>ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать безопасность</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>туристов на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.</p> <p>3. Предоставление туроператорских услуг. ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. ПК 3.2. Формировать туристский продукт. ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>продукта. ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>4. Управление функциональным подразделением организации. ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.</p> <p>5. Предоставление экскурсионных услуг. ПК 5.1. Разрабатывать экскурсионную программу.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>ПК 5.2. Подготавливать информационные материалы по теме экскурсий.</p> <p>ПК 5.3. Проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги.</p> <p>ПК 5.4. Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии.</p> <p>ПК 5.5. Взаимодействовать со сторонними организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями) по формированию и реализации экскурсионных программ.</p> <p>ПК 5.6. Оформлять отчетную</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			документацию по выполнению программы экскурсии.			
--	--	--	--	--	--	--



**Задание для демонстрационного экзамена по комплекту
оценочной документации № 1 по компетенции № R 9 «Туризм»
(образец)**

Задание включает в себя следующие разделы:

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

Продолжительность выполнения задания: 4 ч.

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ

Групповая (2 человека в группе)

Демонстрационный экзамен по стандартам WorldSkills Russia по компетенции «Туризм» — это экзамен, проводимый в групповой форме, по два человека в группе. Участники работают над реализацией запросов туристов, решая при выполнении экзаменационных заданий по модулям различные задачи. Участники работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туристском агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в экзаменационном задании.

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 выполнение модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
1	Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута	А Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута	3 часа (+1 час на презентацию)	1, 2, 3, 4	13	26	39
Итого =					13	26	39,00

Продолжительность Демонстрационного экзамена по КОД 1 – 3 часа + 1 час на презентацию выполненного задания (5 минут/команда). Возрастной ценз участников демонстрационного экзамена от 16 до 22 лет. Экзаменационное задание должно включать оценку по каждому из разделов WSSS. Экзаменационное задание не должно выходить за пределы WSSS. Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Экзаменационного задания при выполнении которого не оценивается знание правил и норм WSR.

В оценке демонстрационного экзамена участвуют эксперты, имеющие удостоверение Эксперта демонстрационного экзамена, из расчета на

количество рабочих мест.

Демонстрационный экзамен организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники получают варианты заданий (кейсы) в виде запросов клиента с реальной ситуацией из области туристской деятельности. Форма представления запроса варьируется в зависимости от заданий к модулю: видеоролик, устное обращение клиента, письменный запрос и прочие формы обращения. Запрос (обращение) клиента передается участникам демонстрационного экзамена на момент начала работы над модулем. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

Техническое описание и экзаменационные задания к каждому модулю размещаются за месяц до начала демонстрационного экзамена в открытом доступе. Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, разрабатываются экспертом ответственным за разработку КОД и направляется Главному эксперту на площадке, непосредственно перед проведением демонстрационного экзамена, лицом уполномоченным Союзом WSR.

3. НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

БРИФ НА РАЗРАБОТКУ РЕКЛАМНОЙ КАМПАНИИ

Общая информация

Название компании	
Род деятельности компании	
Контактное лицо (ФИ, должность)	
Контакты (телефон, e-mail)	

Информация о компании/бренде

Название компании	
-------------------	--

Торговый знак или знак обслуживания (если есть)	
История компании	
Виды деятельности компании	
Конкурентные преимущества компании	
Ценовая политика компании	

Целевая аудитория продукта

Корпоративные потребители	
Индивидуальные потребители: География проживания Демографические характеристики	
Социально-экономические характеристики	
Психологические характеристики целевой аудитории	
Поведенческие характеристики ЦА	
Мотивация целевой аудитории	
Кто, когда и как принимает решение о покупке товара данной марки?	

Информация о товарах/услугах:

Названия товаров / услуг (марочное название, если оно есть)	
Перечислите потребительские свойства (характеристики) рекламируемого товара/услуги. Каковы особенности товара/услуги (если они есть)	

В чем конкурентные преимущества рекламируемого товара/услуги?	
Уровень цен	
Уровень качества:	
Особенности использования товара/услуги (если имеется)	
Почему покупатели выбирают (или должны выбрать) именно ваш товар/услугу?	
Имеет ли потребление товара сезонный характер? Каковы сезонные колебания?	
Информация о конкурентах	
Кто является конкурентом?	
Конкурент, представляющий наибольшую угрозу	
Уровень цен и качества товаров/услуг конкурентов	
Преимущества конкурентов	
Недостатки конкурентов	

Цели и задачи будущей РК

Цели и задачи, которые ставятся перед рекламным агентством	
Предполагаемый рекламный бюджет и предпочтения в распределении бюджета по СМИ	
Предполагаемые сроки рекламной кампании	
Позиционирование продукта	
Предполагаемые средства распространения рекламы (пожелания, если есть)	

Предложение, которое делается целевой группе	
Тон рекламного сообщения	

ГОСТ Р 50681-2010 Приложение А

Утверждаю

Руководитель туристской организации

Инициалы, фамилия

Личная подпись, печать

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

туристского путешествия на 20 ____ г.

