АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «АГЕНТСТВО РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА (ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ)»

Малый Конюшковский пер., д.2,
Москва, Россия, 123242
ОГРН: 1207700414184; ИНН: 9703020938
т/ф: +7 (495)777-97-20; info@worldskills.ru; worldskills.ru

УТВЕРЖДЕНО

Рабочей группой по вопросам разработки оценочных материалов в 2021 году для проведения Демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по образовательным программам среднего профессионального образования

Протокол от 23.12.2021-1г.

№ Пр-23.12.2021-1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ

Номер компетенции	R-9
Наименование компетенции	Туризм

Оглавление

1.Инструкция по охране труда и технике безопасности для проведения Демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 6
Программа инструктажа по охране труда и технике безопасности 6
Инструкция по охране труда для участников 7
1.Общие требования охраны труда 7
2.Требования охраны труда перед началом работы 11
3.Требования охраны труда во время работы 14
4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях 15
5.Требование охраны труда по окончании работ 16
Инструкция по охране труда для экспертов..... 16
1.Общие требования охраны труда 16
2.Требования охраны труда перед началом работы 19
3.Требования охраны труда во время работы 19
4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях 22
5.Требование охраны труда по окончании работ 23
2.Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.1-2022.....
Паспорт комплекта оценочной документации 28
1.Описание 28
2.Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта 30
3.Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке..... 33
4.Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную 33
5.Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии) 34
6.Детальная информация о распределении баллов и формате оценки. 35
7.Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена..... 36
8.Необходимые приложения..... 40

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный / распределенный) 41

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (дистанционный) 42

Образец задания 43

3.Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.2-2022..... 47

Паспорт комплекта оценочной документации 47

1.Описание 47

2.Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта 49

3.Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке..... 52

4.Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную 52

5.Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии) 53

6.Детальная информация о распределении баллов и формате оценки. 54

7.Необходимые приложения..... 59

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный / распределенный) 60

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (дистанционный) 61

Образец задания 62

4. Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.3-2022..... 69

Паспорт комплекта оценочной документации 69

1.Описание 69

2.Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта 71

3.Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке..... 74

4.Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную 74

5.Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии) 75
6.Детальная информация о распределении баллов и формате оценки. 76
7.Необходимые приложения 81
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный / распределенный) 82
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (дистанционный) 83
Образец задания 84
5. Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.4-2022 108
Паспорт комплекта оценочной документации 108
1.Описание 108
2.Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта 110
3.Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке 113
4.Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную 113
5.Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии) 114
6.Детальная информация о распределении баллов и формате оценки. 115
7.Необходимые приложения 120
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный / распределенный) 121
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (дистанционный) 122
Образец задания 123
6.Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.5-2022 144
Паспорт комплекта оценочной документации 144
1.Описание 144
2.Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта 146

3.Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке..... 149

4.Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную 149

5.Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии) 150

6.Детальная информация о распределении баллов и формате оценки. 151

7.Необходимые приложения..... 156

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный / распределенный)..... 157

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (дистанционный) 158

Образец задания 159

7.Комплект оценочной документации паспорт КОД 2.1-2022..... 181

Паспорт комплекта оценочной документации 181

1.Описание..... 181

2.Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта..... 183

3.Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке..... 186

4.Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную 186

5.Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии) 187

6.Детальная информация о распределении баллов и формате оценки. 188

7.Необходимые приложения..... 194

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный / распределенный)..... 195

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (дистанционный) 196

Образец задания 197

1. Инструкция по охране труда и технике безопасности для проведения Демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Программа инструктажа по охране труда и технике безопасности

1. Общие сведения о месте проведения демонстрационного экзамена, расположение компетенции, время трансфера до места проживания, расположение транспорта для площадки, 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 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 экзамене по Компетенции «Туризм» по стандартам «WorldSkills» допускаются участники в возрасте от 16 лет:

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

- ознакомленные с инструкцией по охране труда;

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

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

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

- инструкции по охране труда и технике безопасности;

- не заходить за ограждения и в технические помещения;

- соблюдать личную гигиену;

- принимать пищу в строго отведенных местах;

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

1.3. Участник возрастной группы 14-17 для выполнения экзаменационного задания 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. Участник возрастной группы 18+ для выполнения экзаменационного задания использует оборудование:

Наименование оборудования	
использует самостоятельно	**выполняет конкурсное задание совместно с экспертом или назначенным лицом старше 18 лет:**
Ноутбук / ПК	
Оптическая мышь	
Коврик для мыши	
МФУ (многофункциональное устройство)	
Микрофон (акустическая система)	
Держатель для бумаги	
Презентер	
Флеш-накопители	
Шариковая ручка	
Простой карандаш	
Офисная бумага А4	
Флипчат	
Блокнот для флипчата	
Маркеры для флипчата	

1.5. 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

- Е 23 Указатель запасного выхода

- Е 01.01 Выход здесь (левосторонний)

- Е 03 Направление к эвакуационному выходу направо

- ЕС 01 Аптечка первой медицинской помощи

- Р 01 Запрещается курить

- Р 02 Запрещается пользоваться открытым огнём и курить

- Р 04 Запрещается тушить водой

- М 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. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для участия. В случае отстранения участника от дальнейшего прохождения экзамена, 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 от экзамена, аналогично апелляции.

2.Требования охраны труда перед началом работы

Перед началом работы участники должны выполнить следующее:

2.1. В подготовительный 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, 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;

Наименование инструмента или оборудования	Правила подготовки к выполнению экзаменационного задания
	- 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 экзамена, изучить содержание и порядок проведения модулей экзаменационного задания, а также безопасные приемы их выполнения. Проверить пригодность инструмента и оборудования визуальным осмотром.

2.5. 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 экзаменационному заданию 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 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 в "зародыше" с обязательным соблюдением мер личной безопасности.

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

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении

признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

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

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

5.Требование охраны труда по окончании работ

После окончания работ каждый участник обязан:

5.1. Привести в порядок рабочее место.

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

5.3. Отключить инструмент и оборудование от сети.

5.4. Инструмент убрать в специально предназначенное для хранений место.

5.5. Сообщить эксперту о выявленных во время выполнения 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 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 экзаменационного задания, 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 подготовительный 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 экзамена, 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 экзаменационной площадке 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 экзаменационного 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.

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 конкурсным заданием.

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

3.10. При наблюдении за выполнением 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 так же сообщить о случившемся Техническому Эксперту. Работу продолжать только после устранения возникшей неисправности.

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

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

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

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

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

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

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении

признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

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

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

5.Требование охраны труда по окончании работ

После окончания 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.

Памятка по профилактике коронавируса

(рекомендации ВОЗ, Минздрава РФ и Роспотребнадзора по недопущению возникновения и распространения коронавирусной инфекции (COVID-19)

Правило 1:

Соблюдайте гигиену рук! Чистые руки — это гарантия того, что Вы не будете распространять вирусы, инфицируя себя, когда прикасаетесь ко рту и носу, и окружающих. Как можно чаще, особенно, после пользования общественным транспортом, после любого посещения улицы и общественных мест, перед и после еды, мойте руки водой с мылом или используйте средство для дезинфекции рук. Носите с собой дезинфицирующее средство для рук или дезинфицирующие

салфетки, чтобы иметь возможность в любой обстановке очистить руки. Эти простые меры удалят вирусы с Ваших рук!

Правило 2:

Проводите регулярную влажную уборку помещения, где Вы находитесь, чистку и дезинфекцию поверхностей с использованием бытовых моющих средств. Обратите, прежде всего, внимание на дверные ручки, поручни, столы, стулья, компьютерные клавиатуры и мышки, телефонные аппараты, пульты управления, панели оргтехники общего пользования и другие предметы, к которым прикасаетесь в быту и на работе. Поддерживать чистоту поверхностей — одно из самых простых, но самых важных правил! Как можно чаще и регулярно проветривайте помещение и увлажняйте воздух любыми доступными способами в помещении, где Вы находитесь.

Правило 3:

Избегайте многолюдных мест или сократите время пребывания в местах большого скопления людей (общественный транспорт, торговые центры и др.).

Избегайте близкого контакта с людьми, которые кажутся нездоровыми, у которых имеются признаки респираторной инфекции (например, кашляют, чихают).

Избегайте рукопожатий и поцелуев при приветствии (до прекращения сезона заболеваемости ОРИ).

Помните, что респираторные вирусы передаются от больного человека к здоровому человеку воздушно-капельным путем (при разговоре, чихании, кашле). Поэтому старайтесь соблюдать расстояние не менее 1-1,5 м от лиц, которые имеют симптомы респираторной инфекции.

Тем, кто вернулся из эпидемиологически неблагополучных по коронавирусу стран, не скрывать факт их посещения, на 14 дней принять меры по самоизоляции.

Сократить посещения родственников старших возрастов. Именно они находятся в особой группе риска, так как заболевание протекает у них тяжелее из-за возрастных изменений в организме и наличия большого «багажа» хронических заболеваний.

Соблюдайте «респираторный этикет»: прикрывайте рот и нос салфеткой (платком), когда чихаете или кашляете; используйте одноразовые бумажные салфетки (платки), которые выбрасывайте сразу после использования; при

отсутствии салфетки (платка) кашляйте или чихайте в сгиб локтя; не касайтесь немытыми руками носа, рта и глаз. Используйте медицинскую маску, если: Вы ухаживаете за больным респираторной инфекцией,

ВАЖНО!

При использовании медицинских масок необходимо соблюдать правила:

Обработать руки спиртосодержащим средством или вымыть с мылом. Удерживая маску за завязки или резинки вплотную поднести к лицу белой стороной внутрь и фиксировать завязками (резинками) в положении, когда полностью прикрыта нижняя часть лица — и рот, и нос. В конце придать нужную форму гибкой полоске (носовому зажиму), обеспечивая плотное прилегание маски к лицу. Снять изделие, удерживая за завязки (резинку) сзади, не прикасаясь к передней части маски. Выбросить снятую маску, упаковав в плотный пакет или закрывающийся контейнер для отходов. Вымыть руки с мылом или обработать спиртосодержащим средством. При необходимости надеть новую маску, Использовать маску не более двух часов. Немедленно заменить маску в случае ее намокания (увлажнения), даже если прошло менее двух часов с момента использования. Не касаться руками закрепленной маски. Тщательно вымыть руки с мылом или обработать спиртосодержащим средством после прикосновения к используемой или использованной маске.

Одноразовые маски нельзя использовать повторно.

Правило 4:

Ведите здоровый образ жизни! Это повысит естественную сопротивляемость Вашего организма к инфекции. Высыпайтесь и придерживайтесь правил рационального питания (пища должна быть витаминизированной, в особенности богата витаминами А, В, С, в пищу должны быть максимально включены овощи, фрукты, особенно содержащие витамин С).

