worldskills Russia

СОГЛАСОВАНО

Менеджер компетенции

_____ Иванова А. В.

23.01.2020

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
«Турагентская деятельность»

Организация Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (далее WSR) в соответствии с уставом организации и правилами проведения конкурсов установила нижеизложенные необходимые требования владения этим профессиональным навыком для участия в соревнованиях по компетенции.

Техническое описание включает в себя следующие разделы:

1. ВВЕДЕНИЕ 3
1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ 3
1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА 5
1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ 5
2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS) 7
2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS) 7
3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ 11
3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ 11
4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНки 12
4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ 12
4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ 13
4.3. СУБКРИТЕРИИ 14
4.4. АСПЕКТЫ 14
4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА) 15
4.6.ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА 15
4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК 16
4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ 16
4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ 18
5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ 19
5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ 19
5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ 19
5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ 20
5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ 34
5.5 УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ 36
5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ 37
6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ 37
6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ 37

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА 37
6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ 38
6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ.....38
7. ТРЕБОВАНИЯ охраны труда и ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ.....38
7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ 38
7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ 38
8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ.....51
8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ.....51
8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX).....52
8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ.....52
8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ 52
9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ 52

Copyright © 2017 СОЮЗ «ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ»

Все права защищены

Любое воспроизведение, переработка, копирование, распространение текстовой информации или графических изображений в любом другом документе, в том числе электронном, на сайте или их размещение для последующего воспроизведения или распространения запрещено правообладателем и может быть осуществлено только с его письменного согласия

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1.1 Название профессиональной компетенции:

«Турагентская деятельность»

1.1.2 Описание профессиональной компетенции.

В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент).

В компетенции проверяются навыки в области турагентской деятельности, необходимые для осуществления трудовых функций согласно Проекту профессионального стандарта «Специалист по формированию, продвижению и реализации туристического продукта»:

- прием и обработка обращений в туристскую организацию;
- бронирование и реализация туруслуг и/или турпродукта;
- разработка и проведение мероприятий по продвижению турпродукта и повышения уровня лояльности к туристской организации;
- управление ресурсами департаментов (служб, отделов) турфирмы (стратегическое управление деятельностью туристской организации).

Специалист туристического агентства:

1) ведет прием и первичную обработку обращений в туристскую организацию, осуществляет поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туру, анализирует предложения туроператоров и/или систем – агрегаторов в соответствии с запросом клиента, организует поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др.

2) осуществляет анализ потребностей заказчика и на его основе подбирает туристский продукт / туристские услуги согласно запросу клиента, формирует оптимальные предложения для клиента, консультирует заказчика о правилах оформления бронирования / туристских услуг, входящих в состав турпродукта и/или отдельных услугах;

3) ведет работу в специализированных системах бронирования: осуществляет бронирование и подтверждение туристских услуг (билетов, мест в гостиницах, трансферов, экскурсий и т.д.), входящих как в состав туристского продукта, так и отдельных туристских услуг, в личном кабинете туроператора или в системах – агрегаторах;

4) оформляет договоры с клиентами, пакет документов на визу, работает с туристской документацией, осуществляет прием жалоб и претензий к качеству туристского продукта / туристских услуг или иным условиям заключенных договоров с клиентами, принимает меры по устранению недостатков в обслуживании клиентов;

5) осуществляет первичный анализ спроса на реализуемые турпродукты/туруслуги, осуществляет проведение опросов клиентов туристской организации, использует инструменты digital-маркетинга для выстраивания эффективных отношений с потребителями, ведет базу данных клиентов, разрабатывает и проводит специальные акции в сотрудничестве с партнерами.

6) имеет знания техники продаж туристского продукта / туристских услуг и алгоритма выявления потребностей, правил оформления туристской документации, страноведения с учетом сезонности и особенностей отдыха, туристского потенциала и культурно-исторических особенностей стран и регионов, систем бронирования туристских услуг / туристских продуктов и особенностей работы с ними, нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность туристских агентств и туроператоров,

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

7) знает необходимую информацию по вопросам визового и безвизового въезда на территорию государств, основы статистического учета, основы маркетинга, рекламы и связей с общественностью, процессы работы отдела бронирования, стандарты делопроизводства, методы обработки информации с применением современных технических средств коммуникаций и связи, компьютера, а также правила делового этикета, ведения телефонных переговоров, деловой переписки, ведения деловых переговоров.

8) знает основы менеджмента, принципы построения организационной структуры компании, основы технологии и организации труда и управления, основы организации деятельности турфирмы.

Конкурсные задания должны быть выполнены в соответствии с Проектом профессионального стандарта «Специалист по формированию, продвижению и реализации туристического продукта».

1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

Документ содержит информацию о стандартах, которые предъявляются участникам для возможности участия в соревнованиях, а также принципы, методы и процедуры, которые регулируют соревнования. При этом WSR признаёт авторское право WorldSkills International (WSI). WSR также признаёт права интеллектуальной собственности WSI в отношении принципов, методов и процедур оценки.

Каждый эксперт и участник должен знать и понимать данное Техническое описание.

1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Поскольку данное Техническое описание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

- WSR, Регламент проведения чемпионата;
- WSR, онлайн-ресурсы, указанные в данном документе.
- WSR, политика и нормативные положения
- Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS)

2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS)

WSSS определяет знание, понимание и конкретные компетенции, которые лежат в основе лучших международных практик технического и профессионального уровня выполнения работы. Она должна отражать коллективное общее понимание того, что соответствующая рабочая специальность или профессия представляет для промышленности и бизнеса.

Целью соревнования по компетенции является демонстрация лучших международных практик, как описано в спецификации стандартов WorldSkills Russia и в той степени, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, спецификация стандартов WorldSkills Russia является руководством по необходимому обучению и подготовке для соревнований по компетенции.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения практической работы. Отдельных теоретических тестов на знание и понимание не предусмотрено.

Спецификация стандартов разделена на четкие разделы с номерами и заголовками.

Каждому разделу назначен процент относительной важности в рамках Спецификации стандартов. Сумма всех процентов относительной важности составляет 100.

В схеме выставления оценок и конкурсном задании оцениваются только те компетенции, которые изложены в Спецификации стандартов. Они должны отражать Спецификацию стандартов настолько всесторонне, насколько допускают ограничения соревнования по компетенции.

Схема выставления оценок и конкурсное задание будут отражать распределение оценок в рамках Спецификации стандартов в максимально

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

возможной степени. Допускаются колебания в пределах 5% при условии, что они не исказят весовые коэффициенты, заданные условиями Спецификации стандартов.

Раздел		Важность (%)
1	Деятельность по приему и обработке обращений в туристскую организацию	9
	Специалист должен знать и понимать: • Ассортимент туристско-экскурсионных услуг туристской организации; • Правила ведения телефонных переговоров.	
	Специалист должен уметь: • Предоставлять первичную информацию клиентам туристской организации; • Проводить опросы клиентов туристской организации; • Осуществлять первичное консультирование клиентов / туристских организаций по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др. для подбора туристского продукта / туристских услуг согласно запросу; • Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документации, используемые в деятельности туристской организации; • Вести установленную отчетность в рамках выполненных работ.	
2	Деятельность по бронированию туристского продукта/туристских услуг	28
	Специалист должен знать и понимать: • Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и пр.; • Географию стран мира; • Страноведение с учетом сезонности и особенностей отдыха; • Знание различных курортов по странам, их отличие и особенности; • Порядок оформления договоров с клиентами; • Системы бронирования туристских услуг / туристских продуктов; • Технику работы с базами данных и системами бронирования; • Знание нюансов бронирования, особенностей работы в личных кабинетах туроператоров и / или системах – агрегаторах; • Правила оформления туристской документации; • Порядок оформления и выдачи документов для выезда с территории Российской Федерации и въезда на территорию Российской Федерации, а также порядок транзитного проезда через территории государств.	

	Специалист должен уметь: • Подбирать туристский продукт / туристские услуги согласно запросу клиента / туристской организации; • Осуществлять бронирование туристских услуг/туристского продукта в личном кабинете туроператора и/или системах-агрегаторах; • Работать с информацией в подтверждении бронирования туристского продукта/туристских услуг • Вести отчетность по забронированным заявкам; • Анализировать спрос на туристские услуги; • Принимать жалобы и претензии к качеству туристского продукта/туристских услуг или иным условиям заключенных договоров от клиентов; • Оформлять туристскую документацию (подготовка пакета документов на визу, претензии, аннуляции заявки и пр.); • Вести деловую переписку.	
3	**Деятельность по реализации туристского продукта/туристских услуг**	**38**
	Специалист должен знать и понимать: • Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и пр.; • Географию стран мира; • Страноведение с учетом сезонности и особенностей отдыха; • Знание различных курортов по странам, их отличие и особенности; • Теорию межличностного общения; • Основы психологии; • Технику продаж туристского продукта/туристских услуг; • Порядок оформления договоров с клиентами; • Правила оформления туристской документации; Порядок оформления и выдачи документов для выезда с территории Российской Федерации и въезда на территорию Российской Федерации, а также порядок транзитного проезда через территории государств.	
	Специалист должен уметь: • Выявлять потребности клиента; • Анализировать предложения туроператоров и/или систем –агрегаторов в соответствии с запросом клиента; • Предоставлять необходимую информацию по вопросам визового и безвизового въезда на территорию государств; • Подготавливать и оформлять документы для их последующей передачи в консульства и/или визовые центры; • Оформлять договоры с клиентами; • Анализировать спрос на туристские услуги; • Принимать жалобы и претензии к качеству туристского продукта/туристских услуг или иным условиям заключенных договоров от клиентов;	

	• Оформлять туристскую документацию (подготовка пакета документов на визу, претензии, аннуляции заявки и пр.); Вести деловую переписку.	
4	**Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) турфирмы (стратегическое управление деятельностью туристской организации)**	**12**
	Специалист должен знать и понимать: • Принципы построения организационной структуры компании; • Основы технологии организации труда и управления; • Основы маркетинга и менеджмента; • Основы организации деятельности турфирмы.	
	Специалист должен уметь: • Определять видение компании и ее миссию; • Определять цели компании; • Планировать и разрабатывать стандарты работы туристской организации; • Осуществлять стратегическое планирование; • Вести деловые переговоры.	
5	**Базовые знания и умения**	**13**
	Специалист должен знать и понимать: • Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма; • Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др. • Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; • Иностранный язык; • Географию стран мира; • Знание ПК и базовых программ Microsoft Office; • Основы риторики; • Теория межличностного общения; • Правила оформления туристской документации; • Правила делового этикета; • Правила деловой переписки; • Основы делопроизводства.	
	Специалист должен уметь: • Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских организаций; • Работать с большим объемом информации в условиях многозадачности.	
	Всего	**100**

3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ

3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Стратегия устанавливает принципы и методы, которым должны соответствовать оценка и начисление баллов WSR.

Экспертная оценка лежит в основе соревнований WSR. По этой причине она является предметом постоянного профессионального совершенствования и тщательного исследования. Накопленный опыт в оценке будет определять будущее использование и направление развития основных инструментов оценки, применяемых на соревнованиях WSR: схема выставления оценки, конкурсное задание и информационная система чемпионата (CIS).

Оценка на соревнованиях WSR 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.

Схема выставления оценки должна соответствовать процентным показателям в Спецификации стандартов. Конкурсное задание является средством оценки для соревнования по компетенции, и оно также должно соответствовать Спецификации стандартов. Информационная система чемпионата (CIS) обеспечивает своевременную и точную запись оценок, что способствует надлежащей организации соревнований.

Схема выставления оценки в общих чертах является определяющим фактором для процесса разработки Конкурсного задания. В процессе дальнейшей разработки Схема выставления оценки и Конкурсное задание будут разрабатываться и развиваться посредством итеративного процесса для того, чтобы совместно оптимизировать взаимосвязи в рамках Спецификации стандартов и Стратегии оценки. Они представляются на утверждение

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

Менеджеру компетенции вместе, чтобы демонстрировать их качество и соответствие Спецификации стандартов.

4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ

4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ

В данном разделе описывается роль и место Схемы выставления оценки, процесс выставления экспертом оценки конкурсанту за выполнение конкурсного задания, а также процедуры и требования к выставлению оценки.

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

Отражая весовые коэффициенты, указанные в Спецификации стандартов Схема выставления оценок устанавливает параметры разработки Конкурсного задания. В зависимости от природы навыка и требований к его оцениванию может быть полезно изначально разработать Схему выставления оценок более детально, чтобы она послужила руководством к разработке Конкурсного задания. В другом случае разработка Конкурсного задания должна основываться на обобщённой Схеме выставления оценки. Дальнейшая разработка Конкурсного задания сопровождается разработкой аспектов оценки.

В разделе 2.1 указан максимально допустимый процент отклонения, Схемы выставления оценки Конкурсного задания от долевых соотношений, приведенных в Спецификации стандартов.

Схема выставления оценки и Конкурсное задание могут разрабатываться одним человеком, или группой экспертов. Подробная и окончательная Схема выставления оценки и Конкурсное задание, должны быть утверждены Менеджером компетенции.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

Кроме того, всем экспертам предлагается представлять свои предложения по разработке Схем выставления оценки и Конкурсных заданий на форум экспертов для дальнейшего их рассмотрения Менеджером компетенции.

Во всех случаях полная и утвержденная Менеджером компетенции Схема выставления оценки должна быть введена в информационную систему соревнований (CIS) не менее чем за два дня до начала соревнований, с использованием стандартной электронной таблицы CIS или других согласованных способов. Главный эксперт является ответственным за данный процесс.

4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Основные заголовки Схемы выставления оценки являются критериями оценки. В некоторых соревнованиях по компетенции критерии оценки могут совпадать с заголовками разделов в Спецификации стандартов; в других они могут полностью отличаться. Как правило, бывает от пяти до девяти критериев оценки, при этом количество критериев оценки должно быть не менее трёх. Независимо от того, совпадают ли они с заголовками, Схема выставления оценки должна отражать долевые соотношения, указанные в Спецификации стандартов.

Критерии оценки создаются лицом (группой лиц), разрабатывающим Схему выставления оценки, которое может по своему усмотрению определять критерии, которые оно сочтет наиболее подходящими для оценки выполнения Конкурсного задания.

Сводная ведомость оценок, генерируемая CIS, включает перечень критериев оценки.

Количество баллов, назначаемых по каждому критерию, рассчитывается CIS. Это будет общая сумма баллов, присужденных по каждому аспекту в рамках данного критерия оценки.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

4.3. СУБКРИТЕРИИ

Каждый критерий оценки разделяется на один или более субкритериев. Каждый субкритерий становится заголовком Схемы выставления оценок.

В каждой ведомости оценок (субкритериев) указан конкретный день, в который она будет заполняться.

Каждая ведомость оценок (субкритериев) содержит оцениваемые аспекты, подлежащие оценке. Для каждого вида оценки имеется специальная ведомость оценок.

4.4. АСПЕКТЫ

Каждый аспект подробно описывает один из оцениваемых показателей, а также возможные оценки или инструкции по выставлению оценок.

В ведомости оценок подробно перечисляется каждый аспект, по которому выставляется отметка, вместе с назначенным для его оценки количеством баллов.

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции в Спецификации стандартов. Она будет отображаться в таблице распределения баллов CIS, в следующем формате:

	Критерий							Итого баллов за раздел WSSS	БАЛЛЫ СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS НА КАЖДЫЙ РАЗДЕЛ	ВЕЛИЧИНА ОТКЛОНЕНИЯ
Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)		A	B	C	D	E	F			
	1			3	2	2	2	9	9	0
	2		4	7	7	10		28	28	0
	3		8	15	11	2	2	38	38	0
	4	12						12	12	0
	5	3	3	2	3	1	1	13	13	0

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

Итого баллов за критерий		15	15	27	23	15	5	100	100	0

4.5. 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.

4.6.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.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК

Окончательное понимание по измеримым и судейским оценкам будет доступно, когда утверждена Схема оценки и Конкурсное задание. Приведенная таблица содержит приблизительную информацию и служит для разработки Оценочной схемы и Конкурсного задания.

Критерий		Баллы		
		Judgment (судейская)	Measurement (измеримая)	Всего
A	Специфика работы туристской организации	5	10	**15**
B	«Аттестация» турагента	0	15	**15**
C	Работа с клиентом в офисе турагентства	7	20	**27**
D	Документооборот с туристом	5	18	**23**
E	Организация нестандартного тура	3	12	**15**
F	Специальное задание	5	0	**5**
Всего		25	75	**100**

4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на следующих критериях (модулях):

Модуль А «Специфика работы туристской организации»

Критерий А «Специфика работы туристской организации»

А1 Работа с партнерами

А2 Разработка плана по созданию турагентства

А3 Представление турагентства

Модуль В «Аттестация» турагента»

Критерий B «Аттестация» турагента»

B1 Знание регионоведения Российской Федерации

B2 Знание страноведения с учетом сезонности и особенностей отдыха;

B3 Знание различных курортов стран мира, их отличие и особенности;

B4 Знание терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии;

B5 Знание экскурсионных возможностей стран мира;

B6 Знание нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма;

B7 Знание особенностей визового обслуживания по направлениям;

B8 Знание историко-культурного наследия стран мира

Модуль C «Работа с клиентом в офисе турагентства»

Критерий C «Работа с клиентом в офисе турагентства»

C1 Знакомство и установление контакта

C2 Выяснение запросов и потребностей клиента

C3 Подбор тура и заключение договора

C4 Бронирование тура в системе

Модуль D «Документооборот в турагентстве»

Критерий D «Документооборот в турагентстве»

D1 Работа с документацией

D2 Консультация клиента

Модуль E «Организация «нестандартного» тура»

Критерий E «Организация «нестандартного» тура»

E1 Поиск и подбор туристских услуг в системе

E2 Предоставление ответа туристу в письменном виде

Модуль F «Специальное задание»

Критерий F «Специальное задание»

F1 Выявление проблемы и реакция на ситуацию

F2 Эффективность предложенных решений

F3 Коммуникационные навыки

4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ

Главный эксперт и Заместитель Главного эксперта обсуждают и распределяют Экспертов по группам (состав группы не менее трех человек) для выставления оценок. Каждая группа должна включать в себя как минимум одного опытного эксперта. Эксперт не оценивает участника из своей организации.

Конкурсные задания оценивают только навыки, знания и умения, указанные в Техническом описании. В пределах компетенции эксперты оценивают выполненные конкурсные задания в соответствии с Критериями оценки.

При оценивании конкурсного задания применяются судейская и измеримая оценка (см. п.4.5, 4.6).

Штрафные очки начисляются экспертами за следующие нарушения:

1) нарушения техники безопасности:

- нарушение техники безопасности при работе с оборудованием (до 5 за каждое);

- нарушения, могущие повлечь за собой опасность для жизни и здоровья участников либо третьих лиц (до 10 за каждое);

- нарушения дисциплины (до 5 за каждое).

2) ошибки технического плана:

- неправильное использование оборудования либо его порча (до 5 за каждое);

- нерациональное использование расходных материалов (до 3 за каждое);

- оставление мусора на рабочем месте (до 5 за каждое).

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Разделы 2, 3 и 4 регламентируют разработку Конкурсного задания. Рекомендации данного раздела дают дополнительные разъяснения по содержанию КЗ.

Продолжительность Конкурсного задания не должна быть менее 15 и более 22 часов.

Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания от 16 до 22 лет.

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов Спецификации стандартов.

Конкурсное задание не должно выходить за пределы Спецификации стандартов.

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

При выполнении Конкурсного задания не оценивается знание правил и норм WSR.

5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание содержит 6 модулей:

Модуль A «Специфика работы туристской организации».

Модуль B ««Аттестация» турагента».

Модуль C «Работа с клиентом в офисе турагентства».

Модуль D «Документооборот с туристом».

Модуль E «Организация нестандартного тура».

Модуль F «Специальное задание».

В ходе выполнения модулей подвергаются проверке следующие области знаний:

- прием и обработка обращений в туристскую организацию, в т.ч. организация работы с обращениями в туристскую организацию, в т.ч. с использованием специализированных систем / программного обеспечения для колл-центра, правила ведения телефонных переговоров;

- бронирование и реализация туруслуг и/или турпродукта, в т.ч. выявление потребностей клиента, подбор туристского продукта / туристских услуг согласно запросу клиента, техника продаж туристского продукта/туристских услуг, правила оформления туристской документации, техника работы с базами данных и системами бронирования, бронирование туристских услуг/туристского продукта в личном кабинете туроператора и/или системах-агрегаторах, действия турагента в условиях нестандартной ситуации, ведение деловой переписки, знание страноведения и нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность туристских агентств и туроператоров;

- страноведение, курортоведение, знание климатических, культурных и иных особенностей туристских направлений, а также иных туристических формальностей;

- основы менеджмента, принципы построения организационной структуры компании, основы технологии и организации труда и управления, основы организации деятельности турфирмы.

5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Общие требования:

Конкурсное задание состоит из заданий, включающих 6 модулей, каждый из которых содержит одну задачу, рассчитанных на 15 часов отведенного рабочего времени на каждого участника. Для подготовки к выполнению заданий по модулю «А» предусмотрен заочный этап - не позднее, чем за 15 календарных дней до даты начала соревнований озвучивается тематика модуля с целью выполнения подготовительных работ согласно конкурсному заданию,

за 2 недели до начала соревнований оглашаются данные о специализированных туристских системах, в которых будет осуществляться работа участников в модулях «С» и «Е».

Для модулей «А», «С», «Е» и «F» конкурсанты получают «легенду», описывающую конкретную ситуацию в профессиональной области (организация работы туристского предприятия, заявку от клиента, нестандартную ситуацию). Форма представления задания может варьировать: текстовое описание, устное обращение. «Легенда» озвучивается участникам соревнований на момент начала работы над модулем.

Модули «С», «D» и «F» предполагают «живое» общение с клиентом в «офисе» турагентства (рабочее место участника).

Модуль «В» представляет собой тестирование с целью «аттестации» турагента на знание регионоведения, туристских направлений и различных туристских формальностей.

Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

Дополнительную информацию по заданию можно получить из бумажного или электронного носителя, на которых размещается «легенда» задания и дополнительные материалы для его выполнения (в случае необходимости).

На соревнованиях знания и понимание оцениваются через их применение на практике. Тест в модуле «В» предназначен для проверки знаний, необходимых для качественной и эффективной работы турагента, что соответствует реальному применению подобной практики в профессиональной сфере.

Конкурсное задание состоит из следующих модулей:

Модуль А «Специфика работы туристской организации» (3 часа 30 минут)

Данный модуль представляет собой демонстрацию навыков по созданию и подготовке к открытию туристской организации. Модуль состоит из трех этапов:

1. Подготовка к открытию туристской организации;
2. Разработка плана по открытию туристской организации;
3. Представление туристской организации.

Первый этап – подготовка к открытию туристской организации. На усмотрение менеджера компетенции первый этап может быть заочным (заочный этап начинается не позднее, чем за 15 календарных дней до даты соревнований).

На первом этапе команда конкурсантов получает заранее подготовленную легенду, согласно которой необходимо им предстоит открыть туристскую организацию. В легенде обозначаются основные критерии и условия открытия: работа под определенной маркой, направление деятельности, целевая аудитория, регион расположения и т.д. В случае, если легенда задания будет подразумевать выбор определенной марки для работы (работа под франшизой туроператора, независимой сети турагентств и т.д.), конкурсантам выдается брендированная сувенирная продукция для оформления рабочего места. Брендированная сувенирная продукция может включать информационные буклеты, каталоги, флажки, баннеры и иную печатную и/или текстильную брендированную продукцию. Командам участников необходимо расположить полученную продукцию на своем рабочем месте, обозначив границы рабочего места. Материалы располагаются на усмотрение участников и служат визуальной составляющей при работе над модулем.

На втором этапе команде участников необходимо разработать план по созданию туристской организации с учетом легенды. Данный план составляется в свободной форме и должен включать следующие обязательные пункты:

а) организационно-правовая форма туристской организации;

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

б) организация офиса (выбор помещения, расположение офиса, наличие и тип вывески, разработка рекламных материалов, выбор схемы работы и т.д.);

в) определение круга конкурентов (в зависимости радиуса расположения других туристских организаций вблизи офиса, направлений и специфики работы и т.д.);

г) подбор сотрудников (количество сотрудников, опыт работы в туризме и т.д.);

д) предварительная оценка затрат (расходы на открытие туристской организации, определение точки безубыточности, прогноз на полгода с учетом основных особенностей работы).

План также может включать иные дополнительные данные на усмотрение участников.

План распечатывается и сдается экспертам по окончании второго этапа модуля.

На третьем этапе участники должны представить «созданную» туристскую организацию. Основная задача конкурсантов – обосновать собственный выбор при разработке плана по созданию туристской организации. Время на представление туристской организации для каждой команды - 7 (семь) минут. В данном модуле предполагаются вопросы экспертов к участникам (в течение не более 3 (трех) минут на каждую команду конкурсантов).

В модуле экспертами оцениваются:

- умение анализировать полученную информацию;
- выбор бизнес-партнеров;
- разработанный план по открытию туристской организации;
- представление туристской организации с обоснованием выбора бизнес-партнеров и раскрытием пунктов плана;

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

Модуль В «Аттестация» турагента» (1 час)

Данный модуль направлен на проверку знаний страноведения и курортоведения, климатических, культурных и других особенностей туристических направлений; а также иных туристических формальностей.

Команда участников выполняет задание совместно (единый бланк тестирования для обоих участников команды).

«Аттестация» проходит в формате письменного или онлайн тестирования на рабочих местах участников. Вопросы тестирования могут включать:

- открытые и закрытые вопросы;
- вопросы на соответствие и последовательность;
- работу с географической картой;
- вопросы на внимательность.

Время, предоставленное на прохождение теста, составляет 45 минут, по 1 минуте на каждый вопрос.

По окончании времени, отведенного на модуль, каждая команда участников должен сдать 1 (один) заполненный бланк и покинуть рабочее место. Порядок подсчета баллов по тестированию определяется менеджером компетенции и может осуществляется как автоматизировано, так и вручную, при этом интервалы баллов соответствуют конкретным аспектам критериев по модулю.

В модуле экспертами оценивается:

- регионоведения Российской Федерации;
- знание страноведения с учетом сезонности и особенностей отдыха;
- знание различных курортов стран мира, их отличие и особенности;
- знание терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии;

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

- знание экскурсионных возможностей стран мира;

- знание нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма;

- знание особенностей визового обслуживания по направлениям;

- знание историко-культурного наследия стран мира.

Модуль С «Работа с клиентом в офисе турагентства» (3 часа 30 минут)

В данном модуле участники продолжают работать «на базе» созданной в Модуле А туристской организации.

В офис туристской организации, к команде участников, обращается турист, который хочет отправиться отдыхать.

Модуль состоит из следующих этапов: выявление потребностей клиента, подбор тура, презентация тура, оформление договора с туристом и бронирование заявки.

Первый этап – выявление потребностей клиента (10 минут).

В «офис» туристской организации приходит потенциальный клиент (турист) с заранее подготовленной легендой. Легенда не оглашается команде участников заранее. Задача команды на данном этапе – выявить потребности клиента и определить подходящее направление (направления), которые полностью удовлетворят запрос туриста. Общение с клиентом происходит в формате диалога. Команда участников может задавать клиенту неограниченное количество вопросов в течение отведенного времени. В процессе общения с туристом конкурсанты могут делать пометки. Каждая команда проходит беседу с туристом по очереди, у одной и той же бригады судей. Время беседы с туристом для одной команды конкурсантов составляет 10 (десять) минут.

Выполнение первого этапа модуля происходит последовательно с переходом к следующему этапу, т.е. первая команда после беседы с туристом

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

отправляется на свое рабочее место и приступает к выполнению следующего этапа модуля.

Второй этап – подбор тура по запросу клиента (1 час).

После выявления потребностей, команда конкурсантов возвращается на свое рабочее место для подбора тура по выявленным потребностям клиента.

Команде конкурсантов предоставляется 1 (один) час на поиск тура по запросу клиента, оформление письма и отправки его на электронную почту, а также на подготовку презентации тура для туриста.

На этапе подбора тура команде необходимо подобрать 3 (три) наиболее подходящих для клиента варианта и оформить письмо – предложение. Письмо направляется на электронную почту туриста. В письме обязательно необходимо выделить 1 (одно) наиболее подходящее туристу предложение, которое по мнению конкурсантов в полной мере соответствует запросу клиента. Предложение должно содержать:

- полную информацию по туру (строчка тура из поисковика туроператора или поисковой системы/агрегатора);
- полетные данные;
- визовые формальности;
- информацию о дополнительных услугах, входящих в состав тура;
- полная стоимость тура для туриста.

Оформление письма должно соответствовать этике деловой переписки и содержать расшифровку аббревиатур, использованных в данном письме.

Письмо направляется на электронную почту туриста, которую конкурсантам необходимо получить на первом этапе модуля, в процессе беседы с туристом.

Команда конкурсантов готовит презентацию по туру, который максимально соответствует потребностям клиента. Презентация должна быть подготовлена в специализированной программе для создания презентаций.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

Презентация должна содержать обязательные пункты со следующей информацией:

- о стране и регионе пребывания;
- о транспортной логистике;
- об объекте размещения;
- о категории номера;
- о типе питания;
- о дополнительных услугах в отеле;
- о дополнительных услугах (в том числе доступности развлечений) в непосредственной близости от отеля.

Главная задача конкурсантов – обосновать выбранный вариант.

Третий этап – презентация тура клиенту (10 минут)

Время на выступление одной команды составляет 7 (семь) минут. После окончания выступления эксперты могут задать команде конкурсантов неограниченное количество вопросов в течение 3 (трех) минут.

После завершения данного этапа эксперты выдают команде конкурсантов согласие на бронирование заявки и паспортные данные туриста (туристов).

Четвертый этап – оформление договора с туристом и бронирование заявки (15 минут).

Команде участников необходимо завести заявку на тур в CRM-систему, распечатать договор с туристом и сдать экспертам на проверку. Договор считается принятым в момент, когда один из экспертов ставит свою подпись на договоре и отмечает время, в которое команда сдала договор. После сдачи договора экспертам, команде конкурсантов необходимо забронировать заявку в CRM-системе.

В модуле экспертами оценивается:

- умение выявлять потребности клиентов с целью подбора туристского продукта / туристских услуг согласно запросу;

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

- умение анализировать полученную информацию;

- умение работать с поисковыми системами/агрегаторами и сайтами туроператоров;

- умение осуществлять поиск и бронирование туристских услуг в соответствии с заказом клиента;

- умение консультировать клиентов по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др. для подбора туристского продукта / туристских услуг согласно запросу;

- умение предоставить всю необходимую информацию по вопросам визового и безвизового въезда на территорию государств, получения транзитных виз;

- умение работать со специализированными системами бронирования туристских услуг / туристских продуктов;

- знания терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии;

- знание основ психологии и теории межличностного общения;

- разработка предложения клиенту;

- работа со специализированной системой;

- внимательность;

- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

- навыки деловой переписки.

Модуль D «Документооборот с туристом» (2 часа)

Данный модуль является продолжением модуля С, а именно работы с клиентом в офисе туристской организации.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

После бронирования заявки в модуле В команда конкурсантов в специализированной системе получает бланк подтверждения по туру. Данный документ необходимо внимательно проверить и в случае обнаружения ошибок сообщить о них в примечаниях в самой заявке.

После проверки бланка подтверждения конкурсантам необходимо самостоятельно в самой заявке запросить итоговый пакет документов для вылета туриста. Пакет документов будет выгружен в CRM-систему. Документы также необходимо внимательно проверить.

После получения итогового пакета документам команде конкурсантов необходимо подготовить презентацию по данным документам, чтобы провести инструктаж туриста перед поездкой. Команды готовят презентацию в специализированной программе для создания презентаций..

В презентации обязательно должны быть представлены скриншоты документов с указанием следующей информации:

- об авиаперелете;
- о трансфере;
- об отеле, категории номера, типе питания;
- о документах, которые потребуются туристу для поездки;
- о нюансах, которые необходимо знать туристу для совершения поездки.

Время на презентацию пакета документов для туриста на каждую команду составляет 7 (семь) минут. Турист может задавать команде конкурсантов любые вопросы в процессе презентации.

В данном модуле оценивается:

- умение предоставлять информацию клиентам о существенных условиях договора;
- умение консультировать клиента об услугах, входящих в состав туристского продукта и/или отдельных услугах;
- внимательность;

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

- умение анализировать полученную информацию;

- умение работать со специализированными системами бронирования туристских услуг / туристских продуктов;

- умение работать с информацией в подтверждении бронирования туристского продукта / туристских услуг;

- знания терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии;

- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы.

Модуль Е «Организация нестандартного тура» (2 часа)

В данном модуле участникам необходимо предложить клиенту вариант нестандартного тура согласно запросу клиента. Данный модуль не предполагает работу с поисковыми системами и агрегаторами, работа над модулем будет осуществляться на специализированной онлайн платформе либо в личном кабинете туроператора, позволяющего организовывать нестандартные туры.

Специализированная онлайн платформа или наименование туроператора, позволяющего организовывать нестандартные туры определяется менеджером компетенции.

Поскольку различные специализированные системы имеют свои особенности, не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до начала соревнований озвучивается наименование туроператора или системы/платформы, в которой будет осуществляться работа. Также не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до начала соревнований участникам выдается тестовый доступ для тренировки.

Участники получают по электронной почте запрос от клиента на организацию нестандартного тура. Потенциальный турист может запрашивать,

к примеру, комбинированный тур, предполагающий посещение нескольких стран, различные даты вылета и возврата туристов, выезжающих в данный тур, эксклюзивный отдых, посещение необычных мест, дополнительные услуги и пр. Вопросы к клиенту на уточнение в данном модуле не предусмотрены. Вся необходимая участникам информация будет указана в письме.

Участникам предлагается на специализированной онлайн платформе, основываясь на запросе клиента, подобрать все параметры тура и сформировать для туриста предложение с подробным описанием и стоимостью «собранного» тура, которое нужно отправить в ответном письме клиенту по электронной почте. Также в письме участник должен проконсультировать клиента по дальнейшим действиям в случае приобретения тура, а также визовым и туристским формальностям. Детальный расчет тура распечатывается из системы и сдается экспертам.

Презентация в данном модуле не предусмотрена.

В модуле экспертами оцениваются:

- умение осуществлять поиск и подбор туристских услуг в соответствии с заказом клиента в специализированной системе;

- умение производить расчет тура;

- умение осуществлять поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др.;

- умение выявлять потребности клиентов с целью подбора туристского продукта / туристских услуг согласно запросу;

- умение консультировать клиента о правилах оформления бронирования/туристских услуг, входящих в состав туристского продукта, и/или отдельных услугах, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

- умение работать со специализированными системами бронирования туристских услуг / туристских продуктов;

- знания терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии;

- коммуникационные навыки: владение профессиональной терминологией, умение удерживать внимание аудитории, культура речи, умение отвечать на поставленные вопросы;

- навыки деловой переписки.

Модуль F «Специальное задание» (3 часа)

Данный модуль направлен на демонстрацию навыков и умений сотрудника туристской организации в нестандартных ситуациях. Команда конкурсантов получает заранее разработанный «кейс», требующий решения определенной проблемы и/или реакции на определенную ситуацию. Данный модуль предусматривает возможность конкурсантов и/или экспертов задавать вопросы. Данный модуль может подразумевать «зрелищную часть», т.е. определенную мгновенную реакцию конкурсантов на действия «туриста» и/или иного участника модуля. Данный модуль всегда будет подразумевать этап подготовки, т.е. конкурсанты будут использовать свое рабочее место. В случае, если «кейсом» задания будет предусмотрена презентационная часть, на выступление каждой команды будет отведено 7 (семь) минут.

Требования к конкурсной площадке:

В Инфраструктурном листе перечислено все оборудование, материалы и устройства, которые предоставляет Организатор конкурса.

С Инфраструктурным листом можно ознакомиться на веб-сайте организации: http://www.worldskills.ru.

В Инфраструктурном листе указаны наименования и количество материалов и единиц оборудования. Организатор конкурса обновляет

Инфраструктурный лист, указывая необходимое количество, тип, марку/модель предметов.

В ходе каждого конкурса, Эксперты рассматривают и уточняют Инфраструктурный лист для подготовки к следующему конкурсу.

В Инфраструктурный лист не входят предметы, которые участники и/или Эксперты WSR должны приносить с собой, а также предметы, которые участникам приносить запрещается.

Рабочая зона должна включать модульные рабочие места участников, зону экспертов, брифинг-зону для участников.

Рабочее место участника должно максимально соответствовать рабочему месту турагента в офисе турагентства и предусматривать возможность работы с клиентом.

Оборудование зоны экспертов должно максимально соответствовать формату проведения презентаций продуктов и ведения деловых переговоров. Данная зона должна быть оборудована телевизором на напольной стойке, столами и стульями, МФУ и ноутбуком (количество оборудования согласно Инфраструктурному листу).

Брифинг-зона включает стулья, интерактивную доску, а также стол с ноутбуком и МФУ. Для презентаций результатов работы по модулям «A» и «F» предусмотрено использование интерактивной доски.

Комната экспертов должна быть вынесена за пределы площадки, оборудована столами, стульями, офисным шкафом для документов.

В данном разделе также приведены основные фото, эскизы необходимые для визуализации компонентов застройки конкурсной площадки.

Рис. 1. Рабочее место участника (примерный вариант)

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

Компоновка рабочего места участника:

Площадь рабочего места участника должна составлять не менее 1,5х1,5 кв.м. Рабочее место участника включает: стол, 2 стула, штендер и/или информационный стенд, ноутбук с доступом в Интернет, компьютерную гарнитуру: мышь, клавиатуру, подставку для канцелярских принадлежностей, накопитель для бумаги, калькулятор, телефон, а также необходимую канцелярию согласно инфраструктурному листу.

Между модульными рабочими местами участников должно быть не менее 1 метра. Для каждого рабочего места необходима электрическая розетка, стабильный Интернет-канал.

5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание разрабатывается по образцам, представленным Менеджером компетенции на форуме WSR (http://forum.worldskills.ru). Представленные образцы Конкурсного задания должны меняться один раз в год.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

5.4.1. КТО РАЗРАБАТЫВАЕТ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ/МОДУЛИ

Общим руководством и утверждением Конкурсного задания занимается Менеджер компетенции. К участию в разработке Конкурсного задания могут привлекаться:

- Сертифицированные эксперты WSR;
- Сторонние разработчики;
- Иные заинтересованные лица.

В процессе подготовки к каждому соревнованию при внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию 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, а также исключать любые блоки Спецификации стандартов. Также внесённые изменения должны быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.

5.4.2. КАК РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Конкурсные задания к каждому чемпионату разрабатываются на основе единого Конкурсного задания, утверждённого Менеджером компетенции и размещённого на форуме экспертов. Задания могут разрабатываться как в

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

целом так и по модулям. Основным инструментом разработки Конкурсного задания является форум экспертов.

5.4.3. КОГДА РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Конкурсное задание разрабатывается согласно представленному ниже графику, определяющему сроки подготовки документации для каждого вида чемпионатов.

Временные рамки	Локальный чемпионат	Отборочный чемпионат	Национальный чемпионат
Шаблон Конкурсного задания	Берётся в исходном виде с форума экспертов задание предыдущего Национального чемпионата	Берётся в исходном виде с форума экспертов задание предыдущего Национального чемпионата	Разрабатывается на основе предыдущего чемпионата с учётом всего опыта проведения соревнований по компетенции и отраслевых стандартов за 6 месяцев до чемпионата
Утверждение Главного эксперта чемпионата, ответственного за разработку КЗ	За 2 месяца до чемпионата	За 3 месяца до чемпионата	За 4 месяца до чемпионата
Публикация КЗ (если применимо)	За 1 месяц до чемпионата	За 1 месяц до чемпионата	За 1 месяц до чемпионата
Внесение и согласование с Менеджером компетенции 30% изменений в КЗ	В день С-2	В день С-2	В день С-2
Внесение предложений на Форум экспертов о модернизации КЗ, КО, ИЛ, ТО, ПЗ, ОТ	В день С+1	В день С+1	В день С+1

5.5 УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Главный эксперт и Менеджер компетенции принимают решение о выполнимости всех модулей и при необходимости должны доказать реальность его выполнения. Во внимание принимаются время и материалы.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

Конкурсное задание может быть утверждено в любой удобной для Менеджера компетенции форме.

5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

Если для выполнения задания участнику конкурса необходимо ознакомиться с инструкциями по применению какого-либо материала или с инструкциями производителя, он получает их заранее по решению Менеджера компетенции и Главного эксперта. При необходимости, во время ознакомления Технический эксперт организует демонстрацию на месте.

Материалы, выбираемые для модулей, которые предстоит использовать участникам чемпионата (кроме тех случаев, когда материалы приносит с собой сам участник), должны принадлежать к тому типу материалов, который имеется у ряда производителей, и который имеется в свободной продаже в регионе проведения чемпионата.

6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ

6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ

Все предконкурсные обсуждения проходят на особом форуме (http://forum.worldskills.ru). Решения по развитию компетенции должны приниматься только после предварительного обсуждения на форуме. Также на форуме должно происходить информирование о всех важных событиях в рамке компетенции. Модератором данного форума являются Международный эксперт и (или) Менеджер компетенции (или Эксперт, назначенный ими).

6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА

Информация для конкурсантов публикуется в соответствии с регламентом проводимого чемпионата. Информация может включать:

- Техническое описание;
- Конкурсные задания;
- Обобщённая ведомость оценки;
- Инфраструктурный лист;

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

- Инструкция по охране труда и технике безопасности;
- Дополнительная информация.

6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ

Конкурсные задания доступны по адресу http://forum.worldskills.ru.

6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ

Общее управление компетенцией осуществляется Международным экспертом и Менеджером компетенции с возможным привлечением экспертного сообщества.

Управление компетенцией в рамках конкретного чемпионата осуществляется Главным экспертом по компетенции в соответствии с регламентом чемпионата.

7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ

7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ

См. документацию по технике безопасности и охране труда предоставленные оргкомитетом чемпионата.

7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ

См. нормы Страны- или Региона-организатора Чемпионата или Политику и правила WorldSkills в области техники безопасности и норм охраны здоровья и окружающей среды.

При работе с компьютером/ноутбуком нужно соблюдать данную инструкцию по технике безопасности:

1. Пройти инструктаж по технике безопасности и охране труда.

2. Внимательно изучить содержание и порядок проведения Конкурсного задания, а также приемы его выполнения.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

3. Осмотреть и привести в порядок рабочее место, убрать посторонние предметы, мешающие работе.

4. Проверить правильность установки стола, стула, подставки под ноги, угол наклона экрана монитора, положения клавиатуры в целях исключения неудобных поз и длительных напряжений тела. Обратить внимание на то, что дисплей должен находиться на расстоянии не менее 50 см от глаз (оптимально 60-70 см).

5. Кабели электропитания, удлинители, сетевые фильтры должны находиться с тыльной стороны рабочего места.

6. Убедиться в том, что на устройствах ПК (системный блок, монитор, клавиатура) / ноутбуке и рядом с ними на рабочем месте не располагаются сосуды с жидкостями.

7. Включить электропитание в последовательности, установленной инструкцией по эксплуатации на оборудование и согласно указаниям Технического эксперта; убедиться в правильном выполнении процедуры загрузки оборудования, правильных настройках.

8. Убедиться в стабильности и четкости изображения на экране.

9. Обо всех обнаруженных неисправностях оборудования, электропроводки и других неполадках сообщить Главному или Техническому эксперту и приступить к работе только после устранения неисправностей.

10. Правила пользования ноутбуком

10.1. Эксплуатация ноутбука допустима только в условиях, рекомендованных производителем (соответствующие температура эксплуатации, температура хранения, относительная влажность, высота над уровнем моря и.т.п.).

10.2. Прежде чем подключать адаптер в розетку питания, необходимо убедиться, что сетевой штекер плотно подключен к адаптеру питания. Подсоединять адаптер следует непосредственно в розетку питания.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

Использовать для работы ноутбука надлежит только адаптер питания, поставляемый в комплекте с ноутбуком, или адаптер питания, одобренный производителем и совместимый с ноутбуком. Во время работы адаптер питания может значительно нагреваться.

10.3. Необходимо отсоединять адаптер питания, все кабели и аккумулятор при любом из следующих действий:

- вскрытие корпуса для замены оперативной памяти или жесткого диска;
- чистка корпуса или экрана;
- повреждение кабеля или сетевого штекера;
- нахождение в условиях повышенной влажности, попадание жидкости, как внутрь, так и на поверхность корпуса ноутбука.

10.4. Включать ноутбук рекомендуется, только если все его внутренние и внешние компоненты правильно установлены. Работа ноутбука при отсутствующих компонентах может быть опасной и может привести к повреждению ноутбука.

10.5. Выключение ноутбука. Все ноутбуки рассчитаны на круглосуточную работу при условии соблюдения правил эксплуатации. Но следует помнить, что некорректное выключение ноутбука может привести к его неработоспособности.

10.6. Пользоваться допускается только специальными функциями, предусмотренными установленной операционной системой. Если все же пришлось прибегнуть к принудительному завершению работы ноутбука, нужно обязательно при следующем включении выполнить проверку системы с помощью встроенных системных утилит. Не устраненные системные ошибки, возникающие при некорректном завершении работы системы, могут привести к нестабильной работе как ОС, так и ноутбука. Все работы по устранению системных ошибок проводятся только Техническим экспертом на площадке.

10.7. Ноутбук должен быть помещен на плоскую устойчивую рабочую поверхность. Ноутбук должен получать достаточное количество воздуха для

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

собственного охлаждения. Работая с ноутбуком, не следует помещать его на мягкие поверхности - это может затруднить прохождение воздуха через вентиляционные отверстия, класть на клавиатуру или вставлять в вентиляционные отверстия ноутбука посторонние предметы строго запрещено во избежание перегрева устройства.

10.8. Не следует силой вставлять разъем в порт. Подсоединяя устройство, нужно убедиться, что порт свободен от мусора или грязи, разъем соответствует порту, и они правильно расположены друг относительно друга. При подсоединении или отсоединении какого-либо устройства необходимо убедиться, что оно поддерживает «горячую замену», т.е. его можно подсоединять и отсоединять без выключения питания ноутбука. В противном случае, следует предварительно выключить ноутбук.

10.9. Крышку ноутбука следует открывать медленно, без рывков, при закрытии не стоит ею хлопать. Нельзя поднимать ноутбук за дисплей, который под воздействием веса устройства может «перегнуться» и лопнуть. Открывать крышку желательно, взявшись с двух сторон или по центру – так исключаются перегибы матрицы, равномерно распределяются нагрузки на крепежные элементы, что увеличивает их срок службы. Не класть на клавиатуру посторонние предметы – ручки, карандаши, флешки и т.д.

10.10. В случае повреждения дисплея, тачпада, корпуса, батареи или адаптера питания остановить работу и сообщить Главному или Техническому эксперту и приступить к работе только после устранения неисправностей.

11. Требования охраны труда во время работы.

11.1. При работе с персональным компьютером / ноутбуком и другой оргтехникой необходимо:

- соблюдать тишину и порядок;
- выполнять требования безопасности и охраны труда;
- соблюдать режим работы;

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

- суммарное время непосредственной работы с персональным компьютером и другой оргтехникой в течение рабочего дня должно быть не более 6 часов;

- продолжительность работы на ПК/ноутбуке без регламентированных перерывов не должна превышать 45 минут. Во время регламентированного перерыва с целью снижения нервно-эмоционального напряжения, утомления зрительного аппарата, необходимо выполнять комплексы физических упражнений;

- работая за компьютером/ноутбуком соблюдать правила: расстояние от экрана до глаз – 60 – 70 см (расстояние вытянутой руки), вертикально прямая спина, плечи опущены и расслаблены, ноги на полу и не скрещены, локти, запястья и кисти рук на одном уровне, локтевые, тазобедренные, коленные, голеностопные суставы под прямым углом;

- при появлении рези в глазах, резком ухудшении видимости, ухудшении самочувствия покинуть рабочее место, сообщить о происшедшем Экспертам и обратиться к врачу;

- при появлении программных ошибок или сбоях оборудования участник должен немедленно обратиться к Главному или Техническому эксперту;

- 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;

- не устанавливать неизвестные системы паролирования и самостоятельно не проводить переформатирование диска;

- при появлении запаха гари, необычного звука немедленно прекратить работу, и сообщить Главному или Техническому эксперту;

- после окончания работы завершить все активные программы и корректно выключить компьютер;

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

- оставить рабочее место чистым.

12.После окончания работ каждый Участник обязан:

12.1. Выключить электрические приборы и устройства.

12.2. Привести в порядок рабочее место.

При работе с оргтехникой нужно соблюдать данные требования по технике безопасности:

1. Запрещается:

- использовать неисправную или поврежденную оргтехнику;

- размещать оргтехнику в таком месте, где на шнур питания могут наступить по неосторожности;

- складывать на шнур питания и на оргтехнику различные предметы (бумаги, папки и т.д.).

- 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.

2. Необходимо периодически проветривать помещения, в которых работает оргтехника.

3. При работе с принтером и факсом необходимо соблюдать следующие требования:

- исключить возможность попадания инородных предметов (канцелярских скрепок, мелкие канцелярские принадлежности и т.д.) в приемный лоток принтера, факса;

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

- 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 производит только Технический эксперт, когда принтер не готовится к печати и не проводит печать.

4. При использовании копировального аппарата (ксерокса) и сканера необходимо соблюдать следующие требования:

- 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.

5. Обо всех обнаруженных неисправностях используемого оборудования, инвентаря, электропроводки и других неполадках сообщить Главному или Техническому эксперту и приступить к работе только после устранения неисправностей.

При работе с интерактивной доской и проектором нужно соблюдать данные требования по технике безопасности:

1. Использование интерактивной доски предъявляет особые требования к созданию в помещениях комфортных условий для восприятия информации.

2. Допускается оборудование помещений интерактивными досками, отвечающих гигиеническим требованиям. При использовании интерактивной доски и проекционного экрана необходимо обеспечить ее равномерное освещение и отсутствие световых пятен повышенной яркости. При использовании интерактивной доски необходимо позаботиться о затемнении

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

окна (окон), ближайшего к доске. Это позволит исключить засветку доски солнечным светом, а также ее бликование.

3. Во избежание поражения электрическим током запрещается вскрывать корпус проектора, ремонт и обслуживание проектора и интерактивной доски должны выполняться только квалифицированным специалистом.

4. Для подключения к источнику питания используются только прилагаемые с интерактивной доской кабель питания. Рекомендуется линия питания с защитой от скачков напряжения в сети. Использовать только источники питания с заземлением.

5. Кабели питания следует прокладывать в местах, где на них невозможно будет наступить или передавить тяжелыми предметами.

6. Устанавливать проектор следует вдали от источников тепла (радиаторов, отопительных батарей, нагревательных плит).

7. Запрещается эксплуатировать проектор вблизи источников воды и влаги.

8. Устанавливать проектор в хорошо проветриваемом месте без каких-либо препятствий у входных или выходных вентиляционных отверстий.

9. Не устанавливать проектор на скатерть или на другую ткань, так как это может привести к блокированию вентиляционных отверстий.

10. Устанавливать проектор в горизонтальном положении с отклонением от оси не более 15 градусов.

11. Запрещается смотреть в объектив во время работы лампы. Яркий свет, излучаемый лампой, может повредить органы зрения.

12. Требования техники безопасности перед началом работы (ответственный за эксплуатацию):

12.1. Убедиться в исправности всех составных частей интерактивной доски (компьютера, проектора и др. аксессуаров доски) внешним осмотром.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

12.2. Подключение интерактивной доски проводить в следующей последовательности: сначала соединяются комплектующие части доски, затем подключение к электрической сети.

12.3. Обращаться с кабелем осторожно, не допускать его перегиба.

12.4. Не оставлять кабелей и проводов на полу, чтобы их не задевали ногами. Если кабель должен проходить по полу закрепить его креплением, цвет которого заметно отличается от цвета пола.

12.5. Проверить надежность крепления доски на стене.

12.6. Допуск к работе участников с доской производить только после практической проверки лицом, ответственным за эксплуатацию, работы интерактивной доски в проекционном и непроекционном режимах.

13. Требования техники безопасности во время работы (участников):

13.1. Не подключать комплектующие части интерактивной доски к электрической сети влажными руками.

13.2. При подключении к сети убедиться в нормальной их работоспособности.

13.3. При работе у доски в проекционном режиме не поворачиваться в сторону проектора.

13.4. Избегать попадания брызг (воды) на составные части доски, исключить попадания жидкости на чувствительные электронные компоненты во избежание их повреждения.

13.5. Не оставлять интерактивную доску в работающем состоянии без присмотра.

13.6. Недопустимо прислоняться, стучать по интерактивной панели.

14. Неисправности и неполадки, возникшие при эксплуатации интерактивной доски, устраняются только после отсоединения от электрической сети и только лицом, ответственным за эксплуатацию.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

При работе с электронной аппаратурой / техническими средствами (телевизор) нужно соблюдать данные требования по технике безопасности:

1. К работе с электронной аппаратурой допускаются лица, прошедшие инструктаж по правилам их безопасной эксплуатации.

2. Травмоопасность:

-при включении электронной аппаратуры в сеть;

-при выключении их из электросети;

-при работе с неисправными приборами;

-при несоблюдении инструкции по их эксплуатации.

3. Включать электронную аппаратуру в сеть в соответствии с потребляемым напряжением, согласно прилагаемым к приборам инструкций.

4. Соблюдать личную гигиену и чистоту рабочего места.

5. Требования безопасности перед работой

5.1. Проверить исправность гибкого электрошнура, вилки, подводящих кабелей.

5.2. Очистить прибор от пыли сухой чистой тканью.

5.3. Проверить исправность электрической розетки.

5.4. Технические средства должны быть размещены таким образом, чтобы не создавать препятствия для скорой эвакуации лиц, находящихся в помещении.

5.5. Для подключения внешних устройств руководствоваться Руководством по эксплуатации на подключаемое устройство. Все подключения внешних устройств (в т.ч. USB флэш-накопители) осуществляются только Техническим экспертом.

6. Требования безопасности во время работы

6.1. Аппаратуру установить на неподвижную подставку.

6.2. Не устанавливать вблизи радиаторов водяного отопления.

6.3. На экран телевизора не должны падать прямые солнечные лучи.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

6.4. Вытереть насухо руки, включить прибор в сеть.

6.5. Не оставлять включенный прибор без присмотра.

6.6. Не допускать к работе с электронной аппаратурой посторонних лиц.

6.7. Во избежание поражения электрическим током запрещается открывать заднюю крышку технического средства (телевизора).

6.8. Запрещается ремонтировать техническое средства самостоятельно. О неисправностях в работе сообщить Главному или Техническому эксперту.

6.9. Для использования устройства дистанционного управления необходимо убедиться, что окошко передачи на устройстве дистанционного управления направлено на датчик дистанционного управления.

6.10. Не допускать ударов по телевизору, особенно по поверхности экрана.

7. Требования безопасности в аварийных ситуациях

7.1. В случае возникновения неисправностей в работе телевизора, а также при появлении характерного запаха или задымления, сообщить об этом Главному или Техническому эксперту и отключить сухими руками прибор от электросети. Не производить самостоятельно повторное включение телевизора.

7.2. О случаях травматизма сообщить Главному или Техническому эксперту.

7.3. При пожаре сообщить Главному или Техническому эксперту и необходимой службе, принять меры к его тушению.

7.4. Действовать в аварийной ситуации нужно по указаниям руководителя учреждения (или его представителей) с обязательным соблюдением мер личной безопасности.

8.Требования безопасности по окончании работы

8.1. Отключить прибор от электросети, не дергать за электрошнур.

8.2. Произвести очистку прибора чистой тканью.

8.3. Не допускать падения приборов электронной аппаратуры.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

8.4. Не допускать воздействия на подводящие кабели, электрошнуры горячих жидкостей, падения тяжёлых предметов.

8.5. О всех недостатках, отмеченных в работе электронных приборов, сообщить Главному или Техническому эксперту.

При работе с информационным стендом нужно соблюдать данные требования по технике безопасности:

1. Все работы по размещению информации проводить чистыми сухими руками.

2. При соблюдении рекомендаций по сборке стенда, лист вставляется в ячейку только сверху или с левой стороны относительно пользователя.

3. Полностью ввести лист, поправляя и обеспечивая ровное расположение.

4. Запрещается облокачиваться на стенд, оказывать давление на рабочую поверхность стенда.

5. При размещении, креплении информационных материалов путем применения крепежных материалов (кнопки, магниты) требуется держать материалы в отдельной емкости или контейнере, нельзя высыпать их на руку, на пол, другие поверхности. При работе с кнопками соблюдать меры предосторожности по работе с колюще-режущими предметами.

6. Во избежание быстрой порчи информационного материала стенд не следует устанавливать на сырые стены, близко к источникам тепла (батареям, печам и др. отопительным приборам).

7. Запрещается перенос, демонтаж, ремонт стенда.

При работе с телефоном нужно соблюдать данные требования по технике безопасности:

1. Не рекомендуется располагать телефон вблизи с чувствительными к электромагнитному излучению электронными медицинскими и прочими приборами, такими, как электронные слуховые аппараты, кардиостимуляторы,

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

а также детекторы дыма и т.п. В случае возникновения сбоев в работе приборов необходимо проконсультироваться с их изготовителями.

2. Не производить включения/выключения телефона, если аппарат расположен близко к уху.

3. Запрещается разбирать телефон и его элементы.

4. Для чистки телефона, аккумулятора и зарядного устройства использовать мягкую, сухую тряпку. Не следует использовать влажные ткани или ткани с сильнодействующими средствами для чистки телефона.

5. Избегать контактов телефона с водой. Если же это произошло, немедленно извлечь батарею из телефона и связаться с поставщиком.

6. Не использовать телефон в среде со слишком низкой или слишком высокой температурами, не оставлять телефон под прямыми солнечными лучами или в помещении с повышенной влажностью.

7. Не кидать телефон, поскольку подобное обращение может привести к выходу его из строя.

8. Телефон оснащен опциями аудио и видео записи, которые следует использовать в соответствии с законодательством.

9. Использование телефона в непосредственной близости от приемного оборудования (например, телевизора или радио) может вызвать помехи в телефоне.

За нарушения техники безопасности экспертами начисляются штрафные очки:

1) нарушения техники безопасности:

- нарушение техники безопасности при работе с оборудованием (до 5 за каждое);

- нарушения, могущие повлечь за собой опасность для жизни и здоровья участников либо третьих лиц (до 10 за каждое);

- нарушения дисциплины (до 5 за каждое).

2) ошибки технического плана:

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

- неправильное использование оборудования либо его порча (до 5 за каждое);

- нерациональное использование расходных материалов (до 3 за каждое);

- оставление мусора на рабочем месте (до 5 за каждое).

В случае нарушений, которые могут повлечь за собой опасность для жизни и здоровья участников либо третьих лиц, участнику запрещается выполнение работ по модулю.

8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ

8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ

Инфраструктурный лист включает в себя всю инфраструктуру, оборудование и расходные материалы, которые необходимы для выполнения Конкурсного задания. Инфраструктурный лист обязан содержать пример данного оборудования и его чёткие и понятные характеристики в случае возможности приобретения аналогов.

При разработке Инфраструктурного листа для конкретного чемпионата необходимо руководствоваться Инфраструктурным листом, размещённым на форуме экспертов Менеджером компетенции. Все изменения в Инфраструктурном листе должны согласовываться с Менеджером компетенции в обязательном порядке.

На каждом конкурсе технический эксперт должен проводить учет элементов инфраструктуры. Список не должен включать элементы, которые попросили включить в него эксперты или конкурсанты, а также запрещенные элементы.

По итогам соревнования, в случае необходимости, Технический эксперт и Главный эксперт должны дать рекомендации Оргкомитету чемпионата и Менеджеру компетенции об изменениях в Инфраструктурном листе.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX)

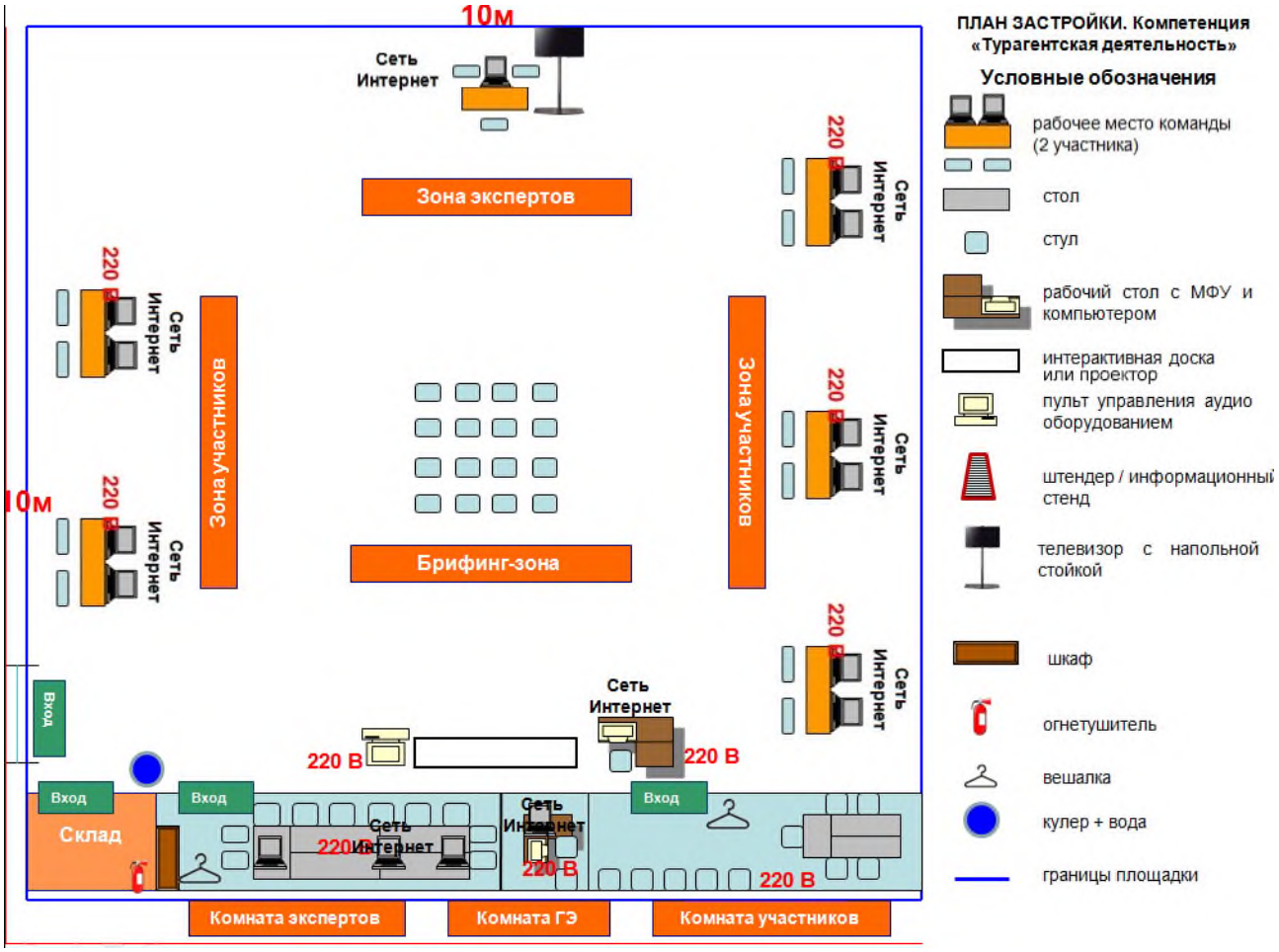
Не предусмотрено.

8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ

Конкурсантам не разрешается приносить в зону соревнований какие-либо личные вещи, карты памяти, мобильные телефоны, а также любые другие средства коммуникации.

8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ

Схема конкурсной площадки (*см. иллюстрацию*).



9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ

Время на выполнения задания не должны превышать 4 часов в день.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)

При разработке Конкурсного задания и Схемы оценки необходимо учитывать специфику и ограничения применяемой техники безопасности и охраны труда для данной возрастной группы. Так же необходимо учитывать антропометрические, психофизиологические и психологические особенности данной возрастной группы. Тем самым Конкурсное задание и Схема оценки может затрагивать не все блоки и поля Спецификации стандартов в зависимости от специфики компетенции.

Copyright © Союз «Ворлдскиллс Россия»
(Турагентская деятельность)