1. Основные сведения о маршруте

Маршрут путешествия _____

Наименование и вид маршрута

Протяженность маршрута (км) _____

Продолжительность путешествия (суток) _____

Число туристов в группе (рекомендуемое) _____

Стоимость (ориентировочная) _____

2. Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование и месторасположение объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения, категория и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т.д.	Перевозка туристов (вид перевозки на каждом этапе, класс обслуживания)	Другие услуги

3. Описание туристского маршрута

**Примерный план
работы Центра проведения демонстрационного экзамена
по КОД № 1.1 по компетенции № R-9 «Туризм»**

Подготовительный день	Примерное время	Мероприятие
	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	09:00 – 09:30	Ознакомление с заданием и правилами
	09:30 – 10:00	Брифинг экспертов
	10:00 – 13:00	Выполнение модуля А
	13:00 – 14:00	Презентация выполненных заданий (5 минут/команда)
	14.00 – 14.10	Участники покидают рабочую площадку
	14.10 – 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

Продолжительность работы экспертов на площадке не превышает нормы, установленные действующим законодательством.

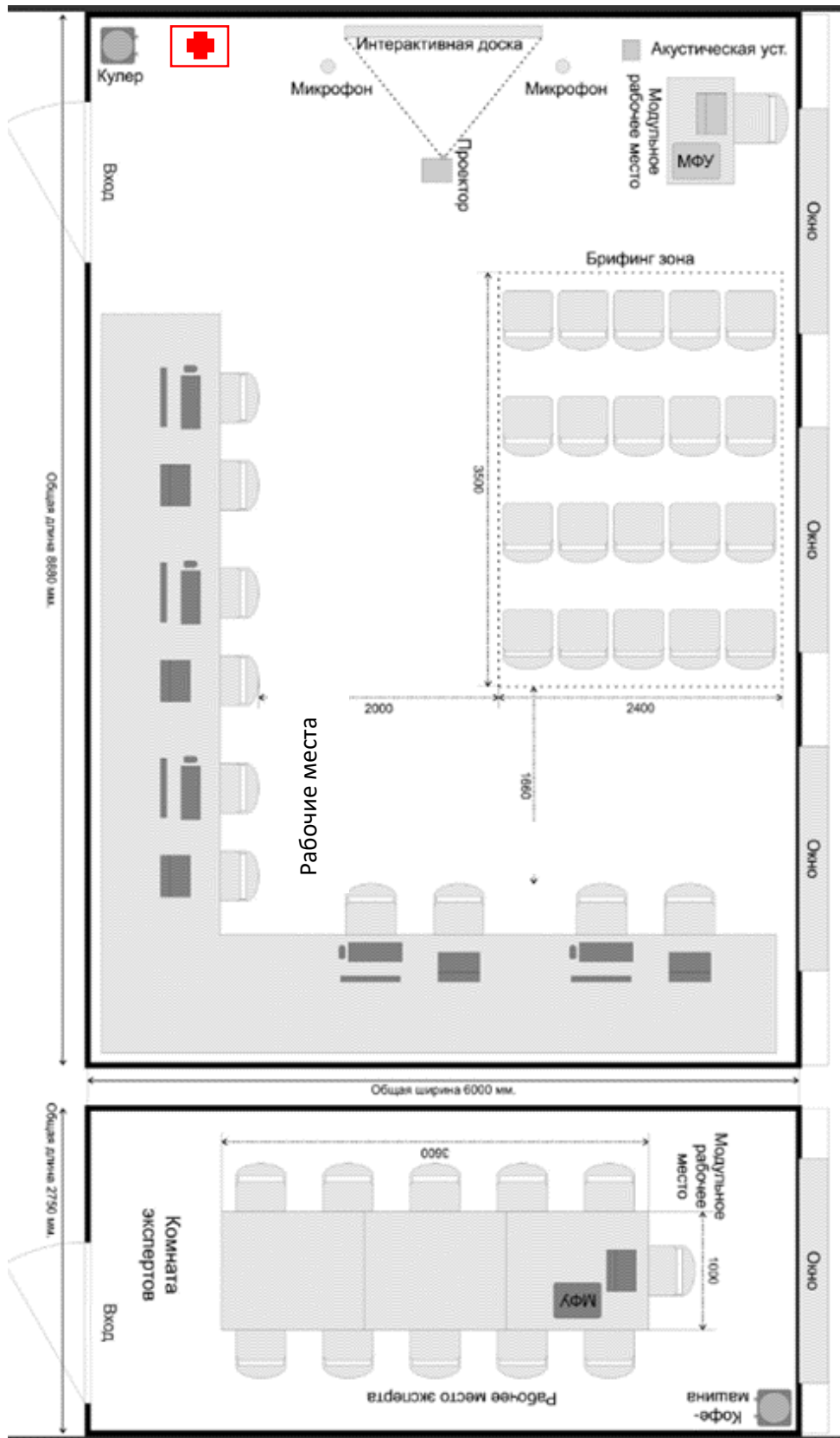
План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.1 по компетенции № R-9 «Туризм»

Компетенция: _«Туризм»

Номер компетенции: **№ R-9**

Общая площадь площадки: ___ м²

План застройки площадки:



ПРИЛОЖЕНИЕ

Инфраструктурный лист для КОД № 1.1