

**Паспорт комплекта оценочной документации (КОД)***КОД 2.1 по компетенции «R9 Туризм»*

разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «R9 Туризм».

(из перечня профессий среднего профессионального образования и перечня специальностей среднего профессионального образования, утвержденных приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 года №1199).

**1. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «R9 Туризм» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации**

**СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WorldSkills Russia**

	<b>Раздел WSSS</b>
<b>1</b>	<p><u>Предоставление турагентских услуг</u> Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;</li> <li>• требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</li> <li>• различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</li> <li>• технологии использования базы данных;</li> <li>• статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</li> <li>• особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</li> <li>• характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</li> <li>• правила оформления деловой документации;</li> <li>• перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</li> <li>• перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</li> <li>• требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> </ul>

- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

Участнику необходимо уметь:

- 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** Предоставление туроператорских услуг

Участнику необходимо знать:

- 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.

Участнику необходимо уметь:

- работать с запросами клиентов;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- оформлять документы;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;</li> <li>• рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;</li> <li>• работать с агентскими договорами;</li> <li>• использовать каталоги и ценовые приложения;</li> <li>• работать с заявками на бронирование туруслуг;</li> <li>• использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках</li> <li>• организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг</li> </ul>
3	<p><u>Предоставление экскурсионных услуг</u></p> <p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• экскурсионную теорию;</li> <li>• технику подготовки экскурсии;</li> <li>• объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа;</li> <li>• достопримечательности в контексте истории, географии и культуры;</li> <li>• техники поиска информационных материалов в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;</li> <li>• правила использования офисной техники;</li> <li>• методику проведения экскурсий;</li> <li>• методические приемы показа экскурсионных объектов;</li> <li>• техники публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы;</li> <li>• организации питания по маршруту экскурсии.</li> </ul> <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• использовать методические разработки форм и видов проведения экскурсий;</li> <li>• использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации);</li> <li>• определять цели, задачи и тему экскурсии;</li> <li>• определять ключевые позиции программы экскурсии;</li> <li>• использовать офисные технологии;</li> <li>• использовать методические приемы показа экскурсионных объектов.</li> </ul> <p>Базовые умения</p> <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</li> <li>• Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</li> <li>• Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</li> <li>• Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</li> </ul>
4	<p><u>Базовые умения</u></p> <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</li> <li>• Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</li> <li>• Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</li> <li>• Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</li> <li>• Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</li> </ul>

## 2. Обобщенная оценочная ведомость

Оценивание определяется стратегией оценивания. WorldSkills Russia Стратегия устанавливает принципы и методы, которым должны соответствовать оценивание и оценки WorldSkills Russia

Практика экспертного оценивания лежит в основе Чемпионата WorldSkills Russia. По этой причине, она является предметом постоянного профессионального совершенствования и тщательного исследования. Накопленный опыт в оценке будет определять будущее использование и направление основных инструментов оценки, применяемых в демонстрационном экзамене по стандартам WorldSkills Russia: схема выставления оценок, задание и система информационной поддержки ДЭ (CIS).

Оценивание на демонстрационном экзамене делится на 2 обширных категории: измерение и судейство. Для обеих категорий оценивания, использование четких критериев, по которым оценивается каждый Аспект, является необходимым для гарантии качества.

Схема выставления оценок должна соответствовать показателям в Спецификации стандартов. Экзаменационное задание является средством оценивания, и оно также следует Спецификацией стандартов. Система

информационной поддержки ДЭ (CIS) обеспечивает своевременную и точную запись оценок и обладает растущим поддерживающим потенциалом.

Схема выставления оценок, в общих чертах, должна определять процесс разработки задания к ДЭ. После этого Схема выставления оценок и задание проектируются и разрабатываются посредством интерактивного процесса для обеспечения того, чтобы они совместно оптимизировали свои отношения со Спецификацией стандартов и Стратегией оценивания.

### **3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания**

3.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм»: при количестве команд от 3 до 8 - 3 чел., при количестве команд от 8 до 12 (но не более 12 команд) – 5 чел.

3.2. Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена.

1 эксперт на 2 команды участников.

Количество рабочих мест		Количество экспертов
Количество студентов		
5	10	3
6	12	3
7	14	3
8	16	5
9	18	5
10	20	5

22	11	5
24	12	5

Модуль/Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
<b>A</b>	<b>Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>25</b>
<b>B</b>	<b>Разработка, обоснование и продвижение нового туристского</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>31</b>
<b>C</b>	<b>Разработка программы тура по заказу клиента</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>24</b>
<b>D</b>	<b>Специальное задание</b>	<b>10</b>		<b>10</b>
<b>Всего</b>		<b>27</b>	<b>63</b>	<b>90</b>

Таблица соответствия баллов ФНЧ и ДЭ по КОД

Модуль/Критерий		Баллы	
		ФНЧ	ДЭ по КОД
<b>A</b>	<b>Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура</b>	<b>18</b>	<b>25</b>
<b>B</b>	<b>Специальное задание</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>C</b>	<b>Разработка программы тура по заказу клиента</b>	<b>23</b>	<b>31</b>
<b>D</b>	<b>Технология продаж и продвижение турпродукта</b>	<b>18</b>	
<b>E</b>	<b>Разработка и обоснование нового туристского</b>	<b>21</b>	<b>24</b>
<b>F</b>	<b>Специальное задание</b>	<b>10</b>	<b>-</b>
<b>Всего</b>		<b>100</b>	<b>90</b>

#### **4. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)**

Участникам не разрешается приносить в зону проведения ДЭ 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 ДЭ 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.

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