III муниципальный чемпионат для школьников «Профитут»

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
по компетенции

«ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»
для возрастной категории 14-16 лет

Разработали:

Манокина Е.В., директор МОУ СШ №6 ТМР
Синягина С.А., учитель МОУ СШ №6 ТМР,
Крамарева И.С., учитель МОУ СШ №6 ТМР,
Редикульцева М.А., заведующий музейно-выставочным комплексом «Борисоглебская сторона» МУ «ЦКиТ «Романов - Борисоглебск»

СОДЕРЖАНИЕ

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Название и описание профессиональной компетенции
2. Конкурсное задание
3. Модули задания и необходимое время
4. Требования охраны труда на чемпионате
5. Критерии оценки
6. Приложения к заданию

Общее время на выполнение задания: 3ч. 55 мин.

1. Описание профессиональной компетенции

Одной из ключевых форм деятельности в развитии и совершенствовании сфер культуры и туризма в современных условиях является экскурсионная деятельность. Экскурсионные услуги, оказываемые исполнителем, должны соответствовать требованиям, установленным федеральными законами и нормативными документами, действующими в Российской Федерации.

В данной компетенции проверяются навыки таких специалистов экскурсионной сферы, как организатор экскурсий и экскурсовод.

Организатор экскурсий – специалист, осуществляющий деятельность по разработке форм и методов проведения экскурсий, планирующий экскурсионные программы и экскурсионные маршруты, а также обеспечивающий экскурсионное сопровождение, организацию и контроль экскурсионного обслуживания.

Организатор экскурсий определяет потребности экскурсантов в экскурсионных услугах, принимает и анализирует заявки на организацию и проведение экскурсий, планирует экскурсионные маршруты и программы экскурсий, оформляет документацию к экскурсионным маршрутам, разрабатывает новые формы и методы проведения экскурсий, формирует и анализирует программы экскурсий, составляет программы обслуживания, обеспечивает своевременное и качественное доведение до экскурсантов информации об экскурсиях, обеспечивает сопровождение экскурсионных групп при реализации экскурсионных программ, контролирует соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий.

Организатор экскурсий имеет знания нормативных документов организаций, регламентирующих осуществление экскурсионной деятельности, требований к оформлению программ экскурсий, форм и методов проведения экскурсий, содержания и правил проведения экскурсий, функций подразделений экскурсионного бюро, содержания и правила проведения экскурсий, правил обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах, правил поведения экскурсантов на транспортных средствах. Владеет технологиями компьютерной обработки заказов на экскурсии, основами делопроизводства, этикой делового общения, основами психологии.

Экскурсовод - предоставляет экскурсионные услуги в соответствии с утверждёнными руководителем экскурсионного бюро маршрутами, технологическими картами согласно методикам проведения экскурсий, контрольным текстам и иным документам, предусмотренным национальными стандартами. Экскурсовод готовит индивидуальные тексты экскурсий, участвует в разработке новых тем экскурсий, проводит экскурсию, заполняет экскурсионные путёвки и иную экскурсионную документацию. Анализирует замечания и предложения экскурсантов (туристов) относительно качества предоставляемых экскурсионных услуг, вносит предложения по их совершенствованию, ведёт установленную отчётность.

Экскурсовод имеет знания нормативных документов организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий, знает историю, культуру и географию региона, объекты достопримечательностей в контексте истории, географии и культуры, принципы организации и методики проведения экскурсий, иностранный язык в рамках проведения экскурсий на иностранном языке, деловой протокол и этикет, основы психологии, правила работы с экскурсантами на маршрутах, схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций, правила оформления документов и составления отчётов.

Конкурсные задания должны быть выполнены в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утверждённым Приказом Минтруда России от 04.08.2014 N 539н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» (зарегистрировано в Минюсте России 01.09.2014 N 33924).

1. Конкурсное задание

Конкурсное задание по компетенции «Организация экскурсионных услуг» для категории «Юниоры» **содержит:**

- **Предмодуль** (предварительная подготовка - домашнее задание)
- Модуль А «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий».
- Модуль В «Проведение экскурсий».
- Модуль С «Решение проблемной ситуации».

