УТВЕРЖДЕНО
Правлением Союза
(Протокол №43 от 15.11.2018 г.)

ОДОБРЕНО
Решением Экспертного совета
при Союзе «Агентство развития
профессиональных сообществ
и рабочих кадров
«Молодые профессионалы
(Ворлдскиллс Россия)»
(Протокол №18/11 от 12.11.2018 г.)

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ «ТУРИЗМ» В 2019 ГОДУ

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 3
ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА И ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ 4
1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 2.1 22
1.1. Паспорт Комплекта оценочной документации № 2.1 23
1.2. Задание для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм» (образец) 31
1.3 План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 64
1.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 67
2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1.1 68
2.1 Паспорт Комплекта оценочной документации № 1.1 69
2.2 Задание для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм» (образец) 76
2.3 План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 107
2.4 План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 109
ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ 110
ПРИЛОЖЕНИЯ 111

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
к Оценочным материалам для демонстрационного экзамена
по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм»
(далее – Оценочные материалы)

Оценочные материалы разработаны экспертным сообществом Ворлдскиллс в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм».

Оценочные материалы содержат комплекты оценочной документации (далее – КОД):

● КОД № 2.1 - комплект, предусматривающий задание с максимально возможным баллом 100 для оценки знаний, умений и навыков по всем разделам Спецификации стандарта компетенции «Туризм» и продолжительностью 13 часов.

● КОД № 1.1 - комплект с максимально возможным баллом 62 и продолжительностью 5,5 часов, предусматривающий задание для оценки знаний, умений и навыков по минимальным требованиям Спецификации стандарта компетенции «Туризм».

Каждый КОД содержит:

● Паспорт КОД с указанием:

а) перечня знаний, умений и навыков из Спецификации стандарта компетенции «Туризм», проверяемых в рамках КОД;

б) обобщенной оценочной ведомости;

в) количества экспертов, участвующих в оценке выполнения задания;

г) списка оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии);

Инструкцию по охране труда и технике безопасности для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия;

Образец задания для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия;

Инфраструктурный лист;

План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с указанием времени и продолжительности работы участников и экспертов;

План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА И ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ
для проведения демонстрационного экзамена
по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции:
«Туризм»

Программа инструктажа по охране труда и технике безопасности

1. Общие сведения о месте проведения демонстрационного экзамена, расположение компетенции, особенности питания участников и экспертов, месторасположение санитарно-бытовых помещений, питьевой воды, медицинского пункта, аптечки первой помощи, средств первичного пожаротушения.

2. Время начала и окончания проведения демонстрационного экзамена, нахождение посторонних лиц на площадке.

3. Контроль требований охраны труда участниками и экспертами. Штрафные баллы за нарушения требований охраны труда.

4. Вредные и опасные факторы во время выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории проведения демонстрационного экзамена.

5. Общие обязанности участника и экспертов по охране труда, общие правила поведения во время выполнения экзаменационных заданий и на территории.

6. Основные требования санитарии и личной гигиены.

7. Средства индивидуальной и коллективной защиты, необходимость их использования.

8. Порядок действий при плохом самочувствии или получении травмы. Правила оказания первой помощи.

9. Действия при возникновении чрезвычайной ситуации, ознакомление со схемой эвакуации и пожарными выходами.

Инструкция по охране труда для участников

1.Общие требования охраны труда

1.1. К участию в демонстрационном экзамене по Компетенции «Туризм» по стандартам «WorldSkills» допускаются участники в возрасте от 15 до 22 лет:

- успешно освоившие курс теоретической и практической подготовки по специальности 43.02.10 «Туризм».

- 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 экзаменационных заданий по состоянию здоровья.

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

- инструкции по охране труда и технике безопасности;

- не заходить в технические помещения;

- соблюдать личную гигиену;

- принимать пищу в строго отведенных местах;

- самостоятельно использовать инструмент и оборудование, разрешенное к выполнению экзаменационного задания.

1.3. Для выполнения экзаменационного задания участник использует инструмент:

Наименование инструмента	
использует самостоятельно	**использует под наблюдением эксперта или назначенного ответственного лица старше 18 лет:**

Ноутбук / ПК	МФУ (многофункциональное устройство)
Оптическая мышь	Микрофон (акустическая система)
Коврик для мыши	Флипчат
Держатель для бумаги	
Презентер	
Флеш-накопители	
Шариковая ручка	
Простой карандаш	
Офисная бумага А4	
Блокнот для флипчата	
Маркеры для флипчата	

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

Физические:

- статичная поза;
- режущие и колющие предметы;
- ультрафиолетовое излучение
- пыль;
- шум;
- локальные перегрузки мышц кистей рук;
- малоподвижный, сидячий образ жизни.

Химические:

- запекание тонера;
- нагрев бумаги;
- выделение от копировальной техники озона, оксида азота, оксида углерода (возможно толуола, ксилола, бензола, изооктана и др.).

Психологические:

- чрезмерное напряжение внимания;
- усиленная нагрузка на зрение;
- умственное перенапряжение;
- эмоциональная перегрузка;
- повышенная ответственность.

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

- беруши или наушники (при необходимости).

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

- W 08 Опасность поражения электрическим током

- W 09 Внимание. Опасность (прочие опасности)

- F 04 Огнетушитель

- E 22 Указатель выхода

- E 23 Указатель запасного выхода

- E 01.01 Выход здесь (левосторонний)

- E 03 Направление к эвакуационному выходу направо

- EC 01 Аптечка первой медицинской помощи

- P 01 Запрещается курить

- P 02 Запрещается пользоваться открытым огнём и курить

- P 04 Запрещается тушить водой

- M 15 Место курения

- D 02 Питьевая вода

- F 03 Пожарная лестница

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

В помещении комнаты 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 и сопровождающий Эксперт (Эксперт-компатриот). Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для участия. В случае отстранения участника от дальнейшего участия в демонстрационном экзамене, 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.

1.9. Участники, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к ответственности в соответствии с Регламентом WorldSkills Russia.

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 работы

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:

- произвести подключение и настройку оборудования;

- проверить программы в ПК (Microsoft Word, Microsoft PowerPoin и др.), свободный доступ в Интернет и его достаточный трафик, наличие браузеров;

- убрать все лишние предметы.

2.3. Подготовить инструмент и оборудование, разрешенное к самостоятельной работе:

Наименование инструмента или оборудования	**Правила подготовки к выполнению экзаменационного задания**
Ноутбук / ПК	- очистить экран дисплея персонального компьютера от пыли; - проверить исправность инструмента и приспособлений; - отрегулировать высоту и угол наклона экрана; - проверить местный источник света; - обращать внимание на символы, высвечивающиеся на панели оборудования, не игнорировать их; - не снимать крышки и панели, жестко закрепленные на устройстве.
МФУ (многофункциональное устройство)	- очистить МФУ от пыли; - проверить исправность инструмента, выпустив документ на печать; - 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,

Наименование инструмента или оборудования	Правила подготовки к выполнению экзаменационного задания
	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.

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

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

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

- осмотреть и привести в порядок рабочее место;

- убедиться в достаточности освещенности;

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

- очищать экран дисплея персонального компьютера от пыли;

- 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 экзаменационного задания при обнаружении неисправности инструмента или оборудования. О замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить Эксперту и до устранения неполадок к выполнению экзаменационного задания не приступать.

3.Требования охраны труда во время работы

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

Наименование инструмента/ оборудования	**Требования безопасности**
Микрофон (акустическая система)	- проверить передачу звука; - наладить громкость
Презентер	- проверить рабочее состояние инструмента
Флеш-накопители	- убедиться в достаточном объёме памяти
Флипчат	- убедиться в фиксации

3.2. При выполнении экзаменационных 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 экзаменационные задания только исправным инструментом.

3.3. При неисправности инструмента и оборудования – прекратить выполнение экзаменационного задания и сообщить об этом Главному 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 экзаменационного 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 экзаменационной площадке необходимо любым возможным способом постараться загасить пламя 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 экзаменационных заданий неполадках и неисправностях оборудования и инструмента, и других факторах, влияющих на безопасность выполнения экзаменационного задания.

Инструкция по охране труда для экспертов

1.Общие требования охраны труда

1.1. К работе в качестве эксперта демонстрационного экзамена по Компетенции «Туризм» 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 экзаменационных заданий и нахождения на территории и в помещениях экзаменационной 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 демонстрационного экзамена, установленные режимы труда и отдыха.

1.4. При работе на персональном компьютере и копировально-множительной технике на Эксперта могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные производственные факторы:

- электрический ток;

- статическое электричество, образующееся в результате трения движущейся бумаги с рабочими механизмами, а также при некачественном заземлении аппаратов;

- шум, обусловленный конструкцией оргтехники;

- химические вещества, выделяющиеся при работе оргтехники;

- зрительное перенапряжение при работе с ПК.

При наблюдении за выполнением экзаменационного задания участниками на Эксперта могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные производственные факторы:

Физические:

- статичная поза;

- режущие и колющие предметы;

- ультрафиолетовое излучение

- пыль;

- шум;

- локальные перегрузки мышц кистей рук;

- малоподвижный, сидячий образ жизни.

Химические:

- запекание тонера;

- нагрев бумаги;

- выделение от копировальной техники озона, оксида азота, оксида углерода (возможно толуола, ксилола, бензола, изооктана и др.).

Психологические:

- чрезмерное напряжение внимания;

- усиленная нагрузка на зрение;

- умственное перенапряжение;

- эмоциональная перегрузка;

- повышенная ответственность.

1.6. Знаки безопасности, используемые на рабочих местах участников, для обозначения присутствующих опасностей:

- W 08 Опасность поражения электрическим током

- F 04 Огнетушитель

- D 02 Питьевая вода

1.7. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся Главному эксперту.

В помещении Экспертов Компетенции «Туризм» 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.

1.8. Эксперты, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к ответственности в соответствии с Регламентом WorldSkills Russia, 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.

2.2. Ежедневно, перед началом выполнения экзаменационного задания участниками, 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 площадке демонстрационного экзамена и в помещении экспертов необходимо:

- осмотреть рабочие места экспертов и участников;

- привести в порядок рабочее место эксперта;

- проверить правильность подключения оборудования в электросеть;

- 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 экзаменационных 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 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 экзаменационного 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 экзаменационным 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 экзаменационного задания участниками Эксперту:

- передвигаться по экзаменационной площадке не спеша, не делая резких движений, смотря под ноги.

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 также 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 экзаменационной площадке необходимо любым возможным способом постараться загасить пламя в 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 экзаменационной площадки, взять 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 экзаменационного 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 экзаменационных заданий неполадках и неисправностях оборудования, и других факторах, влияющих на безопасность труда.

