КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ 2020

Компетенция

Туризм

14-16 лет

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. Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 15 ч.

**1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ**

Индивидуальный конкурс.

**2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА**

Время на выполнение задания не превышает 5 часов в день. При разработке Конкурсного задания и Схемы оценки необходимо учитывать специфику и ограничения применяемой техники безопасности и охраны труда для данной возрастной группы. Также не обходимо учитывать психофизиологические и психологические особенности данной возрастной группы.

2.1 КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Продолжительность Конкурсного задания не более 15 часов.

Продолжительность выполнения Конкурсного задания три дня.

Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания от 14 до 16 лет.

Вне зависимости от количества модулей КЗ должно включает оценку по каждому из разделов и модулей.

Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Конкурсного задания.

Конкурс по компетенции «Туризм» организован по модульному принципу. Для каждого модуля конкурсанты получают варианты заданий 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 демонстрируется участникам конкурса на момент начала работы над модулем. Для работы над некоторыми модулями задание для участников рассылается заблаговременно, в зависимости от специфики модуля. Для выполнения каждого модуля во время конкурса предлагаются четкие временные рамки.

Техническое описание и конкурсные задания к каждому модулю размещаются за месяц до начала соревнований в открытом доступе. Эксперты участвуют в обсуждении конкурсных заданий до начала конкурса, уточняют неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований.

Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, разрабатываются главным экспертом соревнований с привлечением независимых экспертов. Варианты заданий (кейсов) согласуются с менеджером компетенции или с лицом уполномоченным менеджером компетенции, ответственным за развитие компетенции по возрастной категории «юниоры». Окончательный выбор ситуаций (кейсов) для конкурсантов остается за главным экспертом.

В процессе подготовки к каждому соревнованию предусматривается внесение 30 % изменений к Конкурсному заданию, в котором участвуют:

• Главный эксперт;

• Сертифицированный эксперт по компетенции (в случае присутствия на соревновании);

• Эксперты принимающие участия в оценке (при необходимости привлечения главным экспертом).

Внесенные 30 % изменения в Конкурсные задания в обязательном порядке согласуются с Менеджером компетенции.

Выше обозначенные люди при внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию должны руководствоваться принципами объективности и беспристрастности. Изменения не должны влиять на сложность задания, не должны относиться к иным профессиональным областям, не описанным в спецификации стандартов по данной компетенции. Также внесённые изменения должны быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.

Для соблюдения «эффекта неожиданности» рекомендуется по каждому модулю предлагать участникам соревнований не менее трех вариантов заданий. По некоторым модулям предусматривается «домашнее задание» в виде предварительной информации, которое доводится до сведения участников за 10 дней до начала конкурса.

Конкурс проводится на русском языке (знание иностранного (английский) - обязательно). Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

Окончательные аспекты критериев оценки уточняются 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 также происходит от модуля к модулю. Эксперты оценивают уровень сформированности профессиональных компетенций участников и присуждают баллы в соответствии с критериями оценки. При этом, эксперт-компатриот не участвует в оценке своего «участника».

**3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ**

Конкурсное задание содержит 3 модуля:

А Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

В Продвижение туристского направления

C Разработка и обоснование нового туристского маршрута

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код Модуля | Наименование модуля |  День соревнования  | Время на выполнение и презентацию задание |
| А  | Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура. |  1 | 3 часа(3 часа (5 минут технический перерыв после каждых 45 минут работы над модулем) Итого: 3 часа 15 минут  |
| В  | Продвижение туристского направления |  2 | 2 часа 30 минут (5 минут технический перерыв после каждых 45 минут работы над модулем) Итого: 2 часа 40 минут  |
| С  | Разработка и обоснование нового туристского маршрута | 3 | 3 часа(3 часа (5 минут технический перерыв после каждых 45 минут работы над модулем) Итого: 3 часа 15 минут |

3.1 СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧИХ МОДУЛЕЙ

**Модуль А. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура.**

Участникам озвучивается выбранная методом жребия специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на подбор пакетного тура по определённым критериям.

В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания, в которой: представляется информация о стране и местах временного пребывания согласно программе тура, определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о целях поездки в соответствии с видом туризма, ценовой категории и стоимости пакетного тура, о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения, условиях размещения и типах питания, переездах по маршруту и трансфере, информация по рекомендуемым экскурсиям, досуге, развлечениях.

Участники представляют экспертам в ходе презентации программы обслуживания по пакетному туру памятку туристу о поездке (скрин с сайта туроператора) в соответствии с заданием.

Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники (не менее четырех).

Участники **оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку**. *На выбор туриста в рамках пакетного тура должны быть представлены несколько вариантов (не менее двух) размещения или программ пребывания, учитывая оптимальные сроки поездки*. При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения. В соответствии с запросом требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг **(не менее 3 параметров).** Письмо (коммерческое предложение) составляется в соответствии со стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде в объеме до 2 страниц (шрифт TimesNewRoman, размер – 14, интервал 1.5).

Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров **(не менее 2-х туроператоров**) осуществляется на основе анализа запроса клиентов по следующим параметрам:

- выбор курорта (или места пребывания);

- сроки поездки;

- условия переезда;

- визовое обслуживания;

- средства размещения и типы питания;

- предложения по экскурсиям и досугу;

- итоговая стоимость тура;

Конкурсанты определяют базовую стоимость туристского продукта, обязательные доплаты по пакетному туру и стоимость дополнительных услуг, приобретаемых клиентом. Участники рассчитывают и представляют итоговую стоимость пакетного тура в иностранной валюте и в рублевом эквиваленте по текущему курсу туроператора, сформировавшего предлагаемый турпродукт, а также показывают прибыль турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. Расчеты предоставляются экспертам. Для расчета конкурсантам предоставляется **единая унифицированная форма (Приложение № 2),** поля которой необходимо заполнить.

**Участники заполняют и сдают экспертам заявку на бронирование к договору, в которой заполняются: сведения о туристах, информация о потребительских свойствах туристского продукта, общая цена Туристского продукта в рублях (Приложение № 3).**

Участники готовят электронную презентация тура, которая должна содержать страноведческую информацию о стране временного пребывания туристов, описание курорта/ города / района согласно программе тура, информацию об основных услугах (переезд, проживание, питание, страховка), а также дополнительных услугах (экскурсии, виза и пр.) в составе тура. В презентации необходимо обосновать выбор представленного тура в соответствии с заявкой клиента, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество представления программы тура (содержательность, достоверность и т.д.).

**Модуль В. Продвижение туристского направления**

Участникам предлагается составить программу продвижения по определенному туристскому направлению (регион, мегаполис, «малый» город, национальный парк и т.д.), в котором работают представители туристического бизнеса с целью привлечения внимания потенциальных потребителей к турпродукту и самому направлению.

Участники выявляют основных конкурентов по продвижению предложенного туристского направления, определяют и обосновывают конкурентные преимущества туристского потенциала одного из субъектов РФ. Конкурсанты выделяют и обосновывают статусную характеристику направления, его уникальность и стратегии позиционирования. Участники определяют и обосновывают выбор целевой аудитории и основное ядро целевой аудитории, на которое направлена программа продвижения.

**Конкурсантам необходимо разработать и представить экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского направления с указанием этапов его реализации**. Программа продвижения должна включать наиболее оптимальные online и offline инструменты продвижения. Участникам необходимо обратить внимание на обоснование использования среди инструментов продвижения событийных мероприятий, и рекламных мероприятий, рассчитанных на массового туриста. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения, а также наличие бюджета программы продвижения туристского направления.

**Конкурсанты разрабатывают и представляют экспертам макет логотипа и слоган туристского направления,** обосновывая в процессе презентации выбор элементов логотипа и содержание слогана. Акцент должен быть сделан на реальном культурно-историческом, природном и социальном богатстве территории и перспективах ее развития.

Конкурсанты готовят презентацию программы продвижения, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, содержательность и реалистичность составленной программы продвижения турпродукта, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы продвижения, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

Презентация работы над модулем считается завершенной только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления.

**Модуль С. Разработка и обоснование нового туристского маршрута**

Участникам предлагается разработать и представить экспертам подробную программу туристского маршрута по значимым экскурсионным и иным объектам одного или нескольких регионов РФ и/или сопредельных с ними государств.

Участники обосновывают концепцию и уникальность нового маршрута, выделяют основную идею, определяют целевую аудиторию нового маршрута. В ходе разработки и презентации программы обслуживания по маршруту конкурсанты разрабатывают и сдают экспертам программу маршрута с указанием затрат времени, обосновывают соответствие программы нового туристского маршрута заказу клиента с учетом всех имеющихся особенностей запроса заказчика. Участники определяют географические районы, по которым пройдёт маршрут, отбирают экскурсионные объекты посещения и объекты показа туристам, оптимальное расположение мест показа и объектов посещения на маршруте и временных затрат по переезду, оптимальное использование на маршруте соответствующей инфраструктуры (транспортной схемы, средств размещения, предприятий питания и т.д), оптимальное построение общей схемы маршрута в соответствии с продолжительностью путешествия, а также представляют информацию о рекомендованной цене туристского маршрута. Участники предлагают и обосновывают наличие и роль аттракций в месте пребывания клиента.

Тематика маршрута и «география» заданий основывается на особенностях организации путешествий на рынке внутреннего туризма. При разработке маршрута необходимо учитывать: специфику заказчика (школа, туристический кружок и т.д.), особенности запроса определенных услуг (города посещения, экскурсии, мероприятия и т.д.), а также реально существующую транспортную (учет дорожно-транспортной ситуации, загруженности автодорог при планировании тайминга маршрута) и иную инфраструктуру российского региона.

Конкурсантам необходимо обратить внимание на включение в маршрут памятников культурно-исторического наследия (ЮНЕСКО, федерального, регионального уровня) и аутентичных мест посещения, являющихся «визитной карточкой» региона, с последующим обоснованием их включения в программу маршрута в ходе презентации турпродукта.

 В процессе разработки нового уникального маршрута конкурсанты презентуют общую карту-схему маршрута с указанием: пунктов остановок, ночевок, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др., а также карты-схемы ежедневных перемещений по маршруту. Участники обосновывают требования безопасности на маршруте, с указанием требований к инструктажам, наличия лицензированных документов и т.д.