Правило 5:

В случае появления симптомов респираторной инфекции, в том числе гриппа и коронавирусной инфекции (повышение температуры тела, озноб, слабость, головная боль, заложенность носа, конъюнктивит, кашель, затрудненное дыхание, боли в мышцах и чувство «ломоты» в теле): оставайтесь дома и вызывайте врача на дом. Строго выполняйте все назначения и рекомендации, которые Вам даст врач (постельный режим, прием лекарственных средств). Максимально ограничьте свои контакты с домашними, особенно детьми, пожилыми людьми и лицами, страдающими хроническими

заболеваниями, чтобы не заразить их. Используйте медицинскую маску, если Вы вынуждены контактировать с заболевшими людьми. Помните, что своевременное обращение к врачу и начатое лечение позволит минимизировать риск развития и степень тяжести основного осложнения гриппа и коронавирусной инфекции — пневмонии.

Правило 6:

В случае необходимости, необходимо соблюдать режим самоизоляции для жителей г. Москвы. Покидать квартиру/дом разрешено в строго оговоренных случаях:

- для поездок на работу (только те, кому можно работать);

- для похода в ближайший продуктовый магазин или аптеку;

- для прогулки с домашними животными (на расстоянии не более 100 метров от дома),

- для выноса мусора и иных случаях, предусмотренных Указом Мэра города Москвы.

Нельзя собираться в компании более 2 человек.

Правило 7:

В помещениях организаций, сотрудники которых перешли на дистанционную форму работы, следует провести комплекс дезинфекционных мероприятий, после чего-генеральную уборку всех помещений.

Дезинфекционные мероприятия включают обработку дезинфицирующими средствами поверхностей в помещениях, мебели, предметов обстановки, подоконников, кресел и стульев, дверных ручек, выключателей, вычислительной, множительной и иной техники, посуды, кранов и умывальников, другого санитарно-технического оборудования.

Для дезинфекции следует применять дезинфицирующие средства на основе хлорактивных и кислородактивных соединений.

Поверхности в помещениях, санитарно-техническое оборудование следует обрабатывать способами протирания, орошения; столовую посуду, текстильные материалы и уборочный инвентарь (ветошь, салфетки) обрабатывают способом погружения в растворы дезинфицирующих средств.

Генеральная уборка проводится не ранее чем через 30 минут после проведения дезинфекционных мероприятий с использованием обычных чистящих и моющих средств.

Все виды работ с дезинфицирующими средствами следует выполнять во влагонепроницаемых перчатках, халате, при необходимости, другой спецодежде.

После завершения всех работ помещение необходимо проветрить, халаты и другую спецодежду сдать в стирку, руки обработать спиртосодержащим кожным антисептиком.

2. Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.1-2022

Паспорт комплекта оценочной документации

1. Описание

Комплект оценочной документации (КОД) разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

В данном разделе указаны основные характеристики КОД и должны использоваться при планировании, проведении и оценки результатов демонстрационного экзамена образовательными организациями, ЦПДЭ и Агентством.

Таблица 1. Паспорт комплекта оценочной документации (КОД)

№ п/п	Наименование	Информация о разработанном КОД
1	2	3
1	Номер компетенции	R-9
2	Название компетенции	Туризм
3	КОД является однодневным или двухдневным:	однодневный
4	Номер КОД	КОД 1.1
4.1	Год(ы) действия КОД	2022
5	Уровень ДЭ	ФГОС СПО
6	Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки	34,20
7	Длительность выполнения экзаменационного задания данного КОД	04:30:00
8	КОД разработан на основе	ФНЧ Молодые профессионалы 2021
9	КОД подходит для проведения демонстрационного экзамена в качестве процедуры Независимой оценки квалификации (НОК)	НЕТ
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	ГИА, Промежуточная
11	Формат проведения ДЭ	Х
11.1	КОД разработан для проведения ДЭ в очном формате, (участники и эксперты находятся в ЦПДЭ)	Да
11.2	КОД разработан для проведения ДЭ в дистанционном формате, (участники и эксперты работают удаленно)	Да
11.3	КОД разработан для проведения ДЭ в распределенном формате, (детализация в п.11.3.1)	Да
11.3.1	Формат работы в распределенном формате	Участники находятся в ЦПДЭ, эксперты работают удаленно
12	Форма участия (индивидуальная, парная, групповая)	Парная

12.1	Количество человек в группе, (т.е. задание ДЭ выполняется индивидуально или в группе/ команде из нескольких экзаменуемых)	2
12.2	Организация работы при невозможности разбить экзаменуемых на указанное в п. 12.1 количество человек в группе	2. Оставшийся вне группы участник присоединяется к одной из групп, где состав получается на одного человека больше, (если таковых более одного, экзаменуемые распределяются в несколько сформированных групп, в каждой из которых состав получается на 1 человека более предписанного)
13	Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
16	Автоматизированная оценка результатов заданий	Неприменима
16.1	Что автоматизировано: заполняется при выборе вариантов в п.16: возможна частичная или полная автоматизация	

2. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта, (WorldSkills Standards Specifications, WSS проверяемый в рамках комплекта оценочной документации, (Таблица 2).

Таблица 2. WSSS

Номер раздела WSSS	Наименование раздела WSSS	Содержание раздела WSSS: Специалист должен знать	Важность раздела WSSS (%)
1	2	3	4
1	Коммуникация и публичная презентация	средства и методы вербального и невербального общения; методические приемы показа и рассказа; техники публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы; основы взаимодействия в команде, обеспечения ее сплоченности; методы эффективного общения с коллегами, экспертами; функции, виды и структуру общения; правила и нормы ведения деловых переговоров; правила и нормы ведения деловой переписки; основы межкультурной коммуникации; основы языковой коммуникации; иностранный язык; правила публичной презентации и самопрезентации; правила и нормы работы с возражениями.	4,20
2	Творчество, критическое мышление и качество разработки турпродукта	компоненты творческого мышления; основы разработки и принятия управленческих решений; методы и принципы развития творческого мышления; методы и принципы развития творческого мышления; логические законы и правила; клиентоориентированность; законы эмпатии; эмоциональный интеллект; основы экологического мышления; основы рефлексии.	5,60
3	Систематизация, анализ и планирование	ключевые показатели статистики туризма; основные формы статистической отчетности; методику проведения рыночных исследований; инструменты статистического анализа; основы и принципы планирования; виды и методы планирования; этапы и методы приятия решений.	2,20

4	Работа с документами, прикладными и профессиональными программами	основы документооборота туристских организаций; правила и порядок оформления туристской документации; правила и особенности оформления визовых документов; особенности оформления документов туристов для получения паспортов; порядок и правила заполнения договора о реализации туристского продукта; правила оформления коммерческого предложения; требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; регламенты, стандарты, и нормативно-техническую документацию, применяемую в работе туристских организаций; базовые профессиональные программы; особенности работы с прикладными офисными программами включая пакет Microsoft Office; информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию; особенности работы с профессиональными системами бронирования и резервирования; методы и способы поиска информации на официальных сайтах туристских организаций.	6,90
5	Разработка и формирование туристского продукта	методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; основные правила и методику формирования туристских продуктов; правила оформления документов при взаимодействии с консульскими и государственными учреждениями и страховыми компаниями; методики расчета стоимости основных и дополнительных услуг в составе туристских продуктов; особенности обеспечения безопасности в сфере туризма; методики расчета себестоимости и стоимости туристского продукта; методы изучения и анализа запросов потребителей; требования российского законодательства в сфере туризма; особенности и характеристики туристских регионов; правила оформления деловой документации; визовые, таможенные, страховые формальности; основы ценообразования в туристской деятельности; особенности бронирования средств размещения; нормативно-правовое обеспечение формирования туристского продукта и туристских услуг; правила перевозки различными	8,70

		видами транспорта; правила страхования; особенности и правила предоставления услуг предприятиями питания; особенности формирования туристских продуктов и услуг для отдельных категорий граждан; принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг.	
6	Продвижение и реализация туристского продукта	различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; стратегии продвижения туристских продуктов и услуг; современные информационно-коммуникационные технологии; инструменты продвижения туристских продуктов и услуг; методы использования информационных технологий в продвижении туристского продукта; основы рекламы; SMM инструменты продвижения туристских продуктов; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; особенности и способы участия в выставках туристской направленности; основные инструменты государственного регулирования рекламной деятельности в туризме и практики их применения; основы медиапланирования; основы бюджетирования; основы стратегического планирования; особенности использования SEO при продвижении туристских продуктов; особенности формирования и стимулирования каналов сбыта; туристские формальности стран; требования консульств стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; технологии продаж; особенности и правила формирования сбытовой сети в туризме.	6,60

*Таблица соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенци основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами доступн Приложении 2.

3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке

Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3

Соотношение количества экспертов в зависимости от количества экзаменуемых и количества рабочих мест.

Таблица 3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников.

Количество постов-рабочих мест на экзаменационной площадке	**Количество участников на одно пост-рабочее место на одной экзаменационной площадке (по умолчанию 1 участник)**	**Максимальное количество участников в одной экзаменационной группе одной экзаменационной площадки**	**Количество экспертов на одну экзаменационную группу одной экзаменационной площадки**
1	**2**	**3**	**4**
1	2	2	3
2	2	4	3
3	2	6	3
4	2	8	4
5	2	10	4
6	2	12	4
7	2	14	5
8	2	16	5
9	2	18	5
10	2	20	5

4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена может быть применена схема перевода баллов из стобалльной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

Таблица 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

Оценка	**«2»**	**«3»**	**«4»**	**«5»**
1	**2**	**3**	**4**	**5**

Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

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

Таблица 5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке, (при наличии)

№ п/п	Наименование запрещенного оборудования
1	**2**
1	карты памяти
2	мобильные телефоны
3	средства коммуникации

6. Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.

Таблица 6. Обобщенная оценочная ведомость.

№ п/п	Модуль задания, где проверяется критерий	Критерий	Длительность модуля	Разделы WSSS	Судейские баллы	Объективные баллы	Общие баллы
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
1	А. Формирование обоснование и продвижение нового туристского продукта	Формирование обоснование и продвижение нового туристского продукта	4:30:00	1, 2, 3, 4, 5, 6	13,60	20,60	34,20
Итог	-	-	4:30:00	-	13,60	20,60	34,20

7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена[1].

Таблица 7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.

День (выберете из выпадающего списка)	**Начало мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)**	**Окончание мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)**	**Длительность мероприятия (расчет производится автоматически)**	**Мероприятие**	**Действия экспертной группы при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)**	**Действия экзаменуемых при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)**	**Действия экспертной группы при дистанционном формате ДЭ (Заполняется при выборе дистанционного формата ДЭ)**	**Действия экзаменуемых при дистанционном формате ДЭ (Заполняется при выборе дистанционного формата ДЭ)**
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**
Подготовительный (С-1)	08:00:00	08:30:00	0:30:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе
Подготовительный (С-1)	08:30:00	09:00:00	0:30:00	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе

[1] Если планируется проведение демонстрационного экзамена для двух и более экзаменационных групп (ЭГ) из одной учебной группы одновременно на одной площадке, то это также должно быть отражено в плане. Примерный план рекомендуется составить таким образом, чтобы продолжительность работы экспертов на площадке не превышала нормы, установленные действующим законодательством. В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площадке.