1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 2.1
для демонстрационного экзамена
по стандартам Ворлдскиллс Россия
по компетенции
«Туризм»

1.1. Паспорт Комплекта оценочной документации № 2.1

КОД по компетенции «R9 Туризм»

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

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

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

СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WorldSkills Russia

	Раздел WSSS
1	Предоставление турагентских услуг Участнику необходимо знать: • структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; • требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; • различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; • технологии использования базы данных; • статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; • особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; • характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; • правила оформления деловой документации; • перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; • перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;

	• требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; • информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. Участнику необходимо уметь: • определять и анализировать потребности заказчика; • выбирать оптимальный туристский продукт; • осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); • составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; • представлять туристский продукт; • оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; • оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; • составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); • предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.
2	<u>Предоставление туроператорских услуг</u> Участнику необходимо знать: • виды рекламного продукта; • методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; • планирование программ турпоездок; • основные правила и методику составления программ туров; • правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; • методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;

	• основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта. Участнику необходимо уметь: • работать с запросами клиентов; • работать с информационными и справочными материалами; • составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; • оформлять документы; • рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; • работать с агентскими договорами; • использовать каталоги и ценовые приложения; • работать с заявками на бронирование туруслуг; • использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках • организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг
3	<u>Предоставление экскурсионных услуг</u> Участнику необходимо знать: • экскурсионную теорию; • технику подготовки экскурсии; • объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа; • достопримечательности в контексте истории, географии и культуры; • техники поиска информационных материалов в информационно-коммуникационной сети «Интернет»; • правила использования офисной техники; • методику проведения экскурсий; • методические приемы показа экскурсионных объектов; • техники публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы; • организации питания по маршруту экскурсии. Участнику необходимо уметь: • использовать методические разработки форм и видов проведения экскурсий;

	• использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации); • определять цели, задачи и тему экскурсии; • определять ключевые позиции программы экскурсии; • использовать офисные технологии; • использовать методические приемы показа экскурсионных объектов. Базовые умения Участнику необходимо уметь: • Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. • Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. • Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. • Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. • Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
4	Базовые умения Участнику необходимо уметь: • Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. • Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. • Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. • Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. • Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

2. Обобщенная оценочная ведомость

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

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

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

Схема выставления оценок должна соответствовать показателям в Спецификации стандартов. Экзаменационное задание является средством оценивания, и оно также следует Спецификацией стандартов. Система информационной поддержки ДЭ (CIS) обеспечивает своевременную и точную запись оценок и обладает растущим поддерживающим потенциалом.

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

3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания

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

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

1 эксперт на 2 команды участников.

Количество рабочих мест	Количество экспертов

Количество студентов	
5 10	3
6 12	3
7 14	3
8 16	5
9 18	5
10 20	5
11 22	5
12 24	5

Минимальное количество рабочих мест по компетенции «Туризм» - 5 (на 10 участников).

Модуль/Критерий		Баллы		
		Мнение экспертов	**Измеримая**	**Всего**
A	**Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура**	**3**	**15**	**18**
B	**Специальное задание**	**10**	**-**	**10**
C	**Разработка программы тура по заказу клиента**	**4**	**19**	**23**

D	**Технология продаж и продвижение турпродукта**	**4**	**14**	**18**
E	**Разработка и обоснование нового туристского**	**2**	**19**	**21**
F	**Специальное задание**	**10**	**-**	**10**
Всего		**33**	**67**	**100**

Таблица соответствия баллов ФНЧ и ДЭ по КОД

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

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

Участникам не разрешается приносить в зону проведения ДЭ какие-либо личные вещи, карты памяти, мобильные телефоны, а также любые другие средства коммуникации. Запрещается пользоваться почтовыми серверами (за исключением тех вариантов, когда это указано в задании к модулю).

- Во время проведения ДЭ участники обязаны соблюдать деловой стиль. Основные требования делового стиля: пиджак, брюки и юбка могут быть разными по цвету и фактуре ткани; допускаются блузка с юбкой, водолазки, трикотажные изделия; возможно использование фирменных аксессуаров: галстук, платок, фирменная нашивка и т.д.
- ДЭ проводится на русском языке (знание иностранного языка обязательно). Некоторые разделы заданий могут быть на иностранном языке. Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

Инфраструктурный лист для КОД № 2.1 – приложение №1

1.2. Задание для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм» (образец)

Задание включает в себя следующие разделы:

Формы участия
Модули задания и необходимое время
Критерии оценки
Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 13 ч.

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В ДЕМОНСТРАЦИОННОМ ЭКЗАМЕНЕ

Демонстрационный экзамен по стандартам WorldSkillsRussia по компетенции «Туризм» - это экзамен, проводимый в групповой форме. В группах по два человека, участники работают над реализацией запросов туристов, решая при выполнении экзаменационных заданий по модулям различные задачи. Участники работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туристском агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в экзаменационном задании.

2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

Продолжительность Демонстрационного экзамена по максимальному КОД не должна быть более 16 часов (два экзаменационных дня). Возрастной ценз участников демонстрационного экзамена от 15 до 22 лет. Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов WSSS. Экзаменационное задание не должно выходить за пределы WSSS . Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Экзаменационного задания при выполнении которого не оценивается знание правил и норм WSR.

В оценке демонстрационного экзамена участвуют эксперты имеющие удостоверение Эксперта демонстрационного экзамена, из расчета на количество рабочих мест.

Демонстрационный экзамен организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники получают варианты заданий (кейсы) 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 демонстрационного экзамена на момент начала работы над модулем. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

Техническое описание и экзаменационные задания к каждому модулю размещаются за месяц до начала демонстрационного экзамена в открытом доступе. Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, разрабатываются экспертом ответственным за разработку КОД и направляется Главному эксперту на площадке, непосредственно перед проведением демонстрационного экзамена, лицом уполномоченным Союзом WSR.

3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Максимальный КОД Демонстрационного экзамена содержит задания по 6 модулям:

A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

C1 Разработка программы тура по заказу клиента

D1 Технология продаж и продвижение турпродукта

E1 Разработка и обоснование нового туристского маршрута

B1, F1 Специальные задания

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	C1 09.00-12.40	2,5 часа + 1 час (презентация)
2	Модуль B1 Специальное задание	C1 13.10-15.50	1 час 30 минут + 1 час (презентация)
3	Модуль C 1 Разработка программы тура по заказу клиента	C2 09.00-13.10	3 часа 00 минут + 1 час (презентация)
4	Модуль D1 Технология продаж и продвижение турпродукта	C2 14.10-17.20	2 часа + 1 час (презентация)
5	Модуль E 1 Разработка и обоснование нового туристского	C3 09.00-12.40	2 часа 30 минут + 1 час (презентация)

6	Модуль F 1 Специальное задание	С3 13.30-16.00	1 час 30 минут + 1 час (презентация)

Модуль А1. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура.

Участникам озвучивается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания пакетного тура, в которой: определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения и типе питания, переездах по маршруту и трансфере. Участники представляют экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники.

Участники оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку, в котором указывается информация о стране пребывания, о достопримечательностях, экскурсиях, досуге, дается характеристика средств размещения, указываются даты вылета и продолжительности поездки (количество дней и ночей); общая стоимость поездки.

Участники оформляют и сдают экспертам заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом.

Участники составляют и сдают экспертам калькуляцию стоимости туристского продукта, демонстрируя: правильность расчёта итоговой стоимости турпродукта, умение использовать механизм конвертации валют и расчет прибыли турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

В ходе работы над запросом клиента участникам предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в электронной форме посредством электронной почты или в режиме онлайн в ходе организации переговоров с заказчиком.

Участники готовят презентацию своего продукта, демонстрируя: качество постановки вопросов клиенту по заявке, соответствие нормам деловой переписки (делового общения); качество презентации программы обслуживания по пакетному туру; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

Модуль B1, F1 Специальное задание

Специальное задание носит «спонтанный» характер, несет в себе творческое начало, умение мыслить стратегически, способность творчески подходить к решению задач из профессиональной сферы, демонстрировать правильность устной речи, навыки успешной коммуникации и публичной презентации, а также умения работать в команде и стрессоустойчивость.

В ходе выполнения специального задания участникам в течение ограниченного времени (не более пяти минут от общего количества времени, выделенного на работу над модулем), представляется возможность задать уточняющие вопросы (но не более двух) Главному эксперту. Как вариант, возможна постановка вопросов в письменной форме. По окончании публичной презентации оценивающие эксперты имеют право задать ограниченное количество вопросов (не менее и не более трех) участникам. Рекомендуемое время на ответы участников не более трех минут ко времени предоставления презентации по модулю.

Это задание является универсальными и призвано предоставить

возможность участникам в короткий промежуток времени продемонстрировать профессиональные компетенции специалиста в области туристской деятельности. Умения оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность участника креативно и оперативно решать возникающие задачи. Важным составляющим оценки выполнения специального задания является способность участников отслеживать собственное движение в рамках Движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia)

Модуль С1. Разработка программы тура по заказу клиента Участникам демонстрируется специально подготовленное задание (видеоролик, печатный материал и пр.), в котором представлены запросы клиента/клиентов. На основе анализа содержания задания участники выявляют запросы клиента, разрабатывают и сдают программу тура с указанием затрат времени, обосновывая: соответствие программы указанной цели поездки; выбор основных туристских услуг; выбор оптимальной транспортной схемы; подбор средств размещения в соответствии с заявкой; подбор оптимального режима питания в соответствии с заявкой; оптимальный отбор экскурсионных объектов посещения; соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента. Участники предоставляют информацию по программе тура с использованием открытых актуальных источников.

Участники рассчитывают и сдают экспертам себестоимость турпродукта на всю группу и на одного человека, в которую входят: расчет транспортных расходов, размещения, питания, экскурсионного обслуживания, себестоимость других услуг.

Участники готовят аннотацию тура на русском и иностранном языке (оба варианта аннотации сдаются экспертам), демонстрируя умения устно излагать информацию о туре на иностранном языке в ходе презентации

туристского продукта.

Участники готовят презентацию своего продукта, демонстрируя: креативность и оригинальность программы тура по заказу клиента; умение работать в команде; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; аргументированное изложение собственной позиции и навыки работы в PowerPoint.

Модуль D1. Технология продаж и продвижение турпродукта

Участникам предлагается составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта.

Участники разрабатывают и сдают экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием наиболее оптимальных online и offline инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта. Участники предлагают варианты бюджета программы продвижения программы тура, обосновывая соответствие бюджета рекламной компании с этапами реализации программы продвижения и его реалистичность в условиях продвижения в заданном регионе.

Участники определяют целевую аудиторию и обосновывают ядро целевой аудитории. Участники выделяют статусную характеристику туристского продукта, его конкурентные преимущества, уникальность и стратегии позиционирования.

Участники разрабатывают и передают экспертам макет логотипа и

слоган туристского продукта, при этом в ходе презентации обосновывают соответствие логотипа и слогана идейной составляющей и замыслу турпродукта.