Объекты посещения и показа отбираются участниками с учетом их мотивированного включения в маршрут. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута конкурсантами предлагается обязательная интерактивная программа, в том числе учитывающую новизну авторской идеи с обоснованием целесообразности ее включения в программу маршрута.

Конкурсанты разрабатывают и обосновывают идею и концепцию нового маршрута.

**Конкурсанты оформляют и сдают экспертам технологическую карту маршрута** (технологическая карта туристского путешествия) в соответствии с ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги» с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе. В 3 разделе Технологической карты конкурсанты представляют обобщенную информацию о всех специфических характеристиках маршрута объемом до 1 страницы А4, 12 шрифтом TimesNewRoman, интервал полуторный (Приложение № 4).

Конкурсанты готовят электронную презентацию разработанного туристского маршрута, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, актуальность представленной программы обслуживания на маршруте, содержательность, достоверность, и т.д.).

## 4. Критерии оценки

Схема выставления оценки является основным инструментом соревнований, определяя соответствие оценки Конкурсного задания. Она предназначена для распределения баллов по каждому оцениваемому аспекту, который может относиться только к одному модулю.

Отражая весовые коэффициенты, схема выставления оценок устанавливает параметры разработки Конкурсного задания.

Оценка на соревнованиях по компетенции «Туризм» попадает в одну из двух категорий: измерение и судейское решение. Для обеих категорий оценки использование точных эталонов для сравнения, по которым оценивается каждый аспект, является существенным для гарантии качества. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

**МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА)**

При принятии решения используется шкала 0–3. Для четкого и последовательного применения шкалы судейское решение должно приниматься с учетом:

* эталонов для сравнения (критериев) для подробного руководства по каждому аспекту
* шкалы 0–3, где:
* 0: исполнение не соответствует отраслевому стандарту;
* 1: исполнение соответствует отраслевому стандарту;
* 2: исполнение соответствует отраслевому стандарту и в некоторых отношениях превосходит его;
* 3: исполнение полностью превосходит отраслевой стандарт и оценивается как отличное

Каждый аспект оценивают три эксперта, каждый эксперт должен произвести оценку, после чего происходит сравнение выставленных оценок. В случае расхождения оценок экспертов более чем на 1 балл, экспертам необходимо вынести оценку данного аспекта на обсуждение и устранить расхождение.

 **ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА**

Оценка каждого аспекта осуществляется тремя экспертами. Если не указано иное, будет присуждена только максимальная оценка или ноль баллов. Если в рамках какого-либо аспекта возможно присуждение оценок ниже максимальной, это описывается в Схеме оценки с указанием измеримых параметров.

 **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК**

Окончательное понимание по измеримым и судейским оценкам будет доступно, когда утверждена Схема оценки и Конкурсное задание.

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (мнение судей и измеримая оценка). Общее количество

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Баллы** |
|  |  | **Мнение судей** | **Измеримая** | **Всего** |
| **A** | Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура | 5 | 10 | 15 |
| **B** | Продвижение туристского направления | 5 | 10 | 15 |
| **C** | Разработка и обоснование нового туристского маршрута  | 10 | 15 | 25 |
| **Всего** |  | 20 | 35 | 55 |

1. **ТРЕБОВАНИЯ ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОХРАНЫ ТРУДА**

Инструкция по охране труда для участников компетенция «Туризм»

## 1.Общие требования охраны труда

Для участников от 14 до 18 лет

1.1. К самостоятельному выполнению конкурсного задания, под руководством эксперта компатриота компетенции «Туризм» допускаются участники в возрасте от 14 до 18 лет:

- прошедшие инструктаж по охране труда по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности»;

- ознакомленные с инструкцией по охране труда;

- имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента, приспособлений совместной работы на оборудовании;

- не имеющие противопоказаний к выполнению конкурсных заданий по состоянию здоровья.

1.2. В процессе выполнения конкурсных заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения конкурса, участник обязан четко соблюдать:

- инструкции по охране труда и технике безопасности;

- не заходить за ограждения и в технические помещения;

- соблюдать личную гигиену;

- принимать пищу в строго отведенных местах;

- самостоятельно использовать инструмент и оборудование разрешенное к выполнению конкурсного задания;

Для участников старше 18 лет

1.1. К самостоятельному выполнению конкурсных заданий в компетенции «Предпринимательство» допускаются участники не моложе 18 лет.

- прошедшие инструктаж по охране труда по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности»;

- ознакомленные с инструкцией по охране труда;

- имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента, приспособлений совместной работы на оборудовании;

- не имеющие противопоказаний к выполнению конкурсных заданий по состоянию здоровья.