В ходе выполнения модулей подвергаются проверке следующие области знаний:

– анализ и формирование программ экскурсий, планирование экскурсионных маршрутов;

– организационное обеспечение экскурсионных услуг: организация экскурсий, разработка экскурсионных программ обслуживания;

– разработка и проведение экскурсий и экскурсионных программ;

– экскурсионная методика;

– мастерство экскурсовода.

Данное конкурсное задание способствует профессиональной ориентации школьников и их самоопределению. Выполнение задания даёт частичное погружение в профессию экскурсовода, развивает в начинающих профессионалах творчество и мастерство.

Содержанием конкурсного задания является подготовительная работа (домашнее задание, Предмодуль). Тематика заданий по модулям должна быть оглашена на момент публикации Конкурсного задания. Участники соревнования получают всё необходимое для выполнения заданий: инструкции, план технологической карты, перечень экспонатов, их краткое описание. Конкурсные задания построены в виде модулей, выполняемых последовательно.

На соревнованиях знания и понимание оцениваются через их применение на практике. Отдельных тестов, заданий и вопросов для проверки теоретических знаний не предусмотрено.

Каждый выполненный модуль оценивается отдельно.

Оценка производится как после выполнения каждого модуля, так и в процессе выполнения конкурсной работы. Также оценивается соблюдение техники безопасности.

Конкурсное задание для школьников 14-16 лет – «Разработка и проведение экскурсии; решение проблемной ситуации» (Приложение 1**)**

В ходе выполнения конкурсного задания необходимо **за 3 ч. 55 мин. выполнить задания по модулям:**

Предмодуль – Домашнее задание. «Разработка экскурсионных программ обслуживания/экскурсий». Время на подготовку к Конкурсному заданию (модулям А,В,С) не ограничивается регламентом Чемпионата.

Модуль А – «Разработка экскурсионных программ обслуживания/экскурсий» (Презентация подготовленной разработки, включающей технологическую карту).

Модуль В – «Проведение экскурсий».

Модуль С – «Решение проблемной ситуации».

2. Модули задания и необходимое время

Наименование модуля		Соревновательный день	Время на задание
А	Презентация подготовленной работы (задание Предмодуля), включающей технологическую карту	10:00 - 10:40	35 мин.
В	Проведение экскурсий	10:40 - 13:00	2 часа 20 мин.
С	Решение проблемной ситуации	13:00 - 13:50	1 час.
	Итого		**3 часа 55 мин.**

Перед началом работы - жеребьёвка участников (порядок выступления на всех этапах Чемпионата).

Модуль А.

Презентация разработанной экскурсионной программы обслуживания / экскурсий
Максимальное время - 35 минут (Время для всех участников Чемпионата)

Конкурсанту необходимо презентовать разработанную экскурсионную программу в устной форме и представить членам жюри документ (разработанную экскурсию) в виде папки с файлами с вложенными в них печатными страницами формата А4 (шрифт Times New Roman, 12 кегль, междустрочный интервал 1,5).

Во время конкурса участник должен:

- представить тему экскурсии аудитории (конкурсантам и экспертам);
- обосновать выбор данной темы с учётом личных предпочтений, актуальности.

По истечении времени (35 минут) участники поочерёдно (в соответствии с жеребьёвкой) приступают к следующему модулю.

Модуль В. Проведение экскурсий (2 ч. 20 мин.)

Участники по очереди проводят фрагмент экскурсии, подготовленной заранее в Предмодуле (домашнем задании) с группой экскурсантов (от 5 до 8 чел.)

До начала экскурсии участник должен ознакомить «экскурсантов» с правилами техники безопасности (отводится не более 2 минут), время, отведённое на инструктаж, не входит в общее время проведения фрагмента экскурсии.

По окончании экскурсии «экскурсанты» могут задать участнику не более 3 вопросов по теме фрагмента экскурсии (время на вопросы-ответы – не более 3 минут).

Проведение экскурсии осуществляется с использованием указки / телескопической ручки с лазерной указкой при необходимости.