Участники заполняют и сдают экспертам бриф (задание) для рекламного агентства, занимающегося продвижением туристских продуктов, с указанием: общей информации, информации о компании (бренде), целевой аудитории, информации о товарах/услугах, информации о конкурентах, целях и задачах будущей рекламной кампании.

Участники предъявляют программу продвижения турпродукта, демонстрируя: креативность и оригинальность логотипа и слогана туристского продукта; соответствие логотипа и слогана идейной составляющей и замыслу турпродукта; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

Модуль Е1. Разработка и обоснование нового туристского маршрута

В соответствии с заданной темой участники разрабатывают новый уникальный туристский маршрут.

Участники обосновывают концепцию и уникальность нового маршрута. В ходе разработки и презентации программы обслуживания по маршруту участники определяют географические районы, по которым пройдёт маршрут, оптимальное расположение мест показа и объектов посещения на маршруте и временных затрат по переезду, оптимальное использование на маршруте соответствующей инфраструктуры (средств размещения, предприятий питания и т.д), оптимальное построение схемы маршрута в соответствии с

продолжительностью путешествия.

Участники в ходе презентации туристского маршрута представляют информацию о рекомендованной цене туристского маршрута

В процессе разработки нового уникального маршрута участники составляют карту-схему маршрута с указанием: пунктов остановок, ночевок, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др. Участники обосновывают требования безопасности на маршруте.

Объекты посещения и показа отбираются участниками с учетом их мотивированного включения в маршрут. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута участниками предлагается уникальная интерактивная программа, элементы которой демонстрируются в ходе презентации программы туристского маршрута.

Участники оформляют и сдают экспертам технологическую карту маршрута (с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе, программы обслуживания туристов по маршруту по дням с таймингом, описанием маршрута).

Участники готовят презентацию своего продукта, демонстрируя: креативность и оригинальность программы нового туристского маршрута; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Схема выставления оценки является основным инструментом оценки демонстрационного экзамена WSR. Она предназначена для распределения баллов по каждому оцениваемому аспекту, который может относиться только к одному модулю WSSS.

Отражая весовые коэффициенты, указанные в WSSS Схема выставления оценок устанавливает параметры разработки экзаменационного задания.

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

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТОВ (ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА)

При принятии решения используется шкала 0–3. Для четкого и последовательного применения шкалы экспертное 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 ЭКСПЕРТНЫХ ОЦЕНОК

Окончательное понимание по измеримым и экспертным оценкам будет доступно, когда утверждена Схема оценки и экзаменационное задание.

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (мнение экспертов и измеримая оценка). Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

Модуль/Критерий		Баллы		
		Мнение экспертов	Измеримая	Всего
A	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	3	15	18
B	Специальное задание	10		10
C	Разработка программы тура по заказу клиента	4	19	23
D	Технология продаж и продвижение турпродукта	4	14	18
E	Разработка и обоснование нового туристского	2	19	21
F	Специальное задание	10		10
Всего		33	67	100

6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ

1. *Приложение 1.*

ДЕТАЛИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЧЕРЕЗ ПОКАЗАТЕЛИ

А1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

- Умение подбирать тур в соответствии с заданной ситуацией.
- Умение определять действующего туроператора, формирующего данное направление.
- Навыки по заполнению договора о реализации турпродукта.
- 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.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

С1 Разработка программы тура по заказу клиента

- Навыки разработки программы тура в соответствии с запросом клиентов
- Навыки формирования и разработки оптимальность выбранной схемы маршрута,
- Навыки оптимального подбора объектов размещения туристов на маршруте в соответствии с запросом клиентов
- Навыки оптимального подбора объектов питания туристов на маршруте в соответствии с запросом клиентов,
- Навыки оптимального подбора экскурсионных объектов на маршруте в соответствии с запросом клиентов.
- Навыки разработки экскурсионной программы с учетом запроса клиентов
- Навыки расчёта реальной стоимости/себестоимости турпродукта.
- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

D 1 Технология продаж и продвижение турпродукта

- Навыки разработки плана-графика маркетинговых мероприятий по продвижению турпродукта.
- Умения обосновывать и навыки выбора оптимальных online и offline инструментов продвижения.
- Умения соотносить этапы реализации программы продвижения с бюджетом рекламной кампании.
- Навыки выявления основных конкурентных преимуществ турпродукта.
- Навыки описания продукта с точки зрения его основной идеи(миссии), уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов).
- Навыки определения основного ядра целевой аудитории.
- Навыки демонстрации ценовой и статусной характеристики турпродукта.
- Навыки работы в PowerPoint , качество и полнота устного представления программы продвижения турпродукта.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

E1 Разработка и обоснование нового туристского маршрута

- Навыки оптимального отбора географического региона (регионов) в соответствии с заявленной темой маршрута
- Навыки отбора мест посещения и объектов показа в соответствии с заданной темой.
- Логика и обоснование концепции нового маршрута.
- Навыки оформления технологической карты маршрута.
- Навыки разработки программы нового уникального туристского маршрута
- Навыки подбора и отбора объектов размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой в соответствии с заявкой клиентов
- Навыки учеты требований безопасности на маршруте
- Умения логически мысли и обосновывать идею и концепцию нового маршрута.
- Умение дать характеристику целевой группы, для которой разработан маршрут.
- Умения и навыки составления карты-схемы маршрута.
- Умение обосновывать и навыки включения в маршрут основных и дополнительных экскурсионных объектов.
- Навыки разработки интерактивной составляющей на маршруте при условии соответствия общей концепции и идее маршрута.

- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.
- Умение демонстрировать элементы интерактивной программы

B1, F1 Специальное задание

- Умение оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность экзаменуемого креативно и оперативно решать возникающие задачи.
- Способность креативно подходить к решению творческих задач.
- Способность приводить доводы и обоснованные аргументы.
- Правильность устной речи, демонстрация навыков успешной коммуникации и публичной презентации.
- Умения работать в команде и стрессоустойчивость.
- Умения продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Способность участников отслеживать собственное движение в рамках Финала Национального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia).

Приложение 2 Шаблоны документов на рабочий стол участника

Приложение N 2

к приказу Минкультуры России

от 31 октября 2016 г. N 2386

ТИПОВАЯ ФОРМА ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА, ЗАКЛЮЧАЕМОГО МЕЖДУ ТУРАГЕНТОМ И ТУРИСТОМ И (ИЛИ) ИНЫМ ЗАКАЗЧИКОМ

_____ "____" _____ 20__г.

(место заключения договора) (дата заключения договора)

Турагент

_____

(полное и сокращенное наименование турагента-юридического лица/Ф.И.О. индивидуального предпринимателя)

в лице _____ (далее - Исполнитель),

Ф.И.О., должность (при наличии)

действующий по поручению Туроператора

_____

(указываются полное наименование, реестровый номер туроператора)

на основании

_____

(указываются реквизиты договора на продвижение и реализацию туристского продукта, заключенного между туроператором и турагентом)

(далее - также Туроператор) с одной стороны и Турист и (или) иной Заказчик <1>:

_____ , в лице

полное наименование юридического лица/ФИО физического лица

_____

(далее - Заказчик, Турист), действующий на основании

_____

указываются полномочия Заказчика на заключение Договора (в случае, если Заказчик не является туристом)

с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется обеспечить оказание Заказчику комплекса услуг, входящих в туристский продукт, сформированный Туроператором, по договору о реализации туристского продукта (далее - Туристский продукт), а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта указаны в Заявке на бронирование (Приложение N 1 к Договору).

1.2. Сведения о Заказчике, Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (Приложение N 1 к Договору). Информация о Туроператоре, Турагенте указана в Приложении N 2 к Договору.

2. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты

2.1. Общая цена туристского продукта указана в Заявке на бронирование (Приложение N 1 к Договору).

2.2. Оплата осуществляется Заказчиком в следующем порядке:

_____

(указываются сроки, порядок и способы оплаты общей цены Туристского продукта)

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Исполнитель обязан:

- предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную Приложением к Заявке на бронирование (Приложение N 1 к Договору);

- не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику оригинал Договора, документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия. В случае если Заказчик выезжает за пределы территории Российской Федерации, Исполнитель не позднее 24 часов до начала путешествия обязан передать Заказчику оригинал Договора, документы, удостоверяющие его право на услуги, входящие в Туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в Договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, договор страхования, заключенный в пользу Туриста (страховой полис);

- при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;

- выдать Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Исполнителем отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан Заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

- выдать Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных в Договоре;

- принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных в процессе оказания услуг персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании;

- обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья).

- оказать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком;

- уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;

- согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование (Приложение N 1 к Договору);

- предоставить Заказчику Договор, заключенный между Туроператором и Турагентом, в том числе копию доверенности, выданной Туроператором, на заключение от имени Туроператора договоров о реализации сформированного им Туристского продукта;

- передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору в порядке, предусмотренном договором между Туроператором и Турагентом.

3.2. Исполнитель вправе:

- в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору аннулировать бронирование Туристского продукта.

3.3. Заказчик обязан:

- оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

- довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать ему документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия;

- предоставить письменное согласие, включая письменное согласие всех Туристов, указанных в Заявке на бронирование (Приложении N 1 к Договору), на обработку и передачу своих персональных данных Исполнителю и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы);

- предоставить письменное подтверждение Туриста о доведении до него информации, указанной в приложении к Заявке на бронирование;

- предоставить Исполнителю свои контактные данные, а также контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты);

- предоставить Исполнителю документы и сведения, необходимые для исполнения Договора, согласно Перечню документов и сведений, содержащихся в Приложении N 3 к Договору;

- информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными Туроператором;

- освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в Туристский продукт.

3.4. Заказчик обязан (в случае, если Заказчик является Туристом):

-соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания,

уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда;

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;

- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

3.5. Заказчик вправе:

- получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров;

- получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;

- требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора

в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи за счет средств резервного фонда;

- обратиться к Исполнителю для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;

- предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности ;

- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.

3.6. Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является Туристом):

- получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;

- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

- обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта Туроператором или Турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

- беспрепятственный доступ к средствам связи;

-получение информации о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

4. Ответственность Сторон

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Исполнитель не несет ответственность:

- за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и за действия которых отвечает Туроператор), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в

выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем либо непосредственно Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, а также части выполненной Исполнителем работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

- за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля, либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Исполнителем своих обязательств по Договору.

4.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков по основаниям непреодолимой силы.

5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора

5.1. Договор вступает в силу с даты его подписания и действует до выполнения обязательств Сторонами.

5.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме.

Любые изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон.

5.3. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

-ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;

-изменение сроков совершения путешествия;

-непредвиденный рост транспортных тарифов;

-невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

5.4. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

5.5. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

5.6. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Туристу услуг, входящих в Туристский продукт.

5.7. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчик вправе потребовать в судебном порядке расторжения Договора или его изменения <3>.

6. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров

6.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

6.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Исполнителю в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.3. В случае неурегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

7.1. Договор составлен в 2 экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

7.2. Все приложения, а также изменения (дополнения) к Договору являются его неотъемлемой частью.

7.3. Во всем ином, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

8. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель:	Заказчик:
_____	_____
(полное и сокращенное наименование юридического лица/Ф.И.О. индивидуального предпринимателя	(Ф.И.О.)
_____	_____
Местонахождение:	Документ, удостоверяющий личность
_____	_____
	_____
	(наименование, номер, серия, кем и когда выдан)
Почтовый адрес:	Зарегистрирован по адресу
_____	_____
ИНН/КПП _____/_____	Адрес фактического проживания
	_____
Расчетный счет	телефон
_____	_____
Корреспондентский счет	адрес электронной почты
_____	_____
БИК в _____	Подпись _____/_____
телефон/факс	
_____	
адрес электронной почты	
_____	
сайт	
_____	
Подпись, должность _____/_____/	
М.П. (при наличии)	

Приложение N 1

к договору_____

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ

_____
"дата"

1. Сведения о Туристе

(На русском и/или на английском языках)

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	Класс обслуживание	Номер рейса	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: ___

4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста

Договор добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - медицинская помощь в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания), и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания

_____
(указываются сведения о договоре добровольного страхования, либо сведения об отсутствии такого договора)

С информацией о потребительских свойствах Туристского продукта, дополнительной информацией, указанной в приложении к настоящей Заявке на бронирование Заказчик ознакомлен в полном объеме.

Заказчик: _____ _____
(Ф.И.О) (подпись)

Исполнитель: _____ _____
(Ф.И.О) / (подпись) /

М.п. (при наличии)

Приложение

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИИ, ДОВЕДЕННОЙ ДО ЗАКАЗЧИКА

Информация, доведенная до Заказчика	Да/Информация	Нет
О потребительских свойствах Туристского продукта		
О всех третьих лицах, которые будет оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта		
О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания		
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания		
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия)		
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды		
О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания		
О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)		
Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями		
О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)		
О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста		
О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии		
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера		
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере		

выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера		
Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения		
тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика		
О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований		
Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей		
О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащем исполнении исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора		
О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма		
О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)		
О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате		
денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу		
Иная информация: _____		

Подписанием настоящего Приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик: _____ _____ "___"_____ 20__ г.

(Ф.И.О) (подпись) (дата)

Приложение N 2

к договору_____

ИНФОРМАЦИЯ О ТУРАГЕНТЕ

1. Сведения о Турагенте

Полное наименование/ Ф.И.О. индивидуального предпринимателя	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	
Почтовый адрес	
Телефон / факс	
Адрес электронной почты / Сайт	
Режим работы	

2. Информация о Туроператоре, по поручению которого Турагент осуществляет продвижение и реализацию Туристского продукта

Полное наименование	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	
Почтовый адрес	
Реестровый номер	
Телефон/факс	
Адрес электронной почты/Сайт	
Режим работы	

3. Сведения об организации (организациях), предоставившей(-их) Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора

В случае, если финансовое обеспечение предоставлено несколькими организациями, указываются сведения о всех организациях, предоставивших туроператору финансовое обеспечение - в случае, если в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" наличие у туроператора финансового обеспечения не требуется, указываются соответствующие основания

N	Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение туроператора	Вид финансового обеспечения ответственности	Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора и (или) договора о предоставлении банковской гарантии	Размер финансового обеспечения ответственности туроператора (каждой из организаций, предоставившей финансовое обеспечение ответственности)	Адрес/почтовый адрес	Сайт/адрес электронной почты

4. Сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор

Наименование объединения	Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"
Адрес (местонахождение) организации	
Телефон "Горячая линия"	
Адрес электронной почты/Сайт	

Подписанием настоящего Приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

Заказчик: _____ _____ "___"_____ 20__ г.

(Ф.И.О) (подпись) (дата)

Приложение N 3

к договору_____

ОПИСЬ ДОКУМЕНТОВ, ПРИНЯТЫХ ОТ ЗАКАЗЧИКА

	Вид документа	Количество/ ФИО Туриста дата передачи	Подпись Турагента
1.	Документ, удостоверяющий личность Туриста		
2.	Согласие в простой письменной форме от Туриста на обработку и передачу своих персональных данных Туроператору и всем третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронировании гостиницы)		
3.	Фотографии (с указанием размеров)		
4.	Справка с места работы с указанием должности, оклада и стажа работы (на бланке компании)		
5.	Справка из банка с выпиской о состоянии счета		
6.	Нотариально заверенное согласие на выезд за границу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации		
7.	Анкета		
8.	Свидетельство о рождении		
9.	Свидетельство о заключении брака		
10.	Другое (указать)		

Заказчик: _____ _____
(Ф.И.О) (подпись)

Исполнитель: _____ _____
(Ф.И.О) / (подпись) /

М.П. (при наличии)

Приложение №4

К договору о реализации
туристского продукта №
от «___» _____ 2017 г.

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ЗАКАЗЧИКА И ТУРИСТОВ, УКАЗАННЫХ В ПРИЛОЖЕНИИ № 1 К ДОГОВОРУ (Заявке на бронирование)

Я, именуемый в Договоре о реализации туристского продукта как **Заказчик** туристского продукта, действующий от имени и в интересах всех туристов, указанных в Договоре о реализации туристского продукта:

_____, _____

_____

Ф.И.О. полностью дата, месяц, год рождения

_____,

серия, № паспорта место и дата выдачи паспорта

зарегистрированный по адресу: _____

_____

в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»

даю согласие на распространение, обработку, хранение и передачу своих персональных данных, а также подтверждаю, что мной получено согласие на распространение, обработку, хранение и передачу персональных данных от всех туристов, указанных в договоре о реализации туристского продукта № _____ от «___» _____ 201__ г. для исполнения Договора (в том числе на бронирование авиа/жд билетов, средств размещения, оформление виз и др. необходимых документов для исполнения договора о реализации туристского продукта).

Настоящее согласие выдано на срок действия Договора о реализации туристского продукта.

Считать на срок действия Договора о реализации туристского продукта мои персональные данные, а также данные всех туристов - общедоступными персональными данными.

В интересах исполнения Договора к моим общедоступным персональным данным и персональным данным туристов относятся только следующие:

- фамилия, имя, отчество; адрес регистрации; номер паспорта, удостоверяющего мою личность, сведения о дате выдачи и выдавшем паспорт органе; фамилия и имя, как они указаны в загранпаспорте; год, месяц, день рождения; пол; номер заграничного паспорта и срок его действия.

В целях исполнения Договора к моим общедоступным персональным данным на обработку которых я даю согласие, а также к персональным данным всех туристов, от которых мной получено их согласие, могут иметь доступ неограниченный круг лиц.

Я осведомлен, что обработка, хранение и передача моих персональных данных, а также персональных данных туристов осуществляется Турагентом (ООО/ИП «НАЗВАНИЕ»), Туроператором (ООО/АО/ЗАО «НАЗВАНИЕ»), а также иными поставщиками услуг в моем интересе, а также в интересах всех туристов происходит методом действия (операции) или совокупностью действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также трансграничной передачи персональных данных во исполнение договора о реализации туристского продукта.

Настоящее согласие действует до даты окончания туристского продукта включительно.

Настоящее согласие считается отозванным в случае расторжения Договора по любой причине.

В течение 3 (трех) рабочих дней после окончания действия настоящего Согласия Турагент (ООО/ИП «НАЗВАНИЕ»), Туроператор (ООО/АО/ЗАО «НАЗВАНИЕ»), а также иные поставщики услуг обязаны незамедлительно прекратить обработку, хранение и передачу моих персональных данных, а также персональных данных всех туристов, уничтожить их со всех носителей.

«___» _____ 2017 г. _____ Фамилия Инициалы

1. КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Информация о стране пребывания (регион/курорт)

Информация о достопримечательностях, экскурсиях, досуге

Характеристика средств размещения (описание отеля, типы номеров, предоставляемые услуги, в том числе питание)

Указание даты вылета и продолжительности поездки (количество дней и ночей)

Указание общей стоимости

2. 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)_____

2. Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т.д.	Перевозка туристов	Другие услуги

3. **Описание туристского маршрута**

4. **Бриф на разработку рекламной кампании**

Общая информация

Название компании	
Род деятельности компании	
Контактное лицо (ФИ, должность)	
Контакты (телефон, e-mail)	

Информация о компании/бренде.

Название компании	
Торговый знак или знак обслуживания (если есть)	

История компании	
Виды деятельности компании	
Конкурентные преимущества компании	
Ценовая политика компании	

Целевая аудитория продукта

Корпоративные потребители	
Индивидуальные потребители: География проживания Демографические характеристики	
Социально-экономические характеристики	
Психологические характеристики целевой аудитории	
Поведенческие характеристики ЦА	
Мотивация целевой аудитории	
Кто, когда и как принимает решение о покупке товара данной марки?	

Информация о товарах/услугах:

Названия товаров / услуг (марочное название, если оно есть)	
Перечислите потребительские свойства (характеристики) рекламируемого товара/услуги. Каковы особенности товара/услуги (если они есть)	
В чем конкурентные преимущества рекламируемого товара/услуги?	
Уровень цен	
Уровень качества:	
Особенности использования товара/услуги (если имеется)	

Почему покупатели выбирают (или должны выбрать) именно ваш товар/услугу?	
Имеет ли потребление товара сезонный характер? Каковы сезонные колебания?	
Информация о конкурентах	
Кто является конкурентом?	
Конкурент, представляющий наибольшую угрозу	
Уровень цен и качества товаров/услуг конкурентов	
Преимущества конкурентов	
Недостатки конкурентов	

Цели и задачи будущей РК

Цели и задачи, которые ставятся перед рекламным агентством	
Предполагаемый рекламный бюджет и предпочтения в распределении бюджета по СМИ	
Предполагаемые сроки рекламной кампании	
Позиционирование продукта	
Предполагаемые средства распространения рекламы (пожелания, если есть)	
Смысл основного рекламного сообщения	
Предложение, которое делается целевой группе	
Тон рекламного сообщения	

1.3 План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

План работы участников и экспертов день С-1

	ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
С -1	09.00 – 12.00	Монтаж оборудования и площадки проведения ДЭ
	13.00 – 14.00	Инструктаж по ТБ участников и экспертов. Распределение рабочих мест (жеребьёвка)
	14.00 – 14.20	Ознакомление участников с рабочими местами.
	14.20 – 15.00	Ознакомление участников и экспертов с нормативной документацией

План работы участников и экспертов день С 1:

время	содержание	примечание
08.00-08.30	Прибытие участников и экспертов на площадку проведения ДЭ	
08.30-09.00	Инструктаж участников по ОТ и ТБ Ознакомление с заданием по модулю А1	
09.00–11.-30	Выполнение задания по Модулю А1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	2 часа 30 минут
11.30 – 11.40	Перемещение в брифинг-зону.	
11.40 – 12.40	Презентация наработок по модулю А1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	1 час (4 – 5 минут на презентацию)
12.40 – 13.20	Обеденный перерыв	40 минут
13.20 – 13.30	Актуализация задания по модулю В1 Специальное задание	
13.10 – 14.40	Выполнение задания по Модулю В 1 Специальное задание	1 час 30 минут
14.40 – 14.50	Перемещение в брифинг-зону.	
14.50 – 15.50	Презентация наработок по модулю В 1	1 час (3 минуты на презентацию+2 минуты – ответы на вопросы экспертов)

15.50 – 16.00	Участники покидают экзаменационную площадку	
16.00 – 17.00	Работа экспертов	Внесение результатов в CIS

План работы участников и экспертов день С 2:

время	**содержание**	**примечание**
08.00-08.30	Прибытие участников и экспертов на площадку проведения ДЭ	
08.30-09.00	Инструктаж участников по ОТ и ТБ Ознакомление с заданием по модулю С1 Разработка программы тура по заказу клиента	
09.00–12.-00	Выполнение задания по Модулю С1 Разработка программы тура по заказу клиента	3 часа 00 минут
12.00 – 12.10	Перемещение в брифинг-зону.	
12.10 – 13.10	Презентация наработок по модулю С1	1 час (4 – 5 минут на презентацию)
13.10 – 14.00	Обеденный перерыв	50 минут
14.00 – 14.10	Актуализация задания по модулю D1 Технология продаж и продвижение турпродукта	
14.10 – 16.10	Выполнение задания по Модулю D 1 Технология продаж и продвижение турпродукта	2 час 00 минут
16.10 – 16.20	Перемещение в брифинг-зону.	
16.20 – 17.20	Презентация наработок по модулю D 1	1 час (4 – 5 минут на презентацию)
17.20 – 17.30	Участники покидают экзаменационную площадку	
17.30 – 18.30	Работа экспертов	Внесение результатов в CIS

План работы участников и экспертов день С 3:

время	**содержание**	**примечание**
08.00-08.30	Прибытие участников и экспертов на площадку проведения ДЭ	

08.30-09.00	Инструктаж участников по ОТ и ТБ Ознакомление с заданием по модулю D1	
09.00–12.00	Выполнение задания по Модулю E1 Разработка и обоснование нового туристского	3 часа 00 минут
12.00 – 12.10	Перемещение в брифинг-зону.	
12.10 – 13.10	Презентация наработок по модулю E1	1 час (4 – 5 минут на презентацию)
13.10 – 14.00	Обеденный перерыв	50 минут
14.00 – 14.10	Актуализация задания по модулю F1	
14.10 – 15.40	Выполнение задания по Модулю F1 Специальное задание	1 час 30 минут
15.40 – 15.50	Перемещение в брифинг-зону.	
15.50 – 16.50	Презентация наработок по модулю F 1	1 час (3 минуты на презентацию + 2 минуты ответы на вопросы экспертов)
16.50 – 17.00	Участники покидают экзаменационную площадку	
17.00 – 18.00	Работа экспертов	Внесение результатов в CIS

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом на площадке проведения демонстрационного экзамена в зависимости
от времени, выделенного для проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

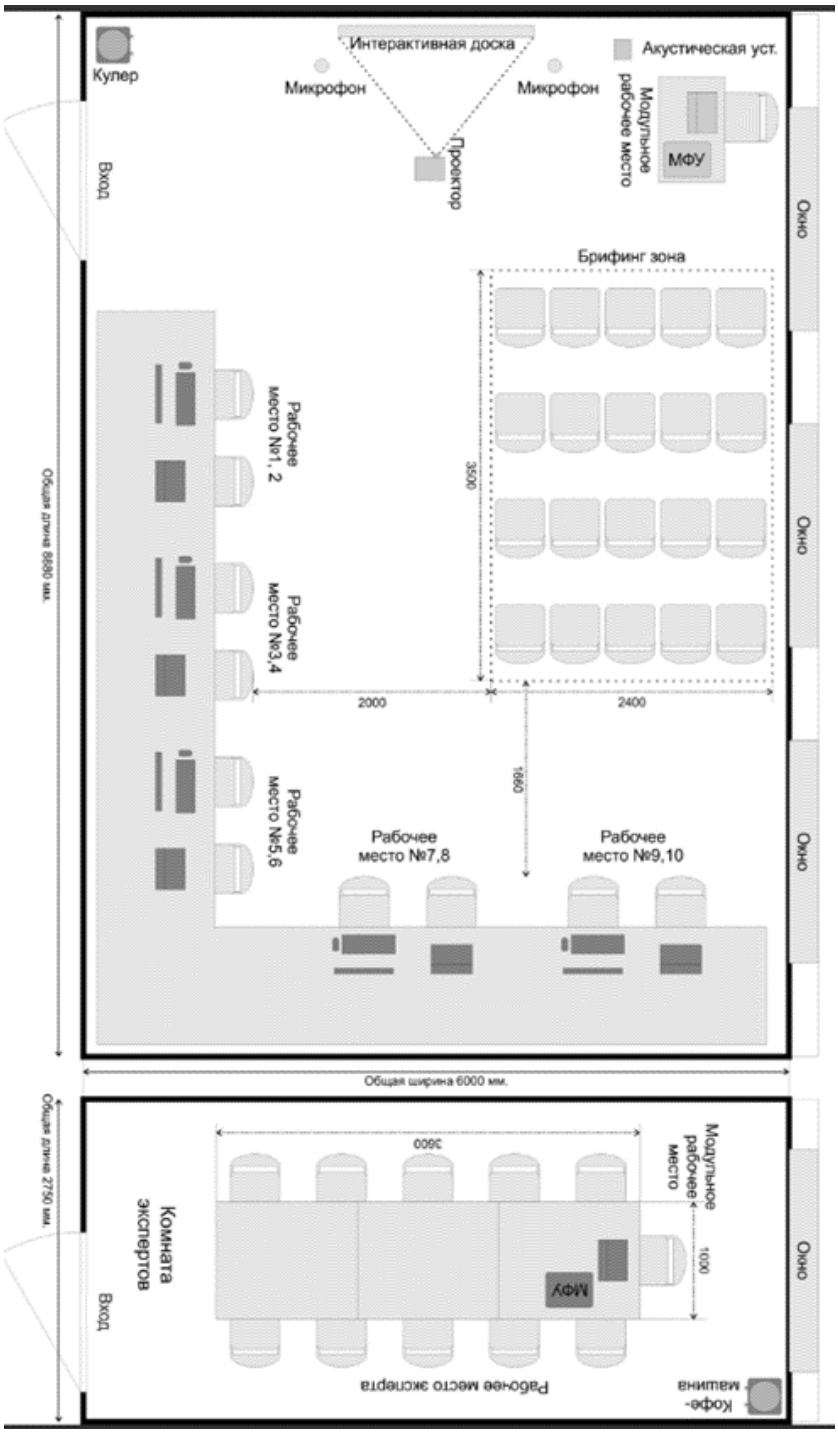
1.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Компетенция: _____

Номер компетенции: ____

Дата разработки: «___»_____201_ г.

Примерный план застройки площадки:



2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1.1
для демонстрационного экзамена
по стандартам Ворлдскиллс Россия
по компетенции
«Туризм»

2.1 Паспорт Комплекта оценочной документации № 1.1

КОД по компетенции «R9 Туризм»

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

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

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

СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WorldSkills Russia

	Раздел WSSS
1	Предоставление турагентских услуг Участнику необходимо знать: • структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; • требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; • различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; • технологии использования базы данных; • статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; • особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; • характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; • правила оформления деловой документации; • перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; • перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;

	• требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; • информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. Участнику необходимо уметь: • определять и анализировать потребности заказчика; • выбирать оптимальный туристский продукт; • осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); • составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; • представлять туристский продукт; • оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; • оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; • составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); • предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.
2	<u>Предоставление туроператорских услуг</u> Участнику необходимо знать: • виды рекламного продукта; • методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; • планирование программ турпоездок; • основные правила и методику составления программ туров; • правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; • методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;

	• основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта. Участнику необходимо уметь: • работать с запросами клиентов; • работать с информационными и справочными материалами; • составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; • оформлять документы; • рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; • работать с агентскими договорами; • использовать каталоги и ценовые приложения; • работать с заявками на бронирование туруслуг; • использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках • организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг
3	<u>Предоставление экскурсионных услуг</u> Участнику необходимо знать: • экскурсионную теорию; • технику подготовки экскурсии; • объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа; • достопримечательности в контексте истории, географии и культуры; • техники поиска информационных материалов в информационно-коммуникационной сети «Интернет»; • правила использования офисной техники; • методику проведения экскурсий; • методические приемы показа экскурсионных объектов; • техники публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы; • организации питания по маршруту экскурсии. Участнику необходимо уметь: • использовать методические разработки форм и видов проведения экскурсий;

	• использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации); • определять цели, задачи и тему экскурсии; • определять ключевые позиции программы экскурсии; • использовать офисные технологии; • использовать методические приемы показа экскурсионных объектов. Базовые умения Участнику необходимо уметь: • Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. • Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. • Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. • Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. • Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
4	Базовые умения Участнику необходимо уметь: • Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. • Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. • Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. • Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. • Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

2. Обобщенная оценочная ведомость

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

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

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

Схема выставления оценок должна соответствовать показателям в Спецификации стандартов. Экзаменационное задание является средством оценивания, и оно также следует Спецификацией стандартов. Система информационной поддержки ДЭ (CIS) обеспечивает своевременную и точную запись оценок и обладает растущим поддерживающим потенциалом.

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

3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания

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

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

Количество рабочих мест / Количество студентов	Количество экспертов
5 / 10	3
6 / 12	3
7 / 14	3
8 / 16	5
9 / 18	5
10 / 20	5
11 / 22	5
12 / 24	5

Минимальное количество рабочих мест по компетенции «Туризм» - 5 (на 10 участников).

Модуль/Критерий		**Баллы**		
		Мнение экспертов	**Измеримая**	**Всего**
A	**Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура**	**3**	**15**	**18**
B	**Разработка, обоснование и продвижение нового туристского**	**6**	**33**	**39**
Всего		**9**	**48**	**57**

Таблица соответствия баллов ФНЧ и ДЭ по КОД

Модуль/Критерий		Баллы	
		ФНЧ	ДЭ по КОД
A	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	18	18
B	Специальное задание	10	-
C	Разработка программы тура по заказу клиента	23	-
D	Технология продаж и продвижение турпродукта	18	18
E	Разработка и обоснование нового туристского	21	21
F	Специальное задание	10	-
	Всего	100	57

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

Участникам не разрешается приносить в зону проведения ДЭ какие-либо личные вещи, карты памяти, мобильные телефоны, а также любые другие средства коммуникации. Запрещается пользоваться почтовыми серверами (за исключением тех вариантов, когда это указано в задании к модулю).

- Во время проведения ДЭ участники обязаны соблюдать деловой стиль. Основные требования делового стиля: пиджак, брюки и юбка могут быть разными по цвету и фактуре ткани; допускаются блузка с юбкой, водолазки, трикотажные изделия; возможно использование фирменных аксессуаров: галстук, платок, фирменная нашивка и т.д.
- ДЭ проводится на русском языке (знание иностранного языка обязательно). Некоторые разделы заданий могут быть на иностранном языке. Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

Инфраструктурный лист для КОД № 1.1 – приложение №4

2.2 Задание для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Туризм» (образец)

Задание включает в себя следующие разделы:

Формы участия

Модули задания и необходимое время

Критерии оценки

Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 5,5 ч.

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В ДЕМОНСТРАЦИОННОМ ЭКЗАМЕНЕ

Демонстрационный экзамен по стандартам WorldSkillsRussia по компетенции «Туризм» - это экзамен, проводимый в групповой форме. В группах по два человека, участники работают над реализацией запросов туристов, решая при выполнении экзаменационных заданий по модулям различные задачи. Участники работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туристском агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в экзаменационном задании.

2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

Продолжительность Демонстрационного экзамена по минимальному КОД не должна быть более 8 часов (один экзаменационный день). Возрастной ценз участников демонстрационного экзамена от 15 до 22 лет. Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов WSSS. Экзаменационное задание не должно выходить за пределы WSSS. Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Экзаменационного задания при выполнении которого не оценивается знание правил и норм WSR.

В оценке демонстрационного экзамена участвуют эксперты имеющие удостоверение Эксперта демонстрационного экзамена.

Демонстрационный экзамен организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники получают варианты заданий (кейсы) 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 демонстрационного экзамена на момент начала работы над модулем. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

Техническое описание и экзаменационные задания к каждому модулю

размещаются за месяц до начала демонстрационного экзамена в открытом доступе. Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, разрабатываются экспертом ответственным за разработку КОД и направляется Главному эксперту на площадке, непосредственно перед проведением демонстрационного экзамена, лицом уполномоченным Союзом WSR.

3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Минимальный КОД Демонстрационного экзамена содержит задания по 2 модулям:

А1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

В1 Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль А1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	С1 09.00-12.40	2,5 часа + 1 час 00 мин. (презентация)
2	Модуль В1 Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута	С1 13.20-17.40	3,0 часа + 1 час 00 мин. (презентация)

Модуль А1. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура.

Участникам озвучивается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания пакетного тура, в которой: определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения и типе питания, переездах

по маршруту и трансфере. Участники представляют экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники.

Участники оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку, в котором указывается информация о стране пребывания, о достопримечательностях, экскурсиях, досуге, дается характеристика средств размещения, указываются даты вылета и продолжительности поездки (количество дней и ночей); общая стоимость поездки.

Участники оформляют и сдают экспертам заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом.

Участники составляют и сдают экспертам калькуляцию стоимости туристского продукта, демонстрируя: правильность расчёта итоговой стоимости турпродукта, умение использовать механизм конвертации валют и расчет прибыли турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

В ходе работы над запросом клиента участникам предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в электронной форме посредством электронной почты или в режиме онлайн в ходе организации переговоров с заказчиком.

Участники готовят презентацию своего продукта, демонстрируя: качество постановки вопросов клиенту по заявке, соответствие нормам деловой переписки (делового общения); качество презентации программы обслуживания по пакетному туру; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

Модуль В1. Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута

В соответствии с заданной темой участники разрабатывают новый уникальный туристский маршрут и программу его продвижения.

Участники обосновывают концепцию и уникальность нового маршрута. В ходе разработки и презентации программы обслуживания по маршруту участники определяют географические районы, по которым пройдёт маршрут, оптимальное расположение мест показа и объектов посещения на маршруте и временных затрат по переезду, оптимальное использование на маршруте соответствующей инфраструктуры (средств размещения, предприятий питания и т.д), оптимальное построение схемы маршрута в соответствии с продолжительностью путешествия.

Участники в ходе презентации туристского маршрута представляют информацию о рекомендованной цене туристского маршрута

В процессе разработки нового уникального маршрута студенты составляют карту-схему маршрута с указанием: пунктов остановок, ночевок, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др. Участники обосновывают требования безопасности на маршруте.

Объекты посещения и показа отбираются участниками с учетом их мотивированного включения в маршрут. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута участниками предлагается уникальная интерактивная программа, элементы которой демонстрируются в ходе презентации программы туристского маршрута.

Участники разрабатывают и сдают экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием наиболее оптимальных online и offline инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта. Участники предлагают варианты бюджета программы продвижения программы тура, обосновывая соответствие бюджета рекламной компании с этапами реализации программы продвижения и его реалистичность в условиях продвижения в заданном регионе.

Участники определяют целевую аудиторию и обосновывают ядро целевой аудитории, выделяют статусную характеристику туристского продукта, его конкурентные преимущества, уникальность и стратегии позиционирования.

Участники разрабатывают и передают экспертам макет логотипа и слоган туристского продукта, при этом в ходе презентации обосновывают соответствие логотипа и слогана идейной составляющей и замыслу турпродукта.

Участники заполняют и сдают экспертам бриф (задание) для рекламного агентства, занимающегося продвижением туристских продуктов, с указанием: общей информации, информации о компании (бренде), целевой аудитории, информации о товарах/услугах, информации о конкурентах, целях и задачах будущей рекламной кампании

В ходе презентации участники демонстрируют: креативность и оригинальность программы нового туристского маршрута; соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента; обоснованный выбор основных туристских услуг; качество предъявления программы продвижения

турпродукта; качество определения целевой аудитории; креативность и оригинальность логотипа и слогана туристского продукта; соответствие логотипа и слогана идейной составляющей и замыслу турпродукта, а также культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

4. Критерии оценки

Схема выставления оценки является основным инструментом оценки демонстрационного экзамена WSR. Она предназначена для распределения баллов по каждому оцениваемому аспекту, который может относиться только к одному модулю WSSS.

Отражая весовые коэффициенты, указанные в WSSS Схема выставления оценок устанавливает параметры разработки экзаменационного задания.

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

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТОВ (ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА)

При принятии решения используется шкала 0–3. Для четкого и последовательного применения шкалы экспертное 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 ЭКСПЕРТНЫХ ОЦЕНОК

Окончательное понимание по измеримым и экспертным оценкам будет доступно, когда утверждена Схема оценки и экзаменационное задание.

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (мнение экспертов и измеримая оценка). Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 62.

Таблица 2.

Модуль/Критерий		Баллы		
		Мнение экспертов	Измеримая	Всего
A	**Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура**	**5**	**20**	**25**
B	**Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута**	**8.5**	**28.5**	**37**
Всего		**13.5**	**48.5**	**62**

6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ

1. *Приложение 1.*

ДЕТАЛИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЧЕРЕЗ ПОКАЗАТЕЛИ

A1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

- Умение подбирать тур в соответствии с заданной ситуацией.
- Умение определять действующего туроператора, формирующего данное направление.
- Навыки по заполнению договора о реализации турпродукта.
- Умение представить памятку туристу на поездку по указанному направлению.
- Навыки по оформлению коммерческого предложения(письма) 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.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

B1 Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута

- Навыки оптимального отбора географического региона(регионов) в соответствии с заявленной темой маршрута
- Навыки отбора мест посещения и объектов показа в соответствии с заданной темой.
- Логика и обоснование концепции нового маршрута.
- Навыки оформления технологической карты маршрута.
- Навыки разработки программы нового уникального туристского маршрута
- Навыки подбора и отбора объектов размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой в соответствии с заявкой клиентов
- Навыки учеты требований безопасности на маршруте
- Умения логически мысли и обосновывать идею и концепцию нового маршрута.
- Умение дать характеристику целевой группы, для которой разработан маршрут.
- Умения и навыки составления карты-схемы маршрута.
- Умение обосновывать и навыки включения в маршрут основных и дополнительных экскурсионных объектов.
- Навыки разработки интерактивной составляющей на маршруте при условии соответствия общей концепции и идее маршрута.
- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение демонстрировать элементы интерактивной программы
- Навыки разработки плана-графика маркетинговых мероприятий по продвижению турпродукта.
- Умения обосновывать и навыки выбора оптимальных online и offline инструментов продвижения.
- Умения соотносить этапы реализации программы продвижения с бюджетом рекламной кампании.
- Навыки выявления основных конкурентных преимуществ турпродукта.
- Навыки описания продукта с точки зрения его основной идеи(миссии), уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов).
- Навыки определения основного ядра целевой аудитории.
- Навыки демонстрации ценовой и статусной характеристики турпродукта.
- Навыки работы в PowerPoint , качество и полнота устного представления программы продвижения турпродукта.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

Приложение 2 Шаблоны документов на рабочий стол участника

Приложение N 2

к приказу Минкультуры России

от 31 октября 2016 г. N 2386

ТИПОВАЯ ФОРМА ДОГОВОРА О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА, ЗАКЛЮЧАЕМОГО МЕЖДУ ТУРАГЕНТОМ И ТУРИСТОМ И (ИЛИ) ИНЫМ ЗАКАЗЧИКОМ

_____ "____" _____ 20__г.
(место заключения договора) (дата заключения договора)

Турагент

_____
(полное и сокращенное наименование турагента-юридического лица/Ф.И.О. индивидуального предпринимателя)

в лице _____(далее - Исполнитель),
Ф.И.О., должность (при наличии)

действующий по поручению Туроператора

_____
(указываются полное наименование, реестровый номер туроператора)
на основании

_____
(указываются реквизиты договора на продвижение и реализацию туристского продукта, заключенного между туроператором и турагентом)
(далее - также Туроператор) с одной стороны и Турист и (или) иной Заказчик <1>:

_____, в лице
полное наименование юридического лица/ФИО физического лица

_____
(далее - Заказчик, Турист), действующий на основании

_____
указываются полномочия Заказчика на заключение Договора (в случае, если Заказчик не является туристом)
с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется обеспечить оказание Заказчику комплекса услуг,

входящих в туристский продукт, сформированный Туроператором, по договору о реализации туристского продукта (далее - Туристский продукт), а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта указаны в Заявке на бронирование (Приложение N 1 к Договору).

1.2. Сведения о Заказчике, Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (Приложение N 1 к Договору). Информация о Туроператоре, Турагенте указана в Приложении N 2 к Договору.

2. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты

2.1. Общая цена туристского продукта указана в Заявке на бронирование (Приложение N 1 к Договору).