1.2. В процессе выполнения конкурсных заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения конкурса, участник обязан четко соблюдать:

- инструкции по охране труда и технике безопасности;

- не заходить за ограждения и в технические помещения;

- соблюдать личную гигиену;

- принимать пищу в строго отведенных местах;

- самостоятельно использовать инструмент и оборудование разрешенное к выполнению конкурсного задания;

1.3. Участник для выполнения конкурсного задания использует оборудование:

|  |
| --- |
| **Наименование оборудования**  |
| **Использует самостоятельно** | **Использует под наблюдением эксперта или назначенного ответственного лица старше 18 лет:** |
| 1. Компьютерную технику в соответствие с ИЛ
 | 1. Видео проекционную технику
 |
| 1. Офисную мебель в соответствие с ИЛ
 | 1. Копировальную технику
 |
|  | 1. Звукоусиливающую технику
 |

1.4. При выполнении конкурсного задания на участника могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные факторы:

*Физические:*

- не привычное расположение офисной мебели и оборудования и не стационарное размещение компьютерной техники, флипп-чартов и пр. при неосторожности;

— электрический ток при неисправности или отсутствии заземляющих устройств; — острые края и режущие части оборудования (резаки, уничтожители бумаги), а также кромка бумаги; — статическое электричество;

— повышенный уровень шума.

*Химические:*

- не проветриваемое помещение: повышенная концентрация CO2;

— пары, газы и аэрозоли, выделяющиеся при работе с копировальной и печатающей оргтехникой в плохо проветриваемых помещениях;

*Психологические:*

-чрезмерное напряжение внимания, усиленная нагрузка на зрение

- неожиданные вопросы и «стрессовая» ситуация в ходе выполнения специальных (секретных) заданий;

— монотонность работ;

1.5. Знаки безопасности, используемые на рабочем месте, для обозначения присутствующих опасностей:

- F 04 Огнетушитель 

-  E 22 Указатель выхода 

- E 23 Указатель запасного выхода 

- EC 01 Аптечка первой медицинской помощи 

- P 01 Запрещается курить 

1.6. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся Экспертам.

В помещении «Комната экспертов» находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы.

В случае возникновения несчастного случая или болезни участника, об этом немедленно уведомляются Главный эксперт, Лидер команды и Эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для участия. В случае отстранения участника от дальнейшего участия в Чемпионате ввиду болезни или несчастного случая, он получит баллы за любую завершенную работу.

Вышеуказанные случаи подлежат обязательной регистрации в Форме регистрации несчастных случаев и в Форме регистрации перерывов в работе.

1.7. Участники, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к ответственности.

Несоблюдение участником норм и правил ОТ и ТБ ведет к потере баллов. Постоянное нарушение норм безопасности может привести к временному или перманентному отстранению аналогично апелляции.

## 2.Требования охраны труда перед началом выполнения конкурсного задания

Перед началом работы участники должны выполнить следующее:

2.1. В день С-1, все участники должны ознакомиться с инструкцией по технике безопасности, с планами эвакуации при возникновении пожара, местами расположения санитарно-бытовых помещений, медицинскими кабинетами, питьевой воды, подготовить рабочее место в соответствии с Техническим описанием компетенции.

По окончании ознакомительного периода, участники подтверждают свое ознакомление со всеми процессами, подписав лист прохождения инструктажа по работе на оборудовании по форме, определенной Оргкомитетом.

2.2. Подготовить рабочее место:

- проверить работу персонального компьютера;

- проверить возможность ввода и вывода информации;

- ознакомится с рабочей зоной конкурсной площадки.

2.3. Подготовить инструмент и оборудование разрешенное к самостоятельной работе:

| **Наименование инструмента или оборудования** | **Правила подготовки к выполнению конкурсного задания** |
| --- | --- |
| Персональный компьютер, ноутбук | Под руководством технического специалиста, проверить работу персонального компьютера и программного обеспечения. |
| Периферийные устройства | Под руководством технического эксперта проверить работу периферийных устройств (при наличии) |
| МФУ | Под руководством технического специалиста проверить работу МФУ |
| Накопители данных | Проверить работу (при наличии) |
| Офисный стул, стол | - отрегулировать высоту офисного стула, наклон экрана монитора;  |
| Флипп-чарт | - проверить надежность установки флипп-чарта; |

Инструмент и оборудование, не разрешенное к самостоятельному использованию, к выполнению конкурсных заданий подготавливает уполномоченный Эксперт, участники могут принимать посильное участие в подготовке под непосредственным руководством и в присутствии Эксперта.

2.4. В день проведения конкурса, изучить содержание и порядок проведения модулей конкурсного задания, а также безопасные приемы их выполнения. Проверить пригодность инструмента и оборудования визуальным осмотром.

2.5. Ежедневно, перед началом выполнения конкурсного задания, в процессе подготовки рабочего места:

- осмотреть и привести в порядок рабочее место, средства индивидуальной защиты;

- убедиться в достаточности освещенности;

- проверить (визуально) правильность подключения инструмента и оборудования в электросеть;

- проверить правильность установки стола, стула, положения оборудования и инструмента, при необходимости, обратиться к эксперту для устранения неисправностей в целях исключения неудобных поз и длительных напряжений тела.

2.6. Подготовить необходимые для работы материалы, приспособления, и разложить их на свои места, убрать с рабочего стола все лишнее.

2.7. Участнику запрещается приступать к выполнению конкурсного задания при обнаружении неисправности инструмента или оборудования. О замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить Эксперту и до устранения неполадок к конкурсному заданию не приступать.