Подготовительный (С-1)	09:00:00	10:00:00	1:00:00	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	распределении обязанностей. Получение инструкций по ОТ и ТБ, подписание Протоколов	не привлекаются на данном этапе	распределении обязанностей. Получение инструкций по ОТ и ТБ, подписание Протоколов	не привлекаютс на данном этапе
Подготовительный (С-1)	10:00:00	11:00:00	1:00:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	регистрация участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации	регистрация участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
Подготовительный (С-1)	11:00:00	12:00:00	1:00:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	не привлекаются на данном этапе	получение инструкций по охране труда и технике безопасности	не привлекаются на данном этапе	получение инструкций по охране труда и технике безопасности
Подготовительный (С-1)	12:00:00	14:00:00	2:00:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с

				ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией
День ДЭ	08:00:00	08:30:00	0:30:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации	участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
День ДЭ	08:30:00	09:00:00	0:30:00	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ
День ДЭ	09:00:00	13:30:00	4:30:00	Выполнение задания по модулю А Формирование обоснование и продвижение нового туристского продукта Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю А Формирование обоснование и продвижение нового туристского продукта Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю А Формирование обоснование и продвижение нового туристского продукта Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю А Формирование обоснование и продвижение нового туристского продукта Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю А Формирование обоснование и продвижение нового туристского продукта Презентация выполненных заданий
День ДЭ	13:30:00	14:00:00	0:30:00	Обед				

День ДЭ	14:00:00	16:00:00	2:00:00	Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей	заполнение форм и оценочных ведомостей	не привлекаются на данном этапе	заполнение форм и оценочных ведомостей	не привлекаютс на данном этапе
День ДЭ	16:00:00	17:00:00	1:00:00	Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола	Подведение итогов, сверка баллов, заполнение итогового протокола	не привлекаются на данном этапе	Подведение итогов, сверка баллов, заполнение итогового протокола	не привлекаютс на данном этапе

8. Необходимые приложения

Приложение 2. Соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами.

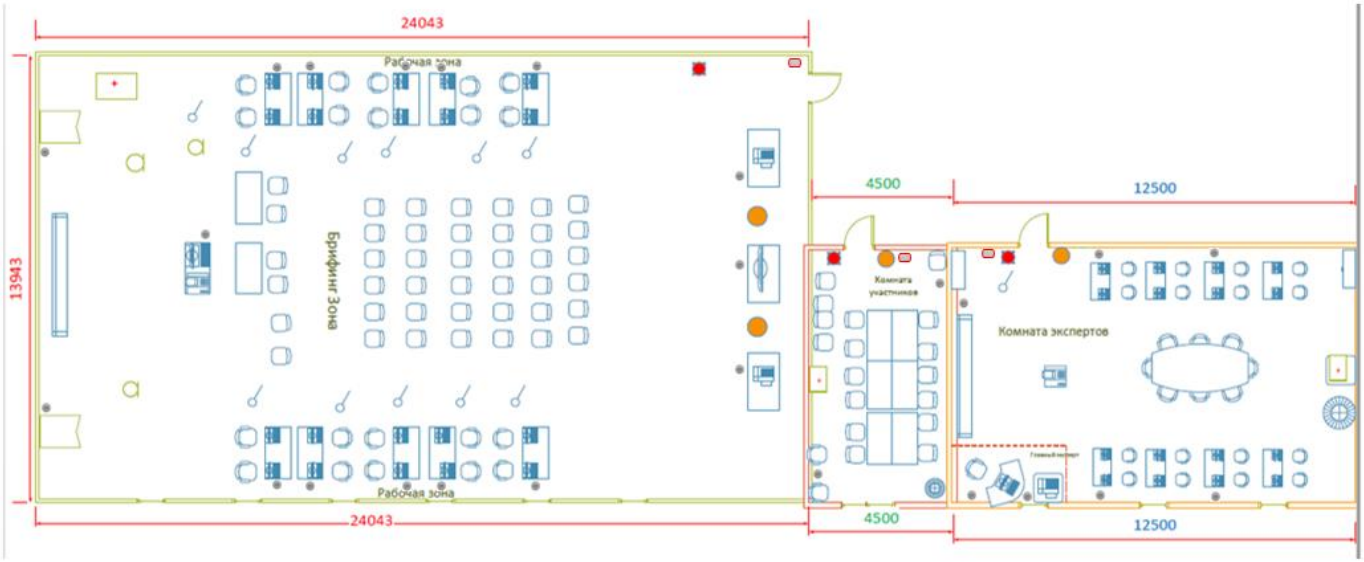
Приложение 5. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена.

Приложение 6. Инфраструктурный(-ые) лист(-ы).

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (<u>очный / распределенный</u>)

Формат проведения ДЭ: **<u>очный / распределенный</u>**

Общая площадь площадки: 207м2

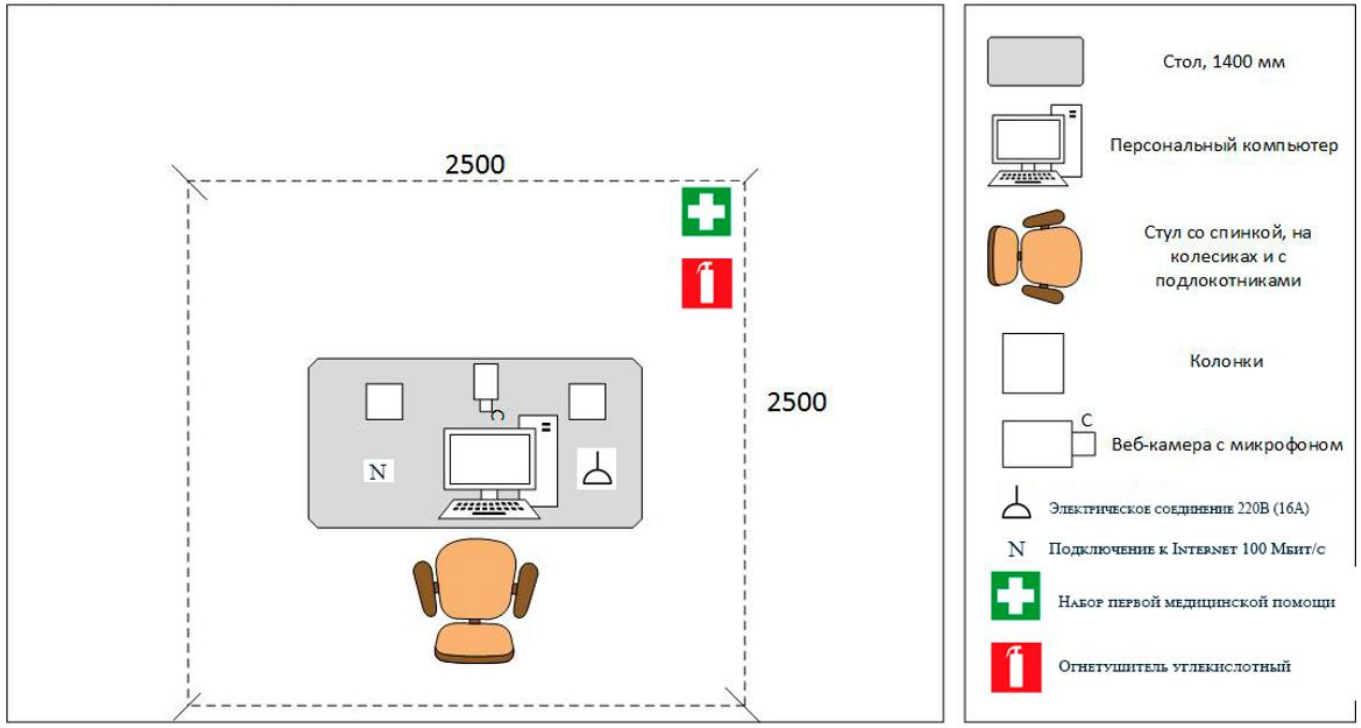


Размеры одного рабочего места 160х120х75 (ШхГхВ)

Расстояние между рабочими местами 1,5 м

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (дистанционный)

Формат проведения ДЭ: **дистанционный**
Общая площадь площадки: 5 м2



Образец задания

Образец задания для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации.

Описание задания

Описание модуля А:

Модуль А. Формирование, обоснование и продвижение нового туристского продукта

В соответствии с заданной темой участники разрабатывают программу нового уникального туристского продукта.

Участники выделяют ключевые детали запроса, определяют и дают характеристику территории, по которой пройдёт маршрут, указывают на целевые группы и целевую (клиентскую) аудиторию нового маршрута. Участники определяют и обосновывают концепцию и уникальность нового туристского продукта, обосновывают сроки и количество заездов, продолжительность и сезонность при организации путешествия. Участники определяют соответствие целям, задачам, возрастным и иным характеристикам Заказчика средств размещения, предприятий питания, транспортных услуг, экскурсионного обслуживания, дополнительных услуг, предложенных по маршруту путешествия.

В процессе разработки программы нового уникального туристского продукта участники представляют общую карту-схему маршрута и карты-схемы ежедневных перемещений по маршруту, с указанием основных локаций, протяженности (в км) и продолжительности путешествия.

Участники обосновывают выбор транспортных средств по программе тура, условий проживания, обращая внимание на учет региональных (национальных) особенностей в организации питания по программе тура, дорожно-транспортную ситуацию, загруженность и состояние автодорог при планировании тайминга маршрута, а так же обосновывая оптимальность использования на маршруте соответствующей инфраструктуры и аттракций.

В соответствии с программой маршрута участники проводят отбор экскурсионных объектов посещения и показа, обращая внимание на обоснованное включение в программу маршрута памятников культурно исторического наследия (регионального, федерального уровня, объектов ЮНЕСКО) и аутентичных мест посещения, являющихся «визитной карточкой» региона.

При условии соответствия общей концепции нового туристского продукта

команды предлагают интерактивную программу, в том числе, учитывающую оригинальные идеи, с обоснованием целесообразности ее включения в программу тура. Элементы программы должны обеспечивать возможность вовлечения туристов (экскурсантов) к активному участию в мероприятиях.

Участники указывают на услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте.

Участникам также предлагается составить программу продвижения разработанного турпродукта в своем регионе (субъекте Российской Федерации)

Участники дают характеристику и обосновывают основные преимущества турпродукта, выявляют его прямых и косвенных конкурентов с указанием на турпродукт.

Участники определяют и обосновывают важность и полноту целевой аудитории и ядра целевой аудитории, определяют целевые группы, а также обосновывают отношение целевой группы с определенной сфере (b2b, b2c, b2g). Участники указывают на основные способы продвижения турпродукта, на стратегии позиционирования и обосновывают свой выбор.