2.2. Оплата осуществляется Заказчиком в следующем порядке:

_____

(указываются сроки, порядок и способы оплаты общей цены Туристского продукта)

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Исполнитель обязан:

- предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную Приложением к Заявке на бронирование (Приложение N 1 к Договору);

- не позднее 24 часов до начала путешествия передать Заказчику оригинал Договора, документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые для совершения путешествия. В случае если Заказчик выезжает за пределы территории Российской Федерации, Исполнитель не позднее 24 часов до начала путешествия обязан передать Заказчику оригинал Договора, документы, удостоверяющие его право на услуги, входящие в Туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в Договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, договор страхования, заключенный в пользу Туриста (страховой полис);

- при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках;

- выдать Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Исполнителем отдельно либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в договоре о реализации туристского продукта маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Если договор о реализации туристского продукта заключен ранее чем за 24 часа до начала путешествия, такой документ (билет) должен быть выдан Заказчику не позднее чем за 24 часа до начала путешествия;

- выдать Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документа о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучера) на условиях, согласованных в Договоре;

- принимать необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных в процессе оказания услуг персональных данных Заказчика, в том числе при их обработке и использовании;

- обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, а также оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья).

- оказать все услуги, входящие в Туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых Туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед Заказчиком;

- уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;

- согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование (Приложение N 1 к Договору);

- предоставить Заказчику Договор, заключенный между Туроператором и Турагентом, в том числе копию доверенности, выданной Туроператором, на заключение от имени Туроператора договоров о реализации сформированного им Туристского продукта;

- передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору в порядке, предусмотренном договором между Туроператором и Турагентом.

3.2. Исполнитель вправе:

- в случае нарушения Заказчиком условий оплаты по Договору аннулировать бронирование Туристского продукта.

3.3. Заказчик обязан:

- оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

- довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать ему документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия;

- предоставить письменное согласие, включая письменное согласие всех Туристов, указанных в Заявке на бронирование (Приложении N 1 к Договору), на обработку и передачу своих персональных данных Исполнителю и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы);

- предоставить письменное подтверждение Туриста о доведении до него информации, указанной в приложении к Заявке на бронирование;

- предоставить Исполнителю свои контактные данные, а также контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты);

- предоставить Исполнителю документы и сведения, необходимые для исполнения Договора, согласно Перечню документов и сведений, содержащихся в Приложении N 3 к Договору;

- информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными Туроператором;

- освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в Туристский продукт.

3.4. Заказчик обязан (в случае, если Заказчик является Туристом):

-соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания,

уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда;

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;

- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

3.5. Заказчик вправе:

- получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров;

- получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;

- требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи за счет средств резервного фонда;

- обратиться к Исполнителю для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть

вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;

- предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности ;

- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.

3.6. Заказчик имеет право на (в случае, если Заказчик является Туристом):

- получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;

- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

- обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

- возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта Туроператором или Турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи;

- беспрепятственный доступ к средствам связи;

-получение информации о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

4. Ответственность Сторон

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Исполнитель не несет ответственность:

- за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций (за исключением организаций, которые привлечены Туроператором для оказания услуг, входящих в Туристский продукт, и за действия которых отвечает Туроператор), в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем либо непосредственно Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, а также части выполненной Исполнителем работы (оказанной услуги) до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

- за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля,

либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Исполнителем своих обязательств по Договору.

4.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае ни одна из Сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков по основаниям непреодолимой силы.

5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора

5.1. Договор вступает в силу с даты его подписания и действует до выполнения обязательств Сторонами.

5.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон, оформленному в письменной форме.

Любые изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон.

5.3. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

-ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;

-изменение сроков совершения путешествия;

-непредвиденный рост транспортных тарифов;

-невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

5.4. При расторжении Договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами Сторон.

5.5. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

5.6. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Туристу услуг, входящих в Туристский продукт.

5.7. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчик вправе потребовать в судебном порядке расторжения Договора или его изменения <3>.

6. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров

6.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

6.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Исполнителю в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.3. В случае неурегулирования разногласий путем переговоров спор подлежит рассмотрению в суде в

соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

7.1. Договор составлен в 2 экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

7.2. Все приложения, а также изменения (дополнения) к Договору являются его неотъемлемой частью.

7.3. Во всем ином, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

8. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель:

_____

(полное и сокращенное наименование юридического лица/Ф.И.О. индивидуального предпринимателя

_____

Местонахождение:

_____

Почтовый адрес:

_____

ИНН/КПП

_____/_____

Расчетный счет

_____

Корреспондентский счет

_____

БИК

в _____

телефон/факс

_____

адрес электронной почты

_____

сайт

_____

Подпись, должность

_____/_____/

М.П. (при наличии)

Заказчик:

_____

(Ф.И.О.)

_____

Документ, удостоверяющий личность

_____

_____

(наименование, номер, серия, кем и когда выдан)

Зарегистрирован по адресу

_____

Адрес фактического проживания

_____

телефон

_____

адрес электронной почты

_____

Подпись

_____/_____

Приложение N 1

к договору_____

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ

_____
"дата"

1. Сведения о Туристе

(На русском и/или на английском языках)

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	Класс обслуживание	Номер рейса	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: ___

4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста

Договор добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - медицинская помощь в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания), и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания

_____
(указываются сведения о договоре добровольного страхования, либо сведения об отсутствии такого договора)

С информацией о потребительских свойствах Туристского продукта, дополнительной информацией, указанной в приложении к настоящей Заявке на бронирование Заказчик ознакомлен в полном объеме.

Заказчик: _____ _____
(Ф.И.О) (подпись)

Исполнитель: _____ _____
(Ф.И.О) / (подпись) /

М.п. (при наличии)

Приложение

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИИ, ДОВЕДЕННОЙ ДО ЗАКАЗЧИКА

Информация, доведенная до Заказчика	Да/Информация	Нет
О потребительских свойствах Туристского продукта		
О всех третьих лицах, которые будет оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта		
О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания		
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания		
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия)		
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды		
О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания		
О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)		
Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями		
О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)		
О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста		
О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии		
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера		
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере		

выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера		
Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения		
тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика		
О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований		
Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей		
О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащем исполнении исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора		
О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма		
О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)		
О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате		
денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу		
Иная информация: _____		

Подписанием настоящего Приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик: _____ _____ "___"_____ 20__ г.

(Ф.И.О) (подпись) (дата)

Приложение N 2

к договору_____

ИНФОРМАЦИЯ О ТУРАГЕНТЕ

1. Сведения о Турагенте

Полное наименование/ Ф.И.О. индивидуального предпринимателя	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	
Почтовый адрес	
Телефон / факс	
Адрес электронной почты / Сайт	
Режим работы	

2. Информация о Туроператоре, по поручению которого Турагент осуществляет продвижение и реализацию Туристского продукта

Полное наименование	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	
Почтовый адрес	
Реестровый номер	
Телефон/факс	
Адрес электронной почты/Сайт	
Режим работы	

3. Сведения об организации (организациях), предоставившей(-их) Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора

В случае, если финансовое обеспечение предоставлено несколькими организациями, указываются сведения о всех организациях, предоставивших туроператору финансовое обеспечение - в случае, если в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" наличие у туроператора финансового обеспечения не требуется, указываются соответствующие основания

N	Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение туроператора	Вид финансового обеспечения ответственности	Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора и (или) договора о предоставлении банковской гарантии	Размер финансового обеспечения ответственности туроператора (каждой из организаций, предоставившей финансовое обеспечение ответственности)	Адрес/почтовый адрес	Сайт/адрес электронной почты

4. Сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор

Наименование объединения	Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"
Адрес (местонахождение) организации	
Телефон "Горячая линия"	
Адрес электронной почты/Сайт	

Подписанием настоящего Приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

Заказчик: _____ _____ "___"_____ 20__ г.

(Ф.И.О) (подпись) (дата)

Приложение N 3

к договору_____

ОПИСЬ ДОКУМЕНТОВ, ПРИНЯТЫХ ОТ ЗАКАЗЧИКА

	Вид документа	Количество/ ФИО Туриста дата передачи	Подпись Турагента
1.	Документ, удостоверяющий личность Туриста		
2.	Согласие в простой письменной форме от Туриста на обработку и передачу своих персональных данных Туроператору и всем третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронировании гостиницы)		
3.	Фотографии (с указанием размеров)		
4.	Справка с места работы с указанием должности, оклада и стажа работы (на бланке компании)		
5.	Справка из банка с выпиской о состоянии счета		
6.	Нотариально заверенное согласие на выезд за границу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации		
7.	Анкета		
8.	Свидетельство о рождении		
9.	Свидетельство о заключении брака		
10.	Другое (указать)		

Заказчик: _____ _____
(Ф.И.О) (подпись)

Исполнитель: _____ _____
(Ф.И.О) / (подпись) /

М.П. (при наличии)

Приложение №4

К договору о реализации

туристского продукта №

от «___» _____ 2017 г.

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ЗАКАЗЧИКА И ТУРИСТОВ, УКАЗАННЫХ В ПРИЛОЖЕНИИ № 1 К ДОГОВОРУ (Заявке на бронирование)

Я, именуемый в Договоре о реализации туристского продукта как **Заказчик** туристского продукта, действующий от имени и в интересах всех туристов, указанных в Договоре о реализации туристского продукта:

_____, _____

_____

Ф.И.О. полностью дата, месяц, год рождения

_____,

серия, № паспорта место и дата выдачи паспорта

зарегистрированный по адресу: _____

_____

в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»

даю согласие на распространение, обработку, хранение и передачу своих персональных данных, а также подтверждаю, что мной получено согласие на распространение, обработку, хранение и передачу персональных данных от всех туристов, указанных в договоре о реализации туристского продукта № _____ от «___» _____ 201__ г. для исполнения Договора (в том числе на бронирование авиа/жд билетов, средств размещения, оформление виз и др. необходимых документов для исполнения договора о реализации туристского продукта).

Настоящее согласие выдано на срок действия Договора о реализации туристского продукта.

Считать на срок действия Договора о реализации туристского продукта мои персональные данные, а также данные всех туристов - общедоступными персональными данными.

В интересах исполнения Договора к моим общедоступным персональным данным и персональным данным туристов относятся только следующие:

- фамилия, имя, отчество; адрес регистрации; номер паспорта, удостоверяющего мою личность, сведения о дате выдачи и выдавшем паспорт органе; фамилия и имя, как они указаны в загранпаспорте; год, месяц, день рождения; пол; номер заграничного паспорта и срок его действия.

В целях исполнения Договора к моим общедоступным персональным данным на обработку которых я даю согласие, а также к персональным данным всех туристов, от которых мной получено их согласие, могут иметь доступ неограниченный круг лиц.

Я осведомлен, что обработка, хранение и передача моих персональных данных, а также персональных данных туристов осуществляется Турагентом (ООО/ИП «НАЗВАНИЕ»), Туроператором (ООО/АО/ЗАО «НАЗВАНИЕ»), а также иными поставщиками услуг в моем интересе, а также в интересах всех туристов происходит методом действия (операции) или совокупностью действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также трансграничной передачи персональных данных во исполнение договора о реализации туристского продукта.

Настоящее согласие действует до даты окончания туристского продукта включительно.

Настоящее согласие считается отозванным в случае расторжения Договора по любой причине.

В течение 3 (трех) рабочих дней после окончания действия настоящего Согласия Турагент (ООО/ИП «НАЗВАНИЕ»), Туроператор (ООО/АО/ЗАО «НАЗВАНИЕ»), а также иные поставщики услуг обязаны незамедлительно прекратить обработку, хранение и передачу моих персональных данных, а также персональных данных всех туристов, уничтожить их со всех носителей.

«___» _____ 2017 г. _____ Фамилия Инициалы

- **КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

Информация о стране пребывания (регион/курорт)

Информация о достопримечательностях, экскурсиях, досуге

Характеристика средств размещения (описание отеля, типы номеров, предоставляемые услуги, в том числе питание)

Указание даты вылета и продолжительности поездки (количество дней и ночей)

Указание общей стоимости

- **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.

5. Основные сведения о маршруте

Маршрут путешествия
_____

Наименование и вид маршрута

Протяженность маршрута (км)
_____

Продолжительность путешествия (суток)
_____

Число туристов в группе (рекомендуемое)
_____

Стоимость
(ориентировочная)_____

6. Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т.д.	Перевозка туристов	Другие услуги

7. Описание туристского маршрута

8. Бриф на разработку рекламной кампании

Общая информация

Название компании	
Род деятельности компании	
Контактное лицо (ФИ, должность)	
Контакты (телефон, e-mail)	

Информация о компании/бренде.

Название компании	
Торговый знак или знак обслуживания (если есть)	
История компании	
Виды деятельности компании	
Конкурентные преимущества компании	
Ценовая политика компании	

Целевая аудитория продукта

Корпоративные потребители	
Индивидуальные потребители: География проживания Демографические характеристики	
Социально-экономические характеристики	
Психологические характеристики целевой аудитории	
Поведенческие характеристики ЦА	
Мотивация целевой аудитории	

Кто, когда и как принимает решение о покупке товара данной марки?	

Информация о товарах/услугах:

Названия товаров / услуг (марочное название, если оно есть)	
Перечислите потребительские свойства (характеристики) рекламируемого товара/услуги. Каковы особенности товара/услуги (если они есть)	
В чем конкурентные преимущества рекламируемого товара/услуги?	
Уровень цен	
Уровень качества:	
Особенности использования товара/услуги (если имеется)	
Почему покупатели выбирают (или должны выбрать) именно ваш товар/услугу?	
Имеет ли потребление товара сезонный характер? Каковы сезонные колебания?	
Информация о конкурентах	
Кто является конкурентом?	
Конкурент, представляющий наибольшую угрозу	
Уровень цен и качества товаров/услуг конкурентов	
Преимущества конкурентов	
Недостатки конкурентов	

Цели и задачи будущей РК

Цели и задачи, которые ставятся перед рекламным агентством	
Предполагаемый рекламный бюджет и предпочтения в распределении бюджета по СМИ	
Предполагаемые сроки рекламной кампании	
Позиционирование продукта	

Предполагаемые средства распространения рекламы (пожелания, если есть)	
Смысл основного рекламного сообщения	
Предложение, которое делается целевой группе	
Тон рекламного сообщения	

2.3 План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

План работы участников и экспертов день С-1

	ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
С -1	09.00 – 12.00	Монтаж оборудования и площадки проведения ДЭ
	13.00 – 14.00	Инструктаж по ТБ участников и экспертов. Распределение рабочих мест (жеребьёвка)
	14.00 – 14.20	Ознакомление участников с рабочими местами.
	14.20 – 15.00	Ознакомление участников и экспертов с нормативной документацией

План работы участников и экспертов день С 1:

время	содержание	примечание
08.00-08.30	Прибытие участников и экспертов на площадку проведения ДЭ	
08.30-09.00	Инструктаж участников по ОТ и ТБ Ознакомление с заданием по модулю А1	
09.00–11.30	Выполнение задания по Модулю А1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	2 часа 30 минут
11.30 – 11.40	Перемещение в брифинг-зону.	
11.40 – 12.40	Презентация наработок по модулю А1	1 час (презентация)
12.40 – 13.20	Обеденный перерыв	40 минут
13.20 – 13.30	Актуализация задания по модулю В1	
13.30 – 16.30	Выполнение задания по Модулю В 1 Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута	3 часа 00 минут
16.30 – 16.40	Перемещение в брифинг-зону.	
16.40 – 17.40	Презентация наработок по модулю В1	1 час 00 минут
17.40 – 17.50	Участники покидают экзаменационную площадку	

17.50 – 18.30	Работа экспертов	

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом на площадке проведения демонстрационного экзамена в зависимости
от времени, выделенного для проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

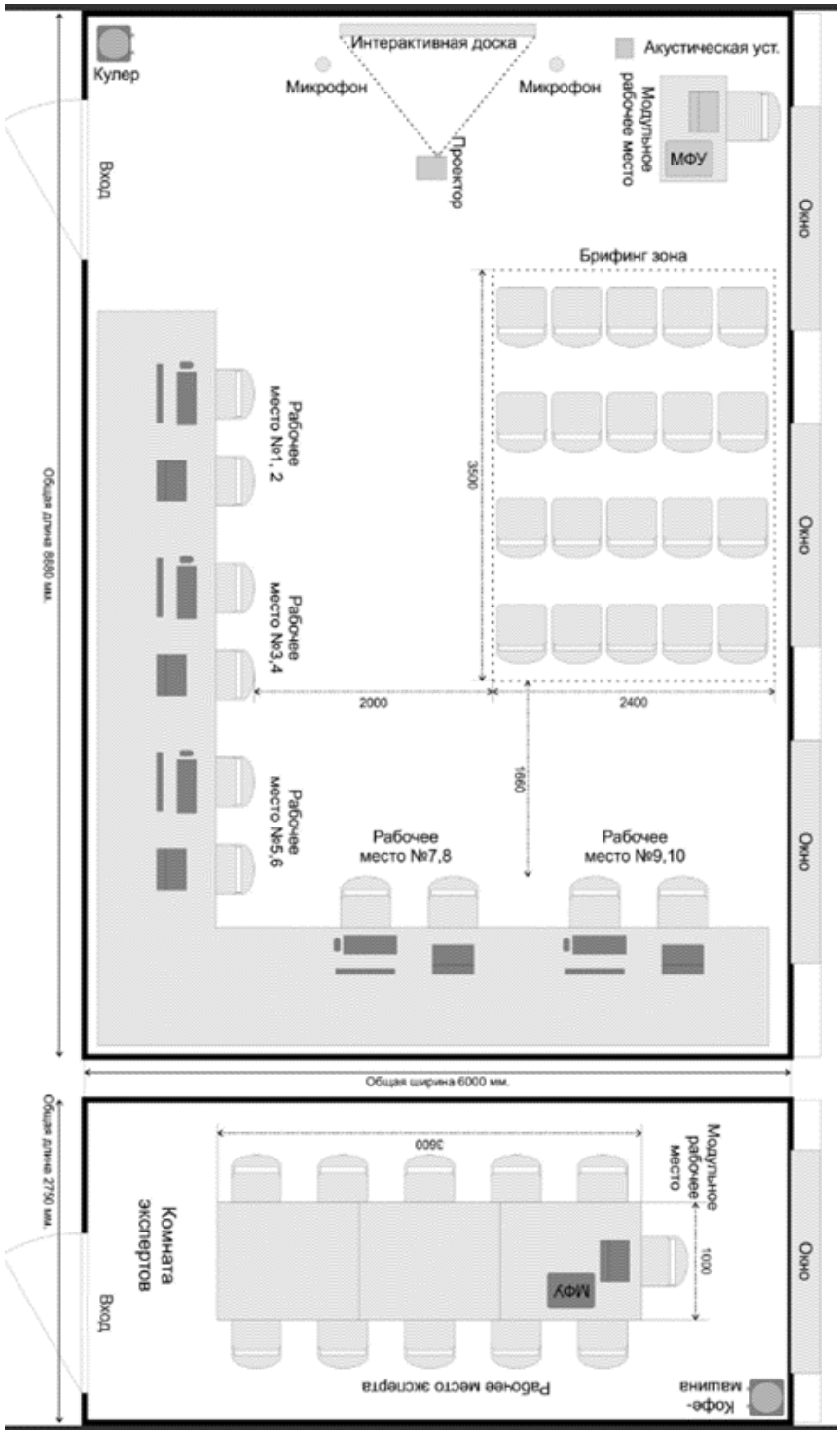
2.4 План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Компетенция: _____

Номер компетенции: ____

Дата разработки: «___»_____201_ г.

Примерный план застройки площадки:



ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Организация, принявшая решение о проведении демонстрационного экзамена (далее – организация), из комплектов оценочной документации, содержащихся в настоящих Оценочных материалах, выбирает один КОД, о чем уведомляет Союз не позднее, чем за три месяца до даты проведения.

Выбирая КОД в качестве материалов для организации подготовки к демонстрационному экзамену, организация соглашается с:

а) уровнем и сложностью задания для демонстрационного экзамена, включая максимально возможный балл;

б) требованиями к оборудованию, оснащению и расходным материалам для проведения демонстрационного экзамена;

в) перечнем знаний, умений и навыков, подлежащих оценке в рамках демонстрационного экзамена;

г) требованиями к составу экспертных групп для оценки выполнения заданий.

В соответствии с выбранным КОД образовательная организация, проводящая демонстрационный экзамен в рамках промежуточной или государственной итоговой аттестации, корректирует образовательные программы по соответствующим профессиям, специальностям и направлениям подготовки, разрабатывает регламентирующие документы и организует подготовку к демонстрационному экзамену. При этом, выбранный КОД утверждается образовательной организацией в качестве требований к проведению выпускной квалификационной работы в виде демонстрационного экзамена без внесения в него каких-либо изменений.

Не допускается внесение изменений в утвержденные КОД, исключение элементов или их дополнение, включая оценочную схему.

При выявлении на площадках проведения демонстрационного экзамена любых случаев внесения изменений в утвержденные КОД, Союз оставляет за собой право аннулировать результаты демонстрационного экзамена с последующим лишением статуса центра проведения демонстрационного экзамена и применением мер взыскания в отношении членов экспертной группы в рамках своих полномочий.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1 – Инфраструктурный лист для КОД № 2.1
Приложение №4 – Инфраструктурный лист для КОД № 1.1