## 3.Требования охраны труда во время работы

3.1. При выполнении конкурсных заданий участнику необходимо соблюдать требования безопасности при использовании инструмента и оборудования:

| **Наименование инструмента/ оборудования** | **Требования безопасности** |
| --- | --- |
| Оргтехника | Запрещается:— держать воду и другие жидкости в какой-либо таре рядом с оргтехникой; — производить чистку оргтехники, находящейся под напряжением; — прикасаться мокрыми руками к оргтехнике, находящейся под напряжением;— самостоятельно разбирать и собирать оргтехнику, а также включать ее в разобранном виде;— отвлекаться на посторонние дела и разговоры. |
| Принтер и факс | — исключить возможность попадания инородных предметов (канцелярских скрепок, мелкие канцелярские принадлежности и т.д.) в приемный лоток принтера, факса;— не допускать попадания рук, волос, галстука и т.д. между выходными и загрузочными роликами;— не перемещать принтер и факс во время печати;— не открывать дверцы во время печати;— замену картриджей принтера необходимо проводить только когда принтер не готовится к печати и не проводит печать |
| Копировальный аппарат (ксерокс) и сканер | — всегда закрывать крышку копировального аппарата во время работы;— использовать бумагу хорошего качества, предназначенную для работы в копировальных аппаратах (при использовании бумаги плохого качества тракт копировального устройства забивается пылью, и увеличивается вероятность самовозгорания);— при удалении застрявшей бумаги необходимо отключать питание копировального аппарата |
| Уничтожители бумаги типа «Шредер» | — не допускать попадания волос, одежды, галстуков, бейдж-пропусков и т.д. в проем загрузки;— не допускать уничтожения материалов, имеющих склонность закручиваться или легко плавиться (магнитная лента, полиэтилен, ткань и т.д.), а также при наличии скрепок;— ЗАПРЕЩАЕТСЯ поправлять пальцами рук бумагу в проеме загрузки уничтожителя бумаги |

3.2. При выполнении конкурсных заданий и уборке рабочих мест:

- необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами, не отвлекать других участников;

- соблюдать настоящую инструкцию;

- соблюдать правила эксплуатации оборудования, механизмов и инструментов, не подвергать их механическим ударам, не допускать падений;

- поддерживать порядок и чистоту на рабочем месте;

- рабочий инструмент располагать таким образом, чтобы исключалась возможность его скатывания и падения;

- выполнять конкурсные задания только исправным инструментом/оборудованием.

3.3. При неисправности инструмента и оборудования – прекратить выполнение конкурсного задания и сообщить об этом Эксперту, а в его отсутствие заместителю главного Эксперта.

## 4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях

4.1. При обнаружении неисправности в работе электрических устройств, находящихся под напряжением (повышенном их нагреве, появления искрения, запаха гари, задымления и т.д.), участнику следует немедленно сообщить о случившемся Экспертам. Выполнение конкурсного задания продолжить только после устранения возникшей неисправности.

4.2. В случае возникновения у участника плохого самочувствия или получения травмы сообщить об этом эксперту.

4.3. При поражении участника электрическим током немедленно отключить электросеть, оказать первую помощь (самопомощь) пострадавшему, сообщить Эксперту, при необходимости обратиться к врачу.

4.4. При несчастном случае или внезапном заболевании необходимо в первую очередь отключить питание электрооборудования, сообщить о случившемся Экспертам, которые должны принять мероприятия по оказанию первой помощи пострадавшим, вызвать скорую медицинскую помощь, при необходимости отправить пострадавшего в ближайшее лечебное учреждение.

4.5. При возникновении пожара необходимо немедленно оповестить Главного эксперта и экспертов. При последующем развитии событий следует руководствоваться указаниями Главного эксперта или эксперта, заменяющего его. Приложить усилия для исключения состояния страха и паники.

При обнаружении очага возгорания на конкурсной площадке необходимо любым возможным способом постараться загасить пламя в "зародыше" с обязательным соблюдением мер личной безопасности.

При возгорании одежды попытаться сбросить ее. Если это сделать не удается, упасть на пол и, перекатываясь, сбить пламя; необходимо накрыть горящую одежду куском плотной ткани, облиться водой, запрещается бежать – бег только усилит интенсивность горения.

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

4.6. При обнаружении взрывоопасного или подозрительного предмета не подходите близко к нему, предупредите о возможной опасности находящихся поблизости экспертов или обслуживающий персонал.

При происшествии взрыва необходимо спокойно уточнить обстановку и действовать по указанию экспертов, при необходимости эвакуации возьмите с собой документы и предметы первой необходимости, при передвижении соблюдайте осторожность, не трогайте поврежденные конструкции, оголившиеся электрические провода. В разрушенном или поврежденном помещении не следует пользоваться открытым огнем (спичками, зажигалками и т.п.).

## 5.Требование охраны труда по окончании работ

После окончания работ каждый участник обязан:

5.1. Привести в порядок рабочее место.

5.2. Убрать средства индивидуальной защиты в отведенное для хранений место.

