



**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, демонстрировать 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	<p>Задание С 1-1.</p> <p>Разработка программы тура</p>	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
D. 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
E Технология продаж и продвижени е турпродукта	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

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.</p> <p>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

ИТОГО	33,00	67,00	100,00
--------------	--------------	--------------	--------

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-Г).

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.