При проведении экскурсии участник не может использовать вспомогательные текстовые материалы, например: план экскурсии, индивидуальный текст и пр.

Требования к дресс-коду по модулю: деловой стиль или «бизнес - casual».

Дресс-код для девушек: юбочный/брючный костюм или платье-футляр. Обувь должна быть чистой, на невысоком каблуке, с закрытым мысом. Колготки телесного цвета. Допустимы небольшие и неброские украшения, а также часы. Волосы должны быть собраны. Ухоженные руки.

Дресс-код для юношей: костюм либо брюки и пиджак/блейзер. Наличие брючного ремня, туфли/классические ботинки. Допустимы часы. Чистые волосы, ухоженные руки.

Не допускается спортивный стиль одежды.

В модуле оцениваются содержательная часть фрагмента экскурсии, техника проведения экскурсии, использование методических приёмов при проведении экскурсии, качество интерактивных элементов в экскурсии и способы их подачи, мастерство экскурсовода, оригинальность и креатив.

Модуль С. «Решение проблемной ситуации» (1 час)

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

Описание ситуации представляется в виде специальных карточек (аналогия - формат «билета» на экзамене). Заранее готовится база проблемных ситуаций, включающая кратное количеству участников вопросов (по 2 ситуации на каждого), а также дополнительное количество карточек (не менее 4), чтобы у всех участников (в т.ч. последних по жеребьёвке вытягивающих карточки) сохранялась вариативность выбора.

Описание каждой ситуации представляется на специальной карточке, которая имеет свой номер. Экспертам, входящим в группу оценки, на момент начала работы над модулем выдаётся на руки для обозрения список ситуаций с присвоенными номерами.

Каждая из трёх ситуаций должна обозначать следующие направления:

- проблемная ситуация на экскурсии (организационного характера);
- ситуация из области основ безопасности жизнедеятельности, техники безопасности, действий в чрезвычайных ситуациях.

Карточки должны быть разделены по цветам на 2 указанных направления.

Недопустимо использование вопросов на знание теории.

Примеры описания ситуаций должны быть приведены в приложении к Конкурсному заданию на момент его оглашения.

Каждый участник вытягивает по одной карточке, посвящённой каждому из двух направлений. Недопустимо дублирование ситуаций по одному направлению у одного участника.

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

После этого участник даёт ответ по каждой из ситуаций в любой последовательности. Время на ответ по каждой ситуации составляет не более 3 минут. По окончании ответа на каждую ситуацию эксперты могут задать участнику не более трёх уточняющих вопросов (время на ответы по каждой ситуации составляет не более 3 минут). Таким образом, общее время на все ответы одного участника составляет не более 12 минут.

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

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

Для возрастной категории 14-16 лет может быть использован как указанный вариант выполнения задания, так и описанный ниже:

- всем участникам в виде карточки озвучивается одинаковая ситуация. В течение 2-3 минут участникам необходимо подготовить собственные варианты решения данной ситуации и представить экспертам. На каждое выступление участника отводится от 7 до 10 минут. После выступления эксперты могут задать в общей сложности не более пяти уточняющих вопросов по представленному решению (время на все ответы определяется не более 5 минут). Для выполнения задания участник не пользуется вспомогательными средствами.

В модуле оцениваются по каждой из ситуаций корректность алгоритма действий, целесообразность и правильность принятого решения, аргументация и подкрепление ответа (ссылками на нормативные документы, стандарты, установленные правила, практический опыт и пр.), соблюдение норм профессиональной этики, грамотность речи.

4. Требования охраны труда и техники безопасности на Чемпионате

При проведении экскурсии (модуль В) нужно соблюдать данную инструкцию по технике безопасности.

1. Все участники во время проведения экскурсии должны строго соблюдать правила противопожарной безопасности, а также не нарушать установленный порядок проведения экскурсии.
2. Перед экскурсией экскурсанты должны быть ознакомлены с инструкцией по правилам безопасности, которые следует соблюдать во время проведения экскурсии.
3. Допущенные к участию в экскурсии экскурсанты должны быть одеты в соответствующую одежду, не иметь при себе предметов, создающих опасность при проведении экскурсии.
4. Перед входом в зону экспозиции необходимо проинструктировать экскурсантов об особенностях поведения и действиях в особых случаях, в частности:
   - во время проведения экскурсии нельзя пользоваться мобильным телефоном;
   - выполнять требования экскурсовода по пользованию видеотехникой и фотоаппаратами;
   - в случае чрезвычайных ситуаций - соблюдать спокойствие и при эвакуации действовать по указанию руководителя группы экскурсантов / сопровождающего (в случае наличия такового).

5. Критерии оценки

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов.
*Участник может получить **от 1-10 баллов** в модулях А,В,С.*
Максимальное количество - 20 баллов

Схема ознакомления с критериями для конкурсантов

Модуль	Баллы	Специальный стандарт
А, В, С	**0**	исполнение не соответствует отраслевому стандарту;
А	**1-7**	исполнение соответствует отраслевому стандарту
В	**1-10**	исполнение соответствует отраслевому стандарту
С	**1-3**	исполнение соответствует отраслевому стандарту
Итого	**20**	

Критерии оценивания по модулям

Модуль	Баллы	Специальный стандарт
А	**0/1**	Определение темы фрагмента экскурсии согласно экскурсионной программе
	0/1	Определение цели и задач экскурсии
	0/1	Соответствие объёма материала длительности проведения фрагмента экскурсии
	0/1	Составление сценария экскурсии
	0/1	Последовательность объектов показа
	0/1	Использование форматирования текста
	0/1	Выбор методических приёмов (не менее 3)
Итого	**7**	
В	**0/1**	Соответствие содержания сценария теме экскурсии
	0/1	Полнота раскрытия темы фрагмента экскурсии
	0/1	Качество предоставляемой информации (доступность изложения, достоверность)
	0/1	Использование логических переходов
	0/1	Соответствие проводимого фрагмента экскурсии технологической карте
	0/1	Мастерство экскурсовода. Умение удерживать внимание группы, интерактивные элементы
	0/1	Ответы на вопросы членов группы (связность, полнота, качество владения материалом)
	0/1	Проведение инструкции по технике безопасности
	0/1	Грамотная речь (речевые, грамматические ошибки)
	0/1	Оригинальность подхода к разработке фрагмента экскурсии
Итого	**10**	
С	**0/1**	Умение оперативно реагировать на ситуацию
	0/1	Правильность и целесообразность принятых решений
	0/1	Представление результатов решения ситуации

Итого	**3**	
Итого	**20**	

Апелляции по результатам Чемпионата не рассматриваются.

Приложения к конкурсному заданию

1. Приложение 1. Описание тематики экспозиции
2. Приложение 2. План фрагмента экскурсии (форма) и технологической карты
3. Приложение 3. Образцы карточек с проблемными ситуациями

Приложение 1.

Описание тематики экспозиции «По родному краю прогуляться приглашаем...»

В экспозиции представлены предметы народных промыслов России, в частности, Романово-Борисоглебского уезда Ярославской губернии.

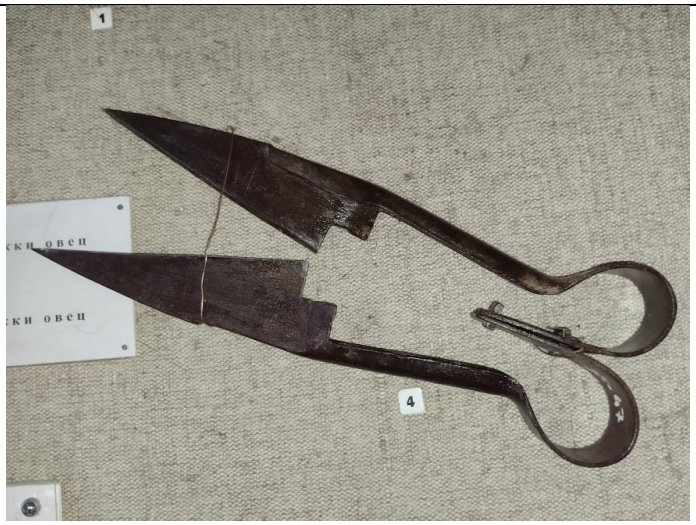
С незапамятных времён в жизни русского народа важное место занимала особая форма творчества — «промысел» или «промыслы». Она сочетала производство повседневных предметов быта с высокохудожественными способами их изготовления и украшения. В русских промыслах отображается все многообразие исторических, духовных и культурных традиций нашего народа, некоторые из которых зародились столетия назад. Изделия русских промыслов выражают отличительные черты и неповторимость русской традиционной культуры. Относят к русским народным промыслам глиняную и деревянную игрушку, роспись по дереву, гончарное, кузнечное дело и другие.

Самыми крупными промыслами в нашем крае были катальный (войлочный) и овчинно-шубный, начало процветанию которых было положено разведением романовской породы овец, дававшей шерсть на валенки и овчину на шубу.

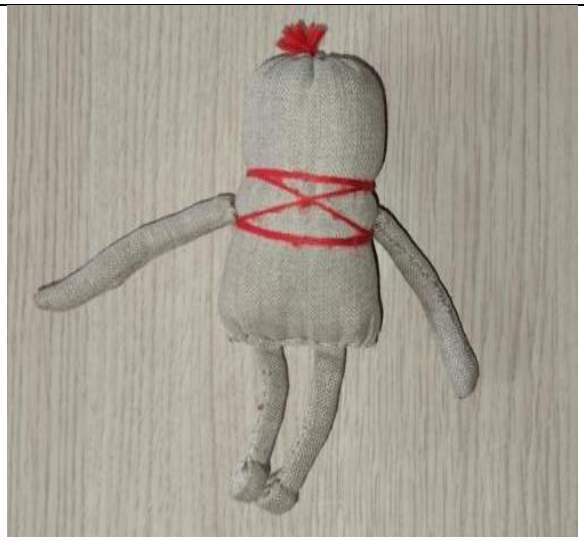
В «Топографическом описании Ярославской губернии» 1797 года отмечается, что жители Романова выращивали различные овощи на продажу, особенно много выращивали романовского луку.

Во фрагменте экспозиции представлены предметы таких народных промыслов Романово-Борисоглебского уезда, как катальный, овчинно - шубный, гончарный, коклюшечный, ярославская кистевая роспись, резьба по дереву и многие другие.

№ п/п	**Наименование экспоната с кратким описанием**	**Фото**
1.	**Гвоздь кованый.** Материал: металл Размер: длина – 25 см	

2.	**Колодки** Для изготовления валенок Материал: дерево Размер: 40х20	
3.	**Рубель для белья** Материал: дерево Размер: 3,5х39,5х9,5	
4.	**Ножницы для стрижки овец** Материал: металл Размер: 25,0х9,0	

5.	**Светец для лучины** Материал: металл Размер: 19,0х6,0	
6.	**Утюг углевой с декоративным запором в виде головы барана** Материал: металл Размер: 21,0х20,0х10,0	
7.	**Ухват** Материал: металл, дерево Размер: 114,0х21,0х3,0	

8.	**Коромысло** Материал: дерево Размер: длина - 130,0 см	
9.	**Валенки самотканые (1 пара), чёрного цвета** Материал: валяная шерсть Размер: 15 х 15 см	
10.	**Кукла «Каша»** Ручная работа Материал: ткань (лен), нитки (акрил) Размер: высота – 15 см, ширина – 5 см	

11.	**Кувшин** Материал: глина, глазурь Размер 16,0х16,0х13,5	
12.	**Чугунок** Материал: металл Размер: диаметр – 12 см Высота - 11 см	
13.	**Лук** Романовский красный Диаметр : 9 см	

14.	**Баранки романовские (на нити)** Хлебобулочное изделие Размер баранки: 11 см Диаметр (на нити) - 18 см	
15.	**Самовар** Материал: латунь Размер: высота 48 см	
16.	**Плетёнка - коренушка** Овальной формы Материал: ивовый прут Размер: диаметр 26,0 Высота 12,0	

17.	**Лапти** Материал: береста Размер: 31,0х12,0	
18.	**Серп кованый** Без зубчиков с ручкой Материал: дерево, металл Размер: 40х20	

19.	**Туесок** Украшенный ярославской кистевой росписью Материал: береста Размер: 18х14	
20.	**Рубель (для изготовлении валенок)** Материал: дерево Размер: 3,5х39,5х 9,5	

Количество экспонатов – 20.

Этикетаж. Каждому экспонату соответствует этикетка, имеющая структуру: наименование экспоната и дополнительные сведения.

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

Экспонаты размещаются на демонстрационной витрине, на стенде, на столе.

Параметры для разработки фрагмента виртуальной экскурсии

Тип экскурсии: интерактивная экскурсия

Общая тема: «По родному краю прогуляться приглашаем” (подтема разрабатываемого фрагмента (далее – тема) экскурсии определяется участником самостоятельно в рамках общей темы).

Целевая аудитория: школьники 5-11 классов

Количество экскурсантов: не более 10 человек

На соревнованиях на момент начала работы над модулем в рамках озвучивается тема фрагмента экскурсии конкурсанта.

Тема разрабатываемого фрагмента экскурсии определяется участником самостоятельно в рамках озвученной общей темы (см. выше).

Отправная точка (начало) экскурсии может располагаться в любом определённом участником месте (при необходимости может быть дано пояснение (в устной форме) перед экскурсией (в 1 или 2 модулях) либо в письменной (1 модуль).

Отбор экспонатов для фрагмента экскурсии производится самостоятельно (на выбор конкурсанта, от 5-6 позиций) на этапе подготовки (Предмодуль)

Приложение 2.

План составления фрагмента экскурсии и технологической карты.

План фрагмента экскурсии

Тема экскурсии:
Тема фрагмента экскурсии:
Автор-разработчик (ФИО):
ОУ:
Продолжительность фрагмента экскурсии (мин.):
Целевая аудитория:
Цель фрагмента экскурсии –

Задачи фрагмента экскурсии:
1.
2.
3.

Краткое содержание фрагмента экскурсии (этапы):
1) Введение
2) Основная часть
3) Заключение

Используемые формы и методы проведения фрагмента экскурсии:

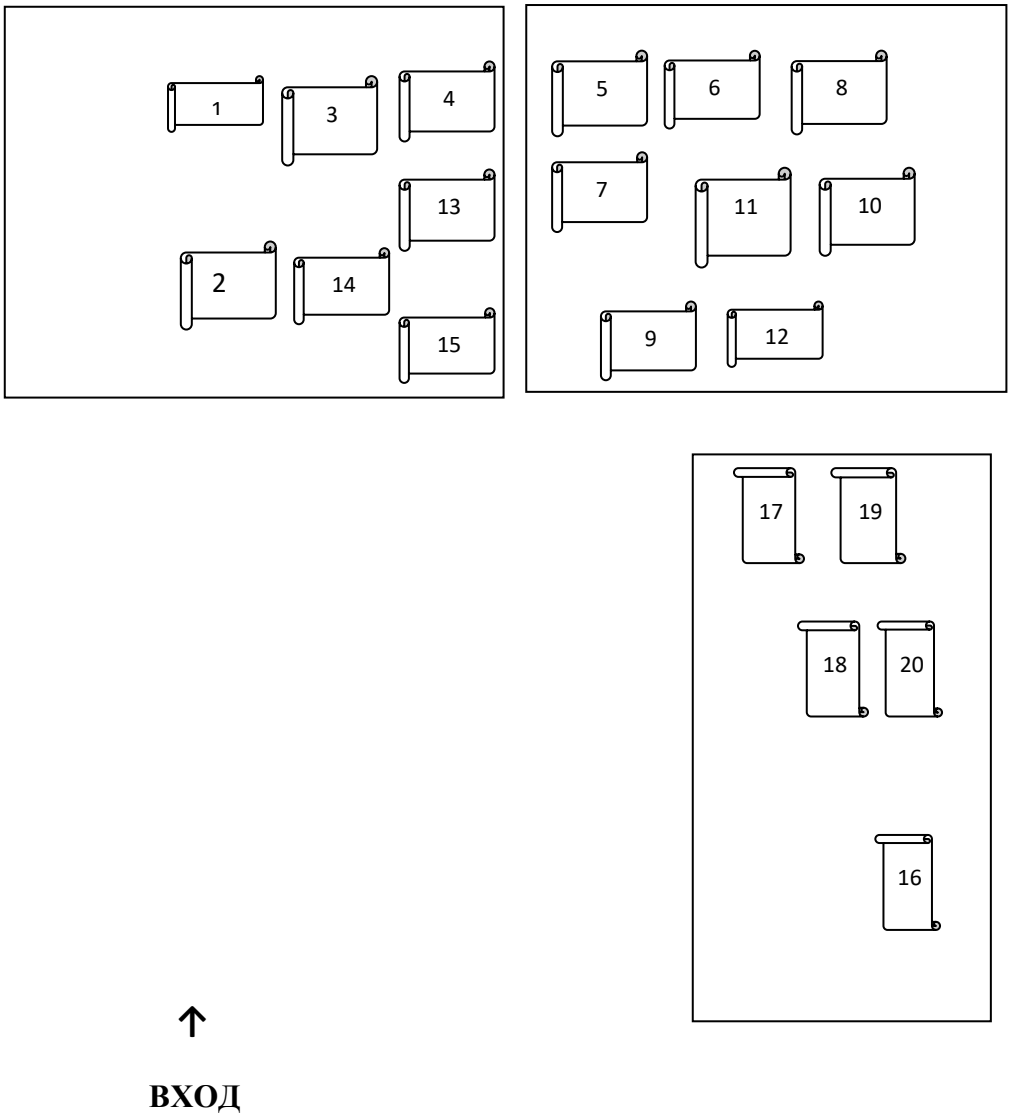
№ п/п	Объект показа	Методические указания	Продолжительность осмотра (мин)
1			
2			
n			

Требования к технологической карте:

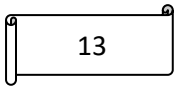
В таблице необходимо разместить материал об этапах проведения экскурсии, указать место экскурсантов и экскурсовода, время на каждый этап, содержание, методы и приёмы, используемые во время экскурсии.

ТЕМАТИКО – ЭКСПОЗИЦИОННЫЙ ПЛАН

ЭКСПОЗИЦИЯ «По родному краю прогуляться приглашаем...»



Условные обозначения:



Предмет экспозиции, где цифры обозначают порядковый номер экспоната (см. таб. на стр. 11-17) (Например: 13 - лук романовский)

Витрина демонстрационная

Номера экспонатов на схеме соответствуют номерам экспонатов в таблице.

Приложение 3.

Образцы карточек с проблемными ситуациями

1. ***Проблемная ситуация на экскурсии (организационного характера) (возможны изменения)***

Ситуация 1. Экскурсионная группа отправляется в поездку по загородному маршруту. Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии, приходит без микрофона.

Какие действия должен предпринять экскурсовод?

Ситуация 2. Во время городской экскурсии некоторые экскурсанты просят экскурсовода увеличить свободное время с 2 до 3 часов, аргументируя просьбу тем, что они хотят отправиться на шоппинг в крупный торговый центр. Другая часть экскурсантов возражает, так как в случае увеличения времени они не успеют вернуться в отель к ужину.

Какие действия должен предпринять экскурсовод?

2. ***Ситуация из области основ безопасности жизнедеятельности, техники безопасности, действий в чрезвычайных ситуациях***

Ситуация 1. На городской экскурсии при движении по узким тротуарам в центре города один из экскурсантов постоянно сходит на проезжую часть и идёт по ней. Экскурсовод сделал замечание, на что экскурсант отреагировал довольно невежливо, аргументируя тем, что ему так удобней идти.

Какие действия должен предпринять экскурсовод?

Ситуация 2. На автобусной экскурсии дети в автобусе начали вставать и пересаживаться во время движения автобуса. Один ребёнок зацепился за сиденье и чуть не упал.

Какие действия должен предпринять экскурсовод?