5.3. Отключить инструмент и оборудование от сети.

5.4. Инструмент убрать в специально предназначенное для хранений место.

5.5. Сообщить эксперту о выявленных во время выполнения конкурсных заданий неполадках и неисправностях оборудования и инструмента, и других факторах, влияющих на безопасность выполнения конкурсного задания.

Инструкция по охране труда для экспертов компетенция «Предпринимательство»

# *1.Общие требования охраны труда*

1.1. К работе в качестве эксперта Компетенции R11 «Предпринимательство» допускаются Эксперты, прошедшие специальное обучение и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.

1.2. Эксперт с особыми полномочиями, на которого возложена обязанность за проведение инструктажа по охране труда, должен иметь действующие удостоверение «О проверке знаний требований охраны труда».

1.3. В процессе контроля выполнения конкурсных заданий и нахождения на площадке Отборочных соревнований – в помещениях актового зала и фойе (2-й этаж основного корпуса Ярославского градостроительного колледжа, Ярославль, ул. Чайковского, 55, - соревновательные площадки) Эксперт обязан четко соблюдать:

- инструкции по охране труда и технике безопасности;

- правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения и планов эвакуации.

- расписание и график проведения конкурсного задания, установленные режимы труда и отдыха.

1.4. При работе на оборудовании согласно ИЛ на Эксперта могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные факторы:

*Физические:*

- не привычное расположение офисной мебели и оборудования и не стационарное размещение компьютерной техники, флипп-чартов и пр. при неосторожности;

— электрический ток при неисправности или отсутствии заземляющих устройств; — острые края и режущие части оборудования (резаки, уничтожители бумаги), а также кромка бумаги; — статическое электричество;

— повышенный уровень шума.

*Психологические:*

-чрезмерное напряжение внимания, усиленная нагрузка на зрение

- неожиданные вопросы и «стрессовая» ситуация в ходе выполнения специальных (секретных) заданий;

— монотонность работ;

1.6. Применяемые во время выполнения конкурсного задания средства индивидуальной защиты:

- не предусмотрено

1.7. Знаки безопасности, используемые на рабочем месте, для обозначения присутствующих опасностей:

 - F 04 Огнетушитель 

-  E 22 Указатель выхода 

- E 23 Указатель запасного выхода 

- EC 01 Аптечка первой медицинской помощи 

- P 01 Запрещается курить 

1.8. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся Главному Эксперту.

В помещении Экспертов Компетенции «Предпринимательство» находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы.

1.8. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся Главному Эксперту.

В помещении Экспертов Компетенции «Предпринимательство» находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы.

В случае возникновения несчастного случая или болезни Эксперта, об этом немедленно уведомляется Главный эксперт.

1.9. Эксперты, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к ответственности, а при необходимости согласно действующему законодательству.

# *2.Требования охраны труда перед началом работы*

Перед началом работы Эксперты должны выполнить следующее:

2.1. В день С-1, Эксперт с особыми полномочиями, ответственный за охрану труда, обязан провести подробный инструктаж по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности», ознакомить экспертов и участников с инструкцией по технике безопасности, с планами эвакуации при возникновении пожара, с местами расположения санитарно-бытовых помещений, медицинскими кабинетами, питьевой воды, проконтролировать подготовку рабочих мест участников в соответствии с Техническим описанием компетенции.

Проверить специальную одежду, обувь и др. средства индивидуальной защиты. Одеть необходимые средства защиты для выполнения подготовки и контроля подготовки участниками рабочих мест, инструмента и оборудования.

2.2. Ежедневно, перед началом выполнения конкурсного задания участниками конкурса, Эксперт с особыми полномочиями проводит инструктаж по охране труда, Эксперты контролируют процесс подготовки рабочего места участниками, и принимают участие в подготовке рабочих мест участников в возрасте моложе 18 лет.

2.3. Ежедневно, перед началом работ на конкурсной площадке и в помещении экспертов необходимо:

- осмотреть рабочие места экспертов и участников;

-привести в порядок рабочее место эксперта;

-проверить правильность подключения оборудования в электросеть;

- одеть необходимые средства индивидуальной защиты;

- осмотреть инструмент и оборудование участников в возрасте до 18 лет, участники старше 18 лет осматривают самостоятельно инструмент и оборудование.

2.5. Подготовить необходимые для работы материалы, приспособления, и разложить их на свои места, убрать с рабочего стола все лишнее.

2.6. Эксперту запрещается приступать к работе при обнаружении неисправности оборудования. О замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить Техническому Эксперту и до устранения неполадок к работе не приступать.

# *3.Требования охраны труда во время работы*

3.1. При выполнении работ по оценке конкурсных заданий на персональном компьютере и другой оргтехнике, значения визуальных параметров должны находиться в пределах оптимального диапазона.

3.2. Изображение на экранах видеомониторов должно быть стабильным, ясным и предельно четким, не иметь мерцаний символов и фона, на экранах не должно быть бликов и отражений светильников, окон и окружающих предметов.

3.3. Суммарное время непосредственной работы с персональным компьютером и другой оргтехникой в течение конкурсного дня должно быть не более 6 часов.

Продолжительность непрерывной работы с персональным компьютером и другой оргтехникой без регламентированного перерыва не должна превышать 2-х часов. Через каждый час работы следует делать регламентированный перерыв продолжительностью 15 мин.

3.4. Во избежание поражения током запрещается:

- прикасаться к задней панели персонального компьютера и другой оргтехники, монитора при включенном питании;

- допускать попадания влаги на поверхность монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и других устройств;

- производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования;

- переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании;

- загромождать верхние панели устройств бумагами и посторонними предметами;

- допускать попадание влаги на поверхность системного блока (процессора), монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и др. устройств;

3.5. При выполнении модулей конкурсного задания участниками, Эксперту необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами без необходимости, не отвлекать других Экспертов и участников.

3.6. Эксперту во время работы с оргтехникой:

- обращать внимание на символы, высвечивающиеся на панели оборудования, не игнорировать их;

- не снимать крышки и панели, жестко закрепленные на устройстве. В некоторых компонентах устройств используется высокое напряжение или лазерное излучение, что может привести к поражению электрическим током или вызвать слепоту;

- не производить включение/выключение аппаратов мокрыми руками;

- не ставить на устройство емкости с водой, не класть металлические предметы;

- не эксплуатировать аппарат, если он перегрелся, стал дымиться, появился посторонний запах или звук;

- не эксплуатировать аппарат, если его уронили или корпус был поврежден;

- вынимать застрявшие листы можно только после отключения устройства из сети;

-запрещается перемещать аппараты включенными в сеть;

- все работы по замене картриджей, бумаги можно производить только после отключения аппарата от сети;

- запрещается опираться на стекло оригиналодержателя, класть на него какие-либо вещи помимо оригинала;

- запрещается работать на аппарате с треснувшим стеклом;

- обязательно мыть руки теплой водой с мылом после каждой чистки картриджей, узлов и т.д.;

- просыпанный тонер, носитель немедленно собрать пылесосом или влажной ветошью.

3.7. Включение и выключение персонального компьютера и оргтехники должно проводиться в соответствии с требованиями инструкции по эксплуатации.

3.8. Запрещается:

- устанавливать неизвестные системы паролирования и самостоятельно проводить переформатирование диска;

- иметь при себе любые средства связи;

- пользоваться любой документацией кроме предусмотренной конкурсным заданием.

3.9. При неисправности оборудования – прекратить работу и сообщить об этом Техническому эксперту, а в его отсутствие заместителю главного Эксперта.

3.10. При наблюдении за выполнением конкурсного задания участниками Эксперту:

- передвигаться по конкурсной площадке не спеша, не делая резких движений, смотря под ноги;

- соблюдать нормы эксплуатации компьютерной техники.

# *4.Требования охраны труда в аварийных ситуациях*

4.1. При обнаружении неисправности в работе электрических устройств, находящихся под напряжением (повышенном их нагреве, появления искрения, запаха гари, задымления и т.д.), Эксперту следует немедленно отключить источник электропитания и принять меры к устранению неисправностей, а так же сообщить о случившемся Техническому Эксперту. Работу продолжать только после устранения возникшей неисправности.

4.2. В случае возникновения зрительного дискомфорта и других неблагоприятных субъективных ощущений, следует ограничить время работы с персональным компьютером и другой оргтехникой, провести коррекцию длительности перерывов для отдыха или провести смену деятельности на другую, не связанную с использованием персонального компьютера и другой оргтехники.

4.3. При поражении электрическим током немедленно отключить электросеть, оказать первую помощь (самопомощь) пострадавшему, сообщить Главному Эксперту, при необходимости обратиться к врачу.

4.4. При несчастном случае или внезапном заболевании необходимо в первую очередь отключить питание электрооборудования, сообщить о случившемся Главному Эксперту.

4.5. При возникновении пожара необходимо немедленно оповестить технического эксперта. При последующем развитии событий следует руководствоваться указаниями Главного эксперта или должностного лица, заменяющего его. Приложить усилия для исключения состояния страха и паники.

При обнаружении очага возгорания на конкурсной площадке необходимо любым возможным способом постараться загасить пламя в "зародыше" с обязательным соблюдением мер личной безопасности.

При возгорании одежды попытаться сбросить ее. Если это сделать не удается, упасть на пол и, перекатываясь, сбить пламя; необходимо накрыть горящую одежду куском плотной ткани, облиться водой, запрещается бежать – бег только усилит интенсивность горения.

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

4.6. При обнаружении взрывоопасного или подозрительного предмета не подходить близко к нему, предупредить о возможной опасности находящихся поблизости ответственных лиц.

При происшествии взрыва необходимо спокойно уточнить обстановку и действовать по указанию должностных лиц, при необходимости эвакуации, эвакуировать участников и других экспертов и конкурсной площадки, взять те с собой документы и предметы первой необходимости, при передвижении соблюдать осторожность, не трогать поврежденные конструкции, оголившиеся электрические провода. В разрушенном или поврежденном помещении не следует пользоваться открытым огнем (спичками, зажигалками и т.п.).

# *5.Требование охраны труда по окончании работ*

После окончания конкурсного дня Эксперт обязан:

5.1. Отключить электрические приборы, оборудование, инструмент и устройства от источника питания.

5.2. Привести в порядок рабочее место Эксперта и проверить рабочие места участников.

5.3. Сообщить Техническому эксперту о выявленных во время выполнения конкурсных заданий неполадках и неисправностях оборудования, и других факторах, влияющих на безопасность труда.

**Приложение № 1**

**ДЕТАЛИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЧЕРЕЗ ПОКАЗАТЕЛИ**

*A Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура*

• Умение подбирать тур в соответствии с заданной ситуацией.

• Умение определять действующего туроператора, формирующего данное направление.

• Умение представить памятку туристу на поездку по указанному направлению.

• Навыки по оформлению коммерческого предложения на поездку в соответствие с заявкой клиента.

• Навыки расчёта итоговой стоимости турпродукта.

• Навыки расчёта прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

• Качество оформления программы обслуживания тура в соответствии с заданными параметрами.

• Навыки работы в PowerPoint , качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.

• Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде

*В Продвижение туристского направления*

• Навыки разработки плана-графика мероприятий по продвижению туристского направления.

• Навыки выбора и умения обосновывать оптимальные online и offline инструменты продвижения.

• Навыки выявления основных конкурентных преимуществ туристского направления

• Навыки описания туристского направления с точки зрения его основной идеи (миссии), уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов).

• Навыки определения выбора и определения целевой аудитории

• Навыки определения основного ядра целевой аудитории

• Умения правильного выбора и обоснования элементов логотипа и содержание слогана

• Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы продвижения турпродукта.

• Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

*Модуль D Разработка и обоснование нового туристского маршрута*

• Умение и навыки оптимального учета региональной специфики при выборе направления туристского маршрута в соответствии с заданной темой

• Умение и навыки оптимального выбора экскурсионных объектов в соответствии с заданной тематикой

• Навыки качественного оформления технологической карты маршрута (туристского путешествия).

• Навыки разработки нового уникального туристского маршрута

• Умения отбирать экскурсионные объекты посещения и показа

• Умение правильно отбирать объекты размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой

• Умения правильно формировать транспортную логистику маршрута

• Умения учитывать требования безопасности на маршруте

• Умения логически мыслить и обосновывать идею и концепцию нового маршрута.

• Умения и навыки составления карты-схемы маршрута.

• Умение обосновывать и навыки включения в маршрут основных и дополнительных экскурсионных объектов.

• Умение предлагать туристам интерактивную составляющую на маршруте при условии соответствия общей концепции и идее маршрута.

• Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.

• Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

**Приложение №2**

Единая форма расчетов по пакетному туру в рублях

|  |  |
| --- | --- |
| Название туроператора |   |
| Базовая стоимость в рублях |   |
| Обязательные доплаты по пакетному туру  |   |
| Стоимость дополнительных услуг, приобретаемых клиентом |  |
| Расчет итоговой стоимости тура в иностранной валюте и в рублевом эквиваленте по текущему курсу туроператора, сформировавшего предлагаемый турпродукт. |  |
| Итоговая стоимость тура для туриста.  |   |
| Прибыль агентства по туру в руб. |   |

 **Приложение № 3**

**ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ**

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

**1. Сведения о Туристе**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество (при наличии) | Пол (муж., жен.) | Дата рождения | Данные документа, удостоверяющего личность |
| 1. |   |   |   |
| 2. |   |   |   |
| Итого: | \_\_\_\_ чел. совершеннолетних, \_\_\_\_ детей до 18 лет |

**2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта**

**2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия**

|  |  |
| --- | --- |
| Страна, город/курорт | Даты пребывания, количество дней/ночей начало/окончание |
|   | \_\_\_/\_\_/\_\_\_\_-\_\_\_/\_\_/\_\_\_\_ |
|   | \_\_\_/\_\_/\_\_\_\_-\_\_\_/\_\_/\_\_\_\_ |

**2.2. Средство размещения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование, (место нахождения средства размещения) | Категория средства размещения (при наличии) | Даты заезда и выезда |
|   |   |   |
|   |   |   |

**2.3. Условия проживания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категория номера | Тип размещения в номере (количество человек в номере) | Категория питания |
|   |   |   |
|   |   |   |

**2.4. Информация об услугах перевозки**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Маршрут | Классобслуживание | Номеррейса | Дата/время | Примечание |
|   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |

**2.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ФИО Туриста | Маршрут перевозки | Тип трансфера (при наличии) | Категория транспорта/ вид транспорта |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |

**2.6. Экскурсионная программа (включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника)**

|  |
| --- |
|  |
|   |
|   |
|   |

**2.7. Иные дополнительные услуги**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование услуги | Характеристики услуги: |
|   |   |
|   |   |
|   |   |

**3. Общая цена Туристского продукта в рублях**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общая цена: |   |   |
| Сумма цифрами: |   |   |
| Сумма прописью: |   |   |

**Приложение № 4**

1. **ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА туристского путешествия**

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)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **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 |
|  |  |  |  |  |

1. **Описание туристского маршрута**