Для реализации программы продвижения нового туристского продукта подбирают, обосновывая свой выбор, оптимальные online и offline инструменты продвижения. Обязательным условием является реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта в зависимости от условий его продвижения в своём регионе.

Участники разрабатывают и сдают экспертам **программу** разработанного **тура** с указанием затрат времени, обосновывают соответствие программы нового туристского продукта заказу клиента с учетом всех имеющихся особенностей запроса заказчика.

В ходе презентации программы нового туристского продукта, участники представляют и сдают экспертам расчеты себестоимости сформированного турпродукта и расчеты стоимости турпродукта на рынке.

Участники оформляют и сдают экспертам **технологическую карту** маршрута (технологическая карта туристского путешествия) в соответствии с ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги» с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе. В 3 разделе технологической карты конкурсанты предоставляют краткую информацию в аннотированной форме по каждому дню поездки и всем специфическим характеристикам маршрута объемом до 1 страницы А4, 12 шрифтом TimesNewRoman, интервал полуторный

(Приложение № 1).

Участники предоставляют информацию по программе тура с использованием открытых актуальных источников (не менее 4-х).

Участники разрабатывают и сдают экспертам **план-график** мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета.

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. Конкурсанты определяют реалистичность бюджета продвижения и его соответствие с прогнозируемой доходностью от реализации турпродукта с учетом региона продвижения.

Все документы по данному модулю заполняются с использованием верхнего колонтитула (строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовок название(номер) команды участников).

Участники готовят электронную презентацию по модулю, демонстрируя: качество обоснования концепции нового турпродукта, оптимальность выбора основных туристских услуг; соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента, соответствие программы нового туристского маршрута запросу клиента, креативность и оригинальность программы нового туристского маршрута; анализ качества определения целевой аудитории; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; аргументированное изложение собственной позиции.

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

Необходимые приложения:

1. Технологическая карта туристского путешествия

Приложение 1

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА туристского путешествия

ГОСТ Р 50681-2010 Приложение А

Утверждаю
Руководитель туристской организации
Инициалы, фамилия
Личная подпись, печать

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

туристского путешествия на 20_____г.

1. Основные сведения о маршруте

Маршрут путешествия _____

Наименование и вид маршрута

Протяженность маршрута (км) _____

Продолжительность путешествия (суток) _____

Число туристов в группе (рекомендуемое) _____

Стоимость (ориентировочная)_____

2. Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту

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

3. Описание туристского маршрута

3. Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.2-2022

Паспорт комплекта оценочной документации

1. Описание

Комплект оценочной документации (КОД) разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

В данном разделе указаны основные характеристики КОД и должны использоваться при планировании, проведении и оценки результатов демонстрационного экзамена образовательными организациями, ЦПДЭ и Агентством.

Таблица 1. Паспорт комплекта оценочной документации (КОД)

№ п/п	Наименование	Информация о разработанном КОД
1	2	3
1	Номер компетенции	R-9
2	Название компетенции	Туризм
3	КОД является однодневным или двухдневным:	однодневный
4	Номер КОД	КОД 1.2
4.1	Год(ы) действия КОД	2022
5	Уровень ДЭ	ФГОС СПО
6	Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки	40,50
7	Длительность выполнения экзаменационного задания данного КОД	07:00:00
8	КОД разработан на основе	ФНЧ Молодые профессионалы 2021
9	КОД подходит для проведения демонстрационного экзамена в качестве процедуры Независимой оценки квалификации (НОК)	ДА
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	ГИА, Промежуточная
11	Формат проведения ДЭ	Х
11.1	КОД разработан для проведения ДЭ в очном формате, (участники и эксперты находятся в ЦПДЭ)	Да
11.2	КОД разработан для проведения ДЭ в дистанционном формате, (участники и эксперты работают удаленно)	Да
11.3	КОД разработан для проведения ДЭ в распределенном формате, (детализация в п.11.3.1)	Да
11.3.1	Формат работы в распределенном формате	Участники находятся в ЦПДЭ, эксперты работают удаленно
12	Форма участия (индивидуальная, парная, групповая)	Парная

12.1	Количество человек в группе, (т.е. задание ДЭ выполняется индивидуально или в группе/ команде из нескольких экзаменуемых)	2
12.2	Организация работы при невозможности разбить экзаменуемых на указанное в п. 12.1 количество человек в группе	2. Оставшийся вне группы участник присоединяется к одной из групп, где состав получается на одного человека больше, (если таковых более одного, экзаменуемые распределяются в несколько сформированных групп, в каждой из которых состав получается на 1 человека более предписанного)
13	Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
16	Автоматизированная оценка результатов заданий	Неприменима
16.1	Что автоматизировано: заполняется при выборе вариантов в п.16: возможна частичная или полная автоматизация	

2. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта, (WorldSkills Standards Specifications, WSS проверяемый в рамках комплекта оценочной документации, (Таблица 2).

Таблица 2. WSSS

Номер раздела WSSS	Наименование раздела WSSS	Содержание раздела WSSS: Специалист должен знать	Важность раздела WSSS (%)
1	2	3	4
1	Коммуникация и публичная презентация	средства и методы вербального и невербального общения; методические приемы показа и рассказа; техники публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы; основы взаимодействия в команде, обеспечения ее сплоченности; методы эффективного общения с коллегами, экспертами; функции, виды и структуру общения; правила и нормы ведения деловых переговоров; правила и нормы ведения деловой переписки; основы межкультурной коммуникации; основы языковой коммуникации; иностранный язык; правила публичной презентации и самопрезентации; правила и нормы работы с возражениями.	8,60
2	Творчество, критическое мышление и качество разработки турпродукта	компоненты творческого мышления; основы разработки и принятия управленческих решений; методы и принципы развития творческого мышления; методы и принципы развития творческого мышления; логические законы и правила; клиентоориентированность; законы эмпатии; эмоциональный интеллект; основы экологического мышления; основы рефлексии.	5,80
3	Систематизация, анализ и планирование	ключевые показатели статистики туризма; основные формы статистической отчетности; методику проведения рыночных исследований; инструменты статистического анализа; основы и принципы планирования; виды и методы планирования; этапы и методы приятия решений.	3,50

4	Работа с документами, прикладными и профессиональными программами	основы документооборота туристских организаций; правила и порядок оформления туристской документации; правила и особенности оформления визовых документов; особенности оформления документов туристов для получения паспортов; порядок и правила заполнения договора о реализации туристского продукта; правила оформления коммерческого предложения; требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; регламенты, стандарты, и нормативно-техническую документацию, применяемую в работе туристских организаций; базовые профессиональные программы; особенности работы с прикладными офисными программами включая пакет Microsoft Office; информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию; особенности работы с профессиональными системами бронирования и резервирования; методы и способы поиска информации на официальных сайтах туристских организаций.	7,70
5	Разработка и формирование туристского продукта	методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; основные правила и методику формирования туристских продуктов; правила оформления документов при взаимодействии с консульскими и государственными учреждениями и страховыми компаниями; методики расчета стоимости основных и дополнительных услуг в составе туристских продуктов; особенности обеспечения безопасности в сфере туризма; методики расчета себестоимости и стоимости туристского продукта; методы изучения и анализа запросов потребителей; требования российского законодательства в сфере туризма; особенности и характеристики туристских регионов; правила оформления деловой документации; визовые, таможенные, страховые формальности; основы ценообразования в туристской деятельности; особенности бронирования средств размещения; нормативно-правовое обеспечение формирования туристского продукта и туристских услуг; правила перевозки различными	8,70

		видами транспорта; правила страхования; особенности и правила предоставления услуг предприятиями питания; особенности формирования туристских продуктов и услуг для отдельных категорий граждан; принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг.	
6	Продвижение и реализация туристского продукта	различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; стратегии продвижения туристских продуктов и услуг; современные информационно-коммуникационные технологии; инструменты продвижения туристских продуктов и услуг; методы использования информационных технологий в продвижении туристского продукта; основы рекламы; SMM инструменты продвижения туристских продуктов; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; особенности и способы участия в выставках туристской направленности; основные инструменты государственного регулирования рекламной деятельности в туризме и практики их применения; основы медиапланирования; основы бюджетирования; основы стратегического планирования; особенности использования SEO при продвижении туристских продуктов; особенности формирования и стимулирования каналов сбыта; туристские формальности стран; требования консульств стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; технологии продаж; особенности и правила формирования сбытовой сети в туризме.	6,20

*Таблица соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенци основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами доступн Приложении 2.

3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке

Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3

Соотношение количества экспертов в зависимости от количества экзаменуемых и количества рабочих мест.

Таблица 3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников.

Количество постов-рабочих мест на экзаменационной площадке	**Количество участников на одно пост-рабочее место на одной экзаменационной площадке (по умолчанию 1 участник)**	**Максимальное количество участников в одной экзаменационной группе одной экзаменационной площадки**	**Количество экспертов на одну экзаменационную группу одной экзаменационной площадки**
1	**2**	**3**	**4**
1	2	2	3
2	2	4	3
3	2	6	3
4	2	8	4
5	2	10	4
6	2	12	4
7	2	14	5
8	2	16	5
9	2	18	5
10	2	20	5

4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена может быть применена схема перевода баллов из стобалльной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

Таблица 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

Оценка	**«2»**	**«3»**	**«4»**	**«5»**
1	**2**	**3**	**4**	**5**

Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

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

Таблица 5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке, (при наличии)

№ п/п	Наименование запрещенного оборудования
1	**2**
1	карты памяти
2	мобильные телефоны
3	средства коммуникации

6. Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.

Таблица 6. Обобщенная оценочная ведомость.

КОД 1.2.

№ п/п	Модуль задания, где проверяется критерий	Критерий	Длительность модуля	Разделы WSSS	Судейские баллы	Объективные баллы	Общие баллы
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
1	А. Разработка программы тура по заказу клиента	Разработка программы тура по заказу клиента	4:00:00	1, 2, 3, 4, 5	11,90	12,10	24,00
2	В. Продвижение туристского продукта	Продвижение туристского продукта	3:00:00	1, 2, 3, 4, 6	7,30	9,20	16,50
Итог	-	-	7:00:00	-	19,20	21,30	40,50

Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена[2].

Таблица 7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.

День (выберете из выпадающего списка)	**Начало мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)**	**Окончание мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)**	**Длительность мероприятия (расчет производится автоматически)**	**Мероприятие**	**Действия экспертной группы при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)**	**Действия экзаменуемых при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)**	**Действия экспертной группы при дистанционном формате ДЭ (Заполняется при выборе дистанционного формата ДЭ)**	**Действия экзаменуемых при дистанционном формате ДЭ (Заполняется при выборе дистанционного формата ДЭ)**
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**
Подготовительный (С-1)	08:00:00	08:30:00	0:30:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе
Подготовительный (С-1)	08:30:00	09:00:00	0:30:00	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе

[2] Если планируется проведение демонстрационного экзамена для двух и более экзаменационных групп (ЭГ) из одной учебной группы одновременно на одной площадке, то это также должно быть отражено в плане. Примерный план рекомендуется составить таким образом, чтобы продолжительность работы экспертов на площадке не превышала нормы, установленные действующим законодательством. В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площадке.

Подготовительный (С-1)	09:00:00	10:00:00	1:00:00	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	распределении обязанностей. Получение инструкций по ОТ и ТБ, подписание Протоколов	не привлекаются на данном этапе	распределении обязанностей. Получение инструкций по ОТ и ТБ, подписание Протоколов	не привлекаютс на данном этапе
Подготовительный (С-1)	10:00:00	11:00:00	1:00:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	регистрация участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации	регистрация участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
Подготовительный (С-1)	11:00:00	12:00:00	1:00:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	не привлекаются на данном этапе	получение инструкций по охране труда и технике безопасности	не привлекаются на данном этапе	получение инструкций по охране труда и технике безопасности
Подготовительный (С-1)	12:00:00	14:00:00	2:00:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с

				ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией
День ДЭ	08:00:00	08:30:00	0:30:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации	участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
День ДЭ	08:30:00	09:00:00	0:30:00	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ
День ДЭ	09:00:00	13:00:00	4:00:00	Выполнение задания по модулю А Разработка программы тура по заказу клиента Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю А Разработка программы тура по заказу клиента Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю А Разработка программы тура по заказу клиента Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю А Разработка программы тура по заказу клиента Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю А Разработка программы тура по заказу клиента Презентация выполненных заданий
День ДЭ	13:00:00	13:30:00	0:30:00	Обед				
День ДЭ	13:30:00	13:40:00	0:10:00	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием
День ДЭ	13:40:00	16:40:00	3:00:00	Выполнение задания по модулю	контроль выполнения	Выполнение задания по	контроль выполнения	Выполнение задания по

				В Продвижение туристского продукта Презентация выполненных заданий	задания по модулю В Продвижение туристского продукта Оценка презентаций выполненных заданий	модулю В Продвижение туристского продукта Презентация выполненных заданий	задания по модулю В Продвижение туристского продукта Оценка презентаций выполненных заданий	модулю В Продвижение туристского продукта Презентация выполненных заданий
День ДЭ	16:40:00	18:00:00	1:20:00	Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей	заполнение форм и оценочных ведомостей	не привлекаются на данном этапе	заполнение форм и оценочных ведомостей	не привлекаютс на данном этапе
День ДЭ	18:00:00	19:00:00	1:00:00	Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола	Подведение итогов, сверка баллов, заполнение итогового протокола	не привлекаются на данном этапе	Подведение итогов, сверка баллов, заполнение итогового протокола	не привлекаютс на данном этапе

7. Необходимые приложения

Приложение 2. Соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами.

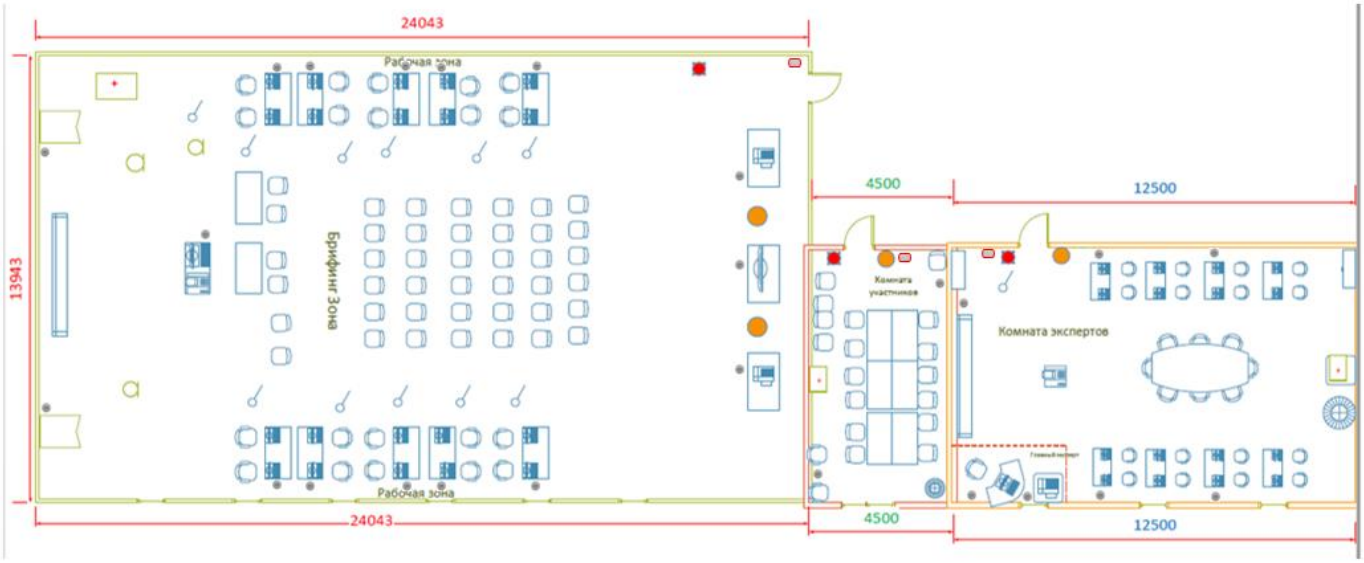
Приложение 5. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена.

Приложение 6. Инфраструктурный(-ые) лист(-ы).

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (<u>очный / распределенный</u>)

Формат проведения ДЭ: **<u>очный / распределенный</u>**

Общая площадь площадки: 207м2

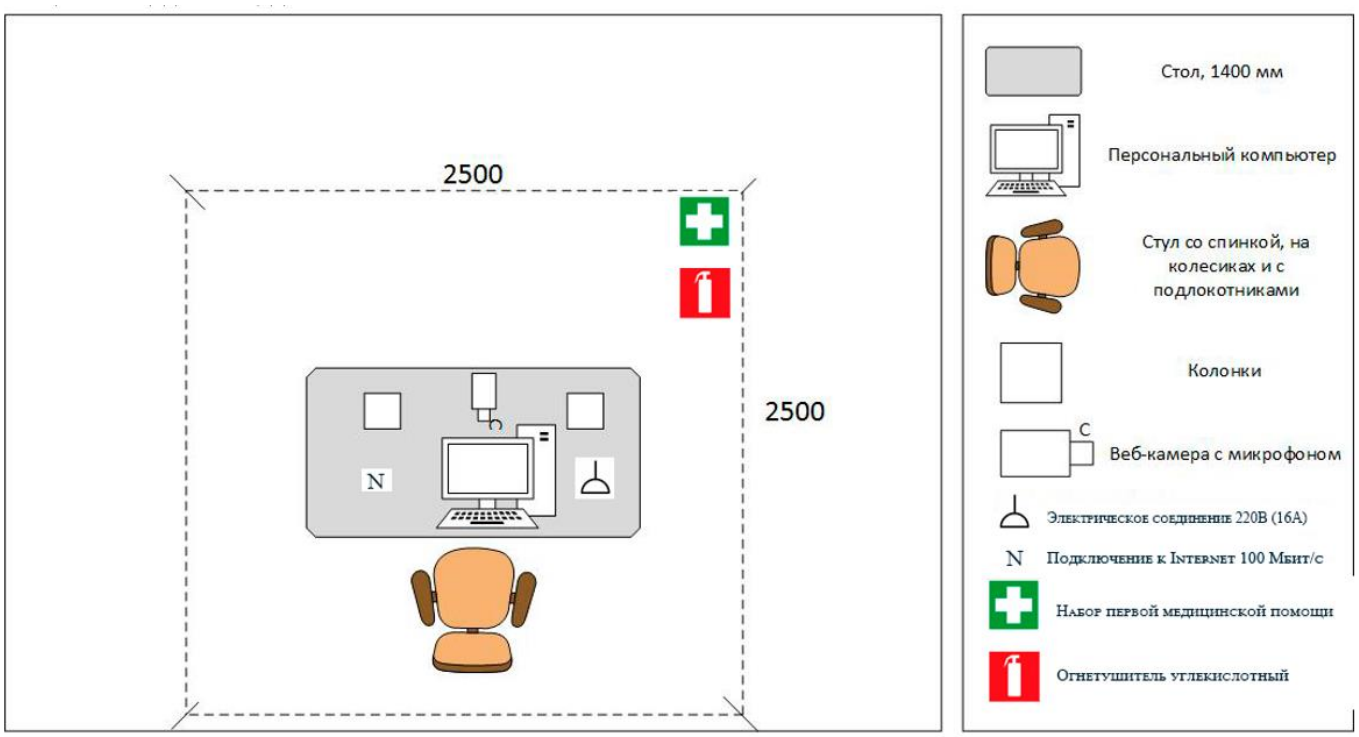


Размеры одного рабочего места 160х120х75 (ШхГхВ)

Расстояние между рабочими местами 1,5 м

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (дистанционный)

Формат проведения ДЭ: **дистанционный**
Общая площадь площадки: 5м2



Образец задания

Образец задания для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации.

Описание задания

Описание модуля А:

Модуль А. Разработка программы тура по заказу клиента

Участникам демонстрируется специально подготовленное задание, в котором представлены индивидуальные запросы клиента(клиентов).

Участники выделяют ключевые детали индивидуального запроса клиента с учетом конкретных его пожеланий с целью максимального удовлетворения запросов и потребностей. Разработчики, на основе личных предпочтений клиентов, определяют и дают характеристику и указывают на особенности территории, по которой пройдёт тур, определяют цели и особые предпочтения заказчика, разрабатывают и сдают экспертом персональную **программу тура** с указанием затрат времени. В соответствии с целями, задачами, возрастными и иными характеристиками Заказчика участники определяют: сроки и продолжительность путешествия, представляют и обосновывают логистику транспортных переездов и трансферов по туру, геолокацию и местоположение средств размещения, специфику режима организации питания, подбор событий/мероприятий, развлечений, экскурсионных объектов посещения и показа, дополнительных услуг.

Участники обосновывают выбор транспортных средств по программе тура, условий размещения, обращая внимание на учет региональных (национальных) особенностей в организации питания по программе тура, дорожно-транспортную ситуацию, загруженность и состояние автодорог при планировании тайминга переездов по программе тура.

В ходе презентации участники демонстрируют навыки работы по составлению общей карты-схемы, а также карт-схем ежедневных переездов по программе тура.

Участники указывают на услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте.

Участники предоставляют информацию по программе тура с использованием открытых актуальных источников (не менее 4-х).

Участники рассчитывают и сдают экспертам подробные **расчеты себестоимости** турпродукта на всю группу и на одного человека и расчет

стоимости турпродукта.

В соответствии с требованиями нормативно-правовых актов РФ, а также ГОСТа «Р 53522-2009: Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» Участники разрабатывают и сдают экспертам **памятку туристу**, которая должна включать «необходимую, полную и достоверную информацию о стране (месте) временного пребывания и особенностях путешествия». Объем Памятки туристов не должен превышать двух страниц А 4, 14 шрифт Times New Roman, интервал полуторный.

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.

Все документы по данному модулю заполняются с использованием верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовок название(номер) команды участников.

Участникам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени. Перед началом работы над модулем проводится жеребьевка порядка выхода команд на переговоры. Переговоры с Заказчиком начинаются по истечении 15 минут после начала выполнения Модуля и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля. Время, отведенное на переговоры, составляет не менее 4 минут и не более 5 минут для каждой команды, переговоры проводятся однократно.

Участники готовят **презентацию** своего продукта, демонстрируя: соответствие, креативность и оригинальность программы тура по заказу клиента с учетом всех имеющихся особенностей запроса заказчика; оптимальность и обоснованность выбора основных услуг по туру; соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента; умение работать в команде; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; аргументированное изложение собственной позиции.

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

Описание модуля В:

Модуль В. Продвижение туристского продукта

Участникам предлагается составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта или «линейки» туристских продуктов. Участники разрабатывают программу продвижения в своем регионе (субъекте Российской Федерации).

Участники дают характеристику и обосновывают основные преимущества компании-разработчика данного турпродукта и самого турпродукта, выявляют его прямых и косвенных конкурентов с указанием на турпродукт.

Участники определяют и обосновывают важность и полноту целевой аудитории и ядра целевой аудитории. Участники определяют целевые группы, а также обосновывают отношение целевой группы с определенной сфере (b2b, b2c, b2g). Участники указывают на основные способы продвижения турпродукта, на стратегии позиционирования и обосновывают свой выбор.

Участники для реализации программы продвижения нового туристского продукта подбирают, обосновывая свой выбор, оптимальные online и offline инструменты продвижения. Обязательным условием является реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта в зависимости от условий его продвижения в своём регионе.

Участники разрабатывают и сдают экспертам **план-график** мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета.

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 реалистичность бюджета продвижения и его соответствие с прогнозируемой доходностью от реализации турпродукта с учетом региона продвижения.

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 **(Приложение № 1)**

Все документы по данному модулю заполняются с использованием верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовок название(номер) команды участников.

Участники предъявляют программу продвижения турпродукта, демонстрируя: анализ качества определения целевой аудитории; 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; аргументированное изложение собственной позиции.

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

Необходимые приложения

1. Бриф на разработку рекламной кампании

Приложение 1

БРИФ НА РАЗРАБОТКУ РЕКЛАМНОЙ КАМПАНИИ

Общая информация

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

4. **Информация о компании/бренде.**

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

5. **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?	

6. **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	

4. Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.3-2022

Паспорт комплекта оценочной документации

8. Описание

Комплект оценочной документации (КОД) разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

В данном разделе указаны основные характеристики КОД и должны использоваться при планировании, проведении и оценки результатов демонстрационного экзамена образовательными организациями, ЦПДЭ и Агентством.

Таблица 1. Паспорт комплекта оценочной документации (КОД)

№ п/п	Наименование	Информация о разработанном КОД
1	2	3
1	Номер компетенции	R-9
2	Название компетенции	Туризм
3	КОД является однодневным или двухдневным:	однодневный
4	Номер КОД	КОД 1.3
4.1	Год(ы) действия КОД	2022
5	Уровень ДЭ	ФГОС СПО
6	Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки	36,50
7	Длительность выполнения экзаменационного задания данного КОД	06:30:00
8	КОД разработан на основе	ФНЧ Молодые профессионалы 2021
9	КОД подходит для проведения демонстрационного экзамена в качестве процедуры Независимой оценки квалификации (НОК)	НЕТ
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	ГИА, Промежуточная
11	Формат проведения ДЭ	X
11.1	КОД разработан для проведения ДЭ в очном формате, (участники и эксперты находятся в ЦПДЭ)	Да
11.2	КОД разработан для проведения ДЭ в дистанционном формате, (участники и эксперты работают удаленно)	Да
11.3	КОД разработан для проведения ДЭ в распределенном формате, (детализация в п.11.3.1)	Да
11.3.1	Формат работы в распределенном формате	Участники находятся в ЦПДЭ, эксперты работают удаленно
12	Форма участия (индивидуальная, парная, групповая)	Парная

12.1	Количество человек в группе, (т.е. задание ДЭ выполняется индивидуально или в группе/ команде из нескольких экзаменуемых)	2
12.2	Организация работы при невозможности разбить экзаменуемых на указанное в п. 12.1 количество человек в группе	2. Оставшийся вне группы участник присоединяется к одной из групп, где состав получается на одного человека больше, (если таковых более одного, экзаменуемые распределяются в несколько сформированных групп, в каждой из которых состав получается на 1 человека более предписанного)
13	Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
16	Автоматизированная оценка результатов заданий	Неприменима
16.1	Что автоматизировано: заполняется при выборе вариантов в п.16: возможна частичная или полная автоматизация	

9. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта, (WorldSkills Standards Specifications, WSS проверяемый в рамках комплекта оценочной документации, (Таблица 2).

Таблица 2. WSSS

Номер раздела WSSS	Наименование раздела WSSS	Содержание раздела WSSS: Специалист должен знать	Важность раздела WSSS (%)
1	2	3	4
1	Коммуникация и публичная презентация	средства и методы вербального и невербального общения; методические приемы показа и рассказа; техники публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы; основы взаимодействия в команде, обеспечения ее сплоченности; методы эффективного общения с коллегами, экспертами; функции, виды и структуру общения; правила и нормы ведения деловых переговоров; правила и нормы ведения деловой переписки; основы межкультурной коммуникации; основы языковой коммуникации; иностранный язык; правила публичной презентации и самопрезентации; правила и нормы работы с возражениями.	10,30
2	Творчество, критическое мышление и качество разработки турпродукта	компоненты творческого мышления; основы разработки и принятия управленческих решений; методы и принципы развития творческого мышления; методы и принципы развития творческого мышления; логические законы и правила; клиентоориентированность; законы эмпатии; эмоциональный интеллект; основы экологического мышления; основы рефлексии.	1,40
3	Систематизация, анализ и планирование	ключевые показатели статистики туризма; основные формы статистической отчетности; методику проведения рыночных исследований; инструменты статистического анализа; основы и принципы планирования; виды и методы планирования; этапы и методы приятия решений.	2,40

4	Работа с документами, прикладными и профессиональными программами	основы документооборота туристских организаций; правила и порядок оформления туристской документации; правила и особенности оформления визовых документов; особенности оформления документов туристов для получения паспортов; порядок и правила заполнения договора о реализации туристского продукта; правила оформления коммерческого предложения; требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; регламенты, стандарты, и нормативно-техническую документацию, применяемую в работе туристских организаций; базовые профессиональные программы; особенности работы с прикладными офисными программами включая пакет Microsoft Office; информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию; особенности работы с профессиональными системами бронирования и резервирования; методы и способы поиска информации на официальных сайтах туристских организаций.	11,70
5	Разработка и формирование туристского продукта	методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; основные правила и методику формирования туристских продуктов; правила оформления документов при взаимодействии с консульскими и государственными учреждениями и страховыми компаниями; методики расчета стоимости основных и дополнительных услуг в составе туристских продуктов; особенности обеспечения безопасности в сфере туризма; методики расчета себестоимости и стоимости туристского продукта; методы изучения и анализа запросов потребителей; требования российского законодательства в сфере туризма; особенности и характеристики туристских регионов; правила оформления деловой документации; визовые, таможенные, страховые формальности; основы ценообразования в туристской деятельности; особенности бронирования средств размещения; нормативно-правовое обеспечение формирования туристского продукта и туристских услуг; правила перевозки различными	0,00

		видами транспорта; правила страхования; особенности и правила предоставления услуг предприятиями питания; особенности формирования туристских продуктов и услуг для отдельных категорий граждан; принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг.	
6	Продвижение и реализация туристского продукта	различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; стратегии продвижения туристских продуктов и услуг; современные информационно-коммуникационные технологии; инструменты продвижения туристских продуктов и услуг; методы использования информационных технологий в продвижении туристского продукта; основы рекламы; SMM инструменты продвижения туристских продуктов; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; особенности и способы участия в выставках туристской направленности; основные инструменты государственного регулирования рекламной деятельности в туризме и практики их применения; основы медиапланирования; основы бюджетирования; основы стратегического планирования; особенности использования SEO при продвижении туристских продуктов; особенности формирования и стимулирования каналов сбыта; туристские формальности стран; требования консульств стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; технологии продаж; особенности и правила формирования сбытовой сети в туризме.	10,70

*Таблица соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенци основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами доступн Приложении 2.

10. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке

Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3

Соотношение количества экспертов в зависимости от количества экзаменуемых и количества рабочих мест.

Таблица 3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников.

Количество постов-рабочих мест на экзаменационной площадке	**Количество участников на одно пост-рабочее место на одной экзаменационной площадке (по умолчанию 1 участник)**	**Максимальное количество участников в одной экзаменационной группе одной экзаменационной площадки**	**Количество экспертов на одну экзаменационную группу одной экзаменационной площадки**
1	**2**	**3**	**4**
1	2	2	3
2	2	4	3
3	2	6	3
4	2	8	4
5	2	10	4
6	2	12	4
7	2	14	5
8	2	16	5
9	2	18	5
10	2	20	5

11. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена может быть применена схема перевода баллов из стобалльной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

Таблица 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

Оценка	**«2»**	**«3»**	**«4»**	**«5»**
1	**2**	**3**	**4**	**5**

Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

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

Таблица 5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке, (при наличии)

№ п/п	Наименование запрещенного оборудования
1	**2**
1	карты памяти
2	мобильные телефоны
3	средства коммуникации

13.Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.

Таблица 6. Обобщенная оценочная ведомость.

КОД 1.3.

№ п/п	Модуль задания, где проверяется критерий	Критерий	Длительность модуля	Разделы WSSS	Судейские баллы	Объективные баллы	Общие баллы
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
1	А. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	3:30:00	1, 3, 4, 6	5,30	14,70	20,00
2	В. Продвижение туристского продукта	Продвижение туристского продукта	3:00:00	1, 2, 3, 4, 6	7,30	9,20	16,50
3							0,00
4							0,00
5							0,00
6							0,00
7							0,00
8							0,00
9							0,00
Итог	-	-	6:30:00	-	12,60	23,90	36,50

Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена[3].

Таблица 7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.

День (выберете из выпадающего списка)	**Начало мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)**	**Окончание мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)**	**Длительность мероприятия (расчет производится автоматически)**	**Мероприятие**	**Действия экспертной группы при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)**	**Действия экзаменуемых при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)**	**Действия экспертной группы при дистанционном формате ДЭ (Заполняется при выборе дистанционного формата ДЭ)**	**Действия экзаменуемых при дистанционном формате ДЭ (Заполняется при выборе дистанционного формата ДЭ)**
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**
Подготовительный (С-1)	08:00:00	08:30:00	0:30:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе
Подготовительный (С-1)	08:30:00	09:00:00	0:30:00	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе

[3] Если планируется проведение демонстрационного экзамена для двух и более экзаменационных групп (ЭГ) из одной учебной группы одновременно на одной площадке, то это также должно быть отражено в плане. Примерный план рекомендуется составить таким образом, чтобы продолжительность работы экспертов на площадке не превышала нормы, установленные действующим законодательством. В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площадке.

Подготовительный (С-1)	09:00:00	10:00:00	1:00:00	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	распределении обязанностей. Получение инструкций по ОТ и ТБ, подписание Протоколов	не привлекаются на данном этапе	распределении обязанностей. Получение инструкций по ОТ и ТБ, подписание Протоколов	не привлекаютс на данном этапе
Подготовительный (С-1)	10:00:00	11:00:00	1:00:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	регистрация участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации	регистрация участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
Подготовительный (С-1)	11:00:00	12:00:00	1:00:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	не привлекаются на данном этапе	получение инструкций по охране труда и технике безопасности	не привлекаются на данном этапе	получение инструкций по охране труда и технике безопасности
Подготовительный (С-1)	12:00:00	14:00:00	2:00:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с

				ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией
День ДЭ	08:00:00	08:30:00	0:30:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации	участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
День ДЭ	08:30:00	09:00:00	0:30:00	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ
День ДЭ	09:00:00	12:30:00	3:30:00	Выполнение задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Презентация выполненных заданий
День ДЭ	12:30:00	13:00:00	0:30:00	Обед				
День ДЭ	13:00:00	13:10:00	0:10:00	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием

День ДЭ	13:10:00	16:10:00	3:00:00	Выполнение задания по модулю В Продвижение туристского продукта Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю В Продвижение туристского продукта Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю В Продвижение туристского продукта Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю В Продвижение туристского продукта Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю В Продвижение туристского продукта Презентация выполненных заданий
День ДЭ	16:10:00	17:40:00	1:30:00	Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей	заполнение форм и оценочных ведомостей	не привлекаются на данном этапе	заполнение форм и оценочных ведомостей	не привлекаютс на данном этапе
День ДЭ	17:40:00	18:40:00	1:00:00	Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола	Подведение итогов, сверка баллов, заполнение итогового протокола	не привлекаются на данном этапе	Подведение итогов, сверка баллов, заполнение итогового протокола	не привлекаютс на данном этапе

14.Необходимые приложения

Приложение 2. Соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами.

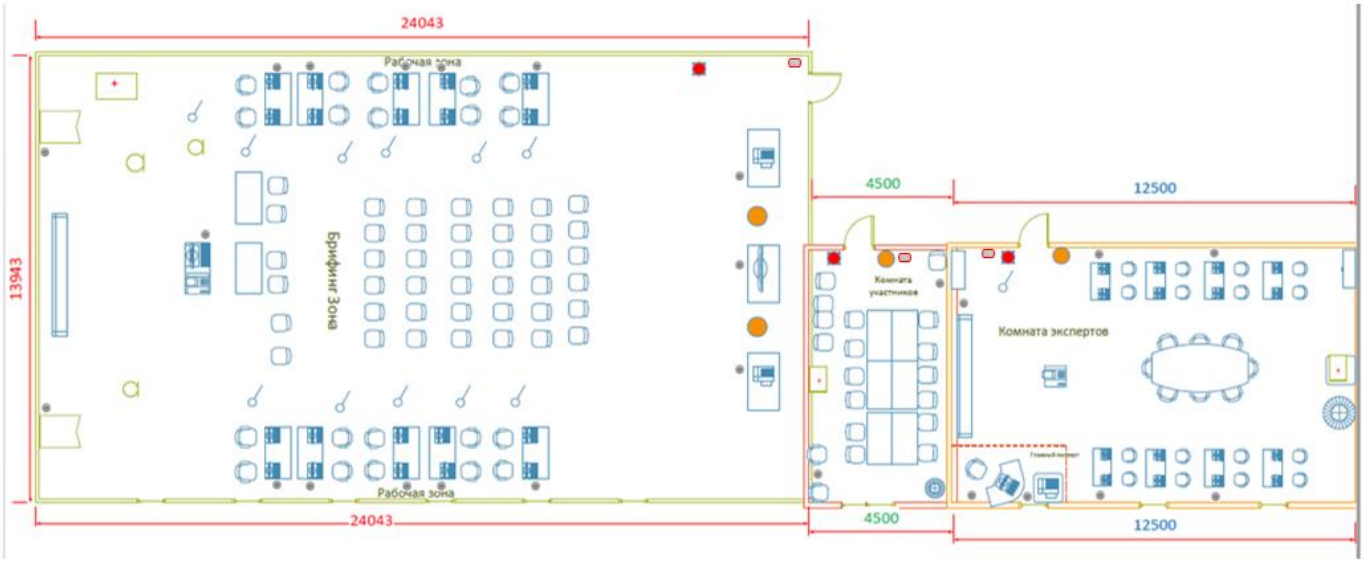
Приложение 5. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена.

Приложение 6. Инфраструктурный(-ые) лист(-ы).

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный / распределенный)

Формат проведения ДЭ: **очный / распределенный**

Общая площадь площадки: 207м2

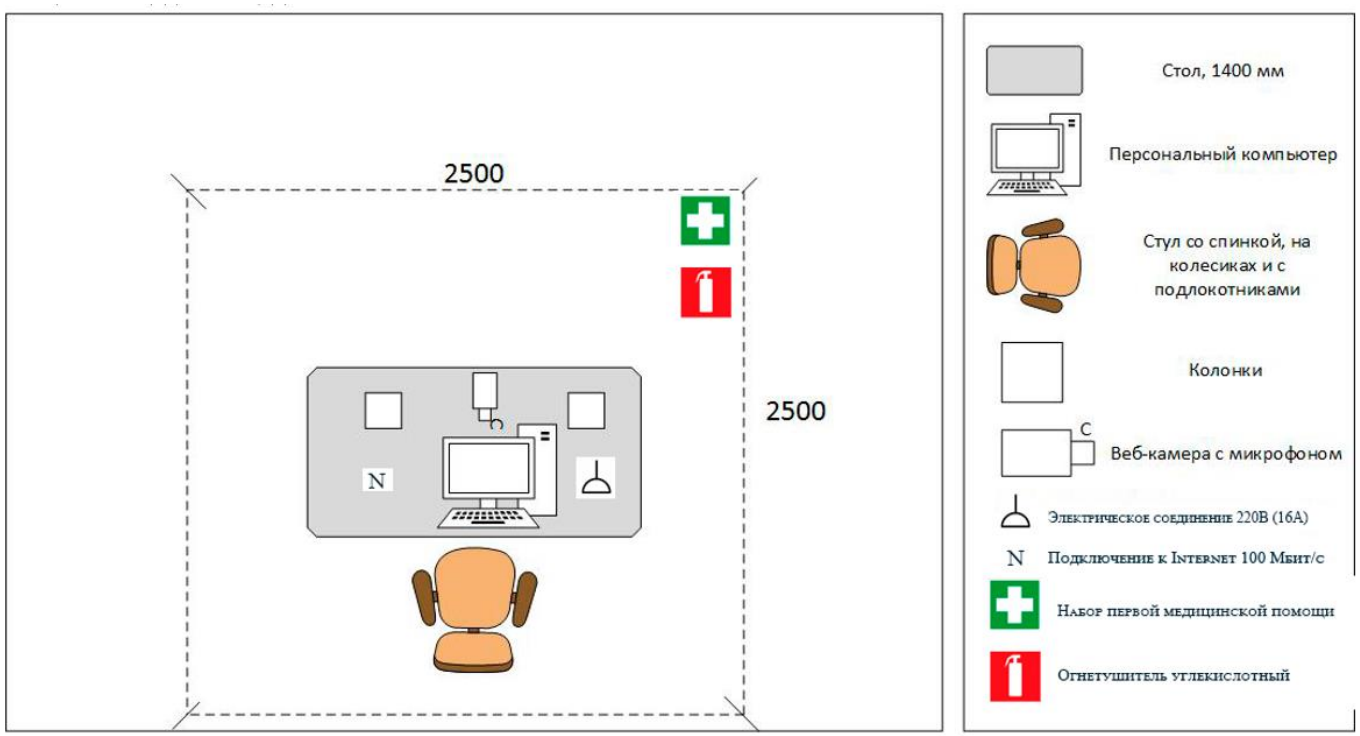


Размеры одного рабочего места 160х120х75 (ШхГхВ)

Расстояние между рабочими местами 1,5 м

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (дистанционный)

Формат проведения ДЭ: **дистанционный**
Общая площадь площадки: 5м2



Образец задания

Образец задания для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации.

Описание задания

Описание модуля А:

Модуль А. Обработка и оформление 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: проводится подбор и обоснование дестинаций в соответствии с заказом клиента, определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения, условиях проживания и типе питания, переездах по маршруту и трансфере, рекомендуемым экскурсиям и аттракциям.

Участники, в ходе презентации, представляют экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники (не менее 4-х).

Участники оформляют и сдают экспертам **коммерческое предложение** на поездку. В коммерческом предложении излагается суть оферты менеджера турагентства по запросу клиента. Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров осуществляется на основе анализа по следующим параметрам: выбор курорта (или места пребывания); сроки поездки; условия переезда; визового обслуживания; средства размещения и типа(ов) питания; предложений по экскурсионному обслуживанию и организации досуга; итоговой стоимость тура.

При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов. В соответствии с запросом, требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг.

Письмо (коммерческое предложение) составляется в соответствии со

стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде. Объем коммерческого предложения не должен превышать двух страниц А4, шрифт 12 Times New Roman, интервал одинарный.

Участники оформляют и сдают экспертам заполненный **договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом** (Приказ Ростуризма от 27.11.2020 N 448-Пр-20 "Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком" (Зарегистрировано в Минюсте России 30.11.2020 N 61166) **(Приложение № 1).** Договор должен быть заполнен в соответствии с представленным на презентации турпродуктом и представленными заказчиком данными туристов. Договор заполняется от лица «турагентства», которое представляет та или иная команда. Например, …Турагентство Команда № … Реквизиты «турагентства»/ «Команда №..» представлены в **Приложении № 2**

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

Все документы заполняются с использованием верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовок название (номер) команды участников.

Участникам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени. Перед началом работы над модулем проводится жеребьевка порядка выхода команд на переговоры. Переговоры с Заказчиком начинаются по истечении 15 минут после начала выполнения Модуля и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля. Время, отведенное на переговоры составляет не менее 4 минут и не более 5 минут для каждой команды, переговоры проводятся однократно.

Участники готовят **электронную презентацию** подобранного в соответствии с заказом пакетного тура, демонстрируя: качество предъявления рекомендованных средств и условий размещения по пакетному туру; навыки ведения деловых переговоров, соответствие нормам делового общения и деловой переписки; качество презентации программы обслуживания по

пакетному туру; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

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

Описание модуля В:

Модуль В. Продвижение туристского продукта

Участникам предлагается составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта или «линейки» туристских продуктов. Участники разрабатывают программу продвижения в своем регионе (субъекте Российской Федерации).

Участники дают характеристику и обосновывают основные преимущества компании-разработчика данного турпродукта и самого турпродукта, выявляют его прямых и косвенных конкурентов с указанием на турпродукт.

Участники определяют и обосновывают важность и полноту целевой аудитории и ядра целевой аудитории. Участники определяют целевые группы, а также обосновывают отношение целевой группы с определенной сфере (b2b, b2c, b2g). Участники указывают на основные способы продвижения турпродукта, на стратегии позиционирования и обосновывают свой выбор.

Участники для реализации программы продвижения нового туристского продукта подбирают, обосновывая свой выбор, оптимальные online и offline инструменты продвижения. Обязательным условием является реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта в зависимости от условий его продвижения в своём регионе.

Участники разрабатывают и сдают экспертам **план-график** мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета.

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 реалистичность бюджета продвижения и его соответствие с прогнозируемой доходностью от реализации турпродукта с учетом региона продвижения.

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 **(Приложение № 3)**

Все документы по данному модулю заполняются с использованием верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовок название(номер) команды участников.

Участники предъявляют программу продвижения турпродукта, демонстрируя: анализ качества определения целевой аудитории; 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; аргументированное изложение собственной позиции.

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

Необходимые приложения

1. Договор о реализации туристского продукта
2. Реквизиты
3. Бриф на разработку рекламной кампании

Приложение № 1

Договор №

Город _____ "__" _____
20__ г.

Турагент _____в лице_____ (далее - Исполнитель), действующий по поручению туроператора _____на основании _____ (далее - также Туроператор), с одной стороны и Турист и (или) иной Заказчик: _____, в лице_____,
(далее соответственно - Заказчик, Турист), действующий на основании_____ указываются полномочия Заказчика на заключение договора с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт Туроператора (далее - Туристский продукт), совершить иные предусмотренные договором действия, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

Оказание услуг, входящих в Туристский продукт, обеспечивает Туроператор.

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:
_____

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Исполнитель обязан:

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

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

в) оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

г) уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;

д) 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);

е) предоставить по требованию Заказчика информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях договора, заключенного между Туроператором и Турагентом, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта;

ж) передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Турагентом и Туроператором, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта), и предоставить по требованию Заказчика копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от Заказчика Туроператору;

з) передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.

3.2. Исполнитель вправе аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, предусмотренного пунктом 2.2 Договора. О принятом решении Исполнитель уведомляет в разумные сроки Заказчика.

3.3. Заказчик обязан:

а) оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

б) предоставить Исполнителю свои контактные данные, контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения Договора;

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

г) предоставить по запросу Исполнителя письменное согласие Туриста на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для целей исполнения Договора;

д) информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг Туроператором и (или) третьими лицами, привлеченными Туроператором.

3.4. Заказчик вправе:

а) получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором;

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

в) обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи;

г) 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 Туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;

д) 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;

е) 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;

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

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.

Ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт, несет Туроператор.

4.2. Исполнитель не несет ответственность:

а) за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем и (или) Туроператором 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 стоимости части услуги, оказанной Исполнителем до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

б) 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 возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора

5.1. Договор вступает в силу с даты его заключения 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.

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

5.3. 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.

5.4. Каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора или его изменения 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.

При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, 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.

5.5. 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:

а) ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;

б) изменение сроков совершения путешествия;

в) непредвиденный рост транспортных тарифов;

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

6. Порядок и сроки предъявления претензии.

Порядок разрешения споров

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

6.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Исполнителю и (или) Туроператору 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 в порядке, установленном пунктом 6.2 настоящего Договора, 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.

7.4. Иные условия Договора: _____.

8. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель:	Заказчик:
_____	_____
_____	_____
	(фамилия, имя, отчество (при наличии)
	Документ, удостоверяющий личность
Адрес: _____	_____
_____	_____
	(наименование, номер, серия, кем и когда выдан)
Почтовый адрес: _____	Зарегистрирован по адресу:
ИНН/КПП _____	_____

_____

Расчетный счет _____

Адрес фактического проживания:

_____

Корреспондентский счет _____

телефон _____

БИК _____
в _____

адрес электронной почты: _____

адрес электронной почты: _____
телефон/факс _____
Сайт _____

Почтовый адрес: _____

_____
наименование должности

_____ /_____/

_____ /_____/

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	Категория питания

	человек в номере)	

2.4. Информация об услугах перевозки

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

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

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии) <1>	Категория транспорта/вид транспорта

2.6. Экскурсионная программа (при наличии, 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

_____

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

Заказчик: _____/_____/

от Исполнителя: _____/_____/

м.п. (при наличии)

Приложение
к Заявке на бронирование

Перечень информации, доведенной до Заказчика

Информация, доведенная до Заказчика	Отметка о доведении информации до Заказчика
О потребительских свойствах Туристского продукта	
О всех третьих лицах, которые будут 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, спелеологическая 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 ненадлежащим исполнением 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: _____	

Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) Туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания)

туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг. Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик:
_____ _____ "__" _____ 20__ г.
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

Приложение N 2
к Договору

Информация о Турагенте

1. Сведения о Турагенте:

Полное наименование/фамилия, имя, отчество (при наличии) 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:

N п/п	Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора	Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	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)	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	
Адрес электронной почты/сайт	

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

Заказчик:

_____ _____ "__" _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

Приложение № 2

Реквизиты
ООО _____

ИНН	6316126020
КПП	631601005
Юридический адрес	443124, г. _____, ул. Садовая, 99 «Б»
Фактический (почтовый) адрес	443124, г._____, ул.Садовая, д. 99 "Б"
ОКПО ОКВЭД ОКАТО	81885177 79.11 36401385010
Телефон (факс)	(_____) 337 0 337
ОГРН	1076316005501
Расчетный счет	**40702810503000033390**
Банк	«Промсвязьбанк»
Кор/счет	30101810700000000803 ГУ Банка России
БИК	0422021703

Директор Иванов Иван Иванович, действует на основании Устава.

Упрощенная система налогообложения.

Приложение 3

БРИФ НА РАЗРАБОТКУ РЕКЛАМНОЙ КАМПАНИИ

Общая информация

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

7. **Информация о компании/бренде.**

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

8. **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?	

9. **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	

5. Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.4-2022

Паспорт комплекта оценочной документации

15.Описание

Комплект оценочной документации (КОД) разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

В данном разделе указаны основные характеристики КОД и должны использоваться при планировании, проведении и оценки результатов демонстрационного экзамена образовательными организациями, ЦПДЭ и Агентством.

Таблица 1. Паспорт комплекта оценочной документации (КОД)

№ п/п	Наименование	Информация о разработанном КОД
1	2	3
1	Номер компетенции	R-9
2	Название компетенции	Туризм
3	КОД является однодневным или двухдневным:	однодневный
4	Номер КОД	КОД 1.4
4.1	Год(ы) действия КОД	2022
5	Уровень ДЭ	ФГОС СПО
6	Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки	44,00
7	Длительность выполнения экзаменационного задания данного КОД	07:30:00
8	КОД разработан на основе	ФНЧ Молодые профессионалы 2021
9	КОД подходит для проведения демонстрационного экзамена в качестве процедуры Независимой оценки квалификации (НОК)	ДА
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	ГИА, Промежуточная
11	Формат проведения ДЭ	Х
11.1	КОД разработан для проведения ДЭ в очном формате, (участники и эксперты находятся в ЦПДЭ)	Да
11.2	КОД разработан для проведения ДЭ в дистанционном формате, (участники и эксперты работают удаленно)	Да
11.3	КОД разработан для проведения ДЭ в распределенном формате, (детализация в п.11.3.1)	Да
11.3.1	Формат работы в распределенном формате	Участники находятся в ЦПДЭ, эксперты работают удаленно
12	Форма участия (индивидуальная, парная, групповая)	Парная

12.1	Количество человек в группе, (т.е. задание ДЭ выполняется индивидуально или в группе/ команде из нескольких экзаменуемых)	2
12.2	Организация работы при невозможности разбить экзаменуемых на указанное в п. 12.1 количество человек в группе	2. Оставшийся вне группы участник присоединяется к одной из групп, где состав получается на одного человека больше, (если таковых более одного, экзаменуемые распределяются в несколько сформированных групп, в каждой из которых состав получается на 1 человека более предписанного)
13	Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
16	Автоматизированная оценка результатов заданий	Неприменима
16.1	Что автоматизировано: заполняется при выборе вариантов в п.16: возможна частичная или полная автоматизация	

16.Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта, (WorldSkills Standards Specifications, WSS проверяемый в рамках комплекта оценочной документации, (Таблица 2).

Таблица 2. WSSS

Номер раздела WSSS	Наименование раздела WSSS	Содержание раздела WSSS: Специалист должен знать	Важность раздела WSSS (%)
1	2	3	4
1	Коммуникация и публичная презентация	средства и методы вербального и невербального общения; методические приемы показа и рассказа; техники публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы; основы взаимодействия в команде, обеспечения ее сплоченности; методы эффективного общения с коллегами, экспертами; функции, виды и структуру общения; правила и нормы ведения деловых переговоров; правила и нормы ведения деловой переписки; основы межкультурной коммуникации; основы языковой коммуникации; иностранный язык; правила публичной презентации и самопрезентации; правила и нормы работы с возражениями.	10,50
2	Творчество, критическое мышление и качество разработки турпродукта	компоненты творческого мышления; основы разработки и принятия управленческих решений; методы и принципы развития творческого мышления; методы и принципы развития творческого мышления; логические законы и правила; клиентоориентированность; законы эмпатии; эмоциональный интеллект; основы экологического мышления; основы рефлексии.	4,40
3	Систематизация, анализ и планирование	ключевые показатели статистики туризма; основные формы статистической отчетности; методику проведения рыночных исследований; инструменты статистического анализа; основы и принципы планирования; виды и методы планирования; этапы и методы приятия решений.	1,50

4	Работа с документами, прикладными и профессиональными программами	основы документооборота туристских организаций; правила и порядок оформления туристской документации; правила и особенности оформления визовых документов; особенности оформления документов туристов для получения паспортов; порядок и правила заполнения договора о реализации туристского продукта; правила оформления коммерческого предложения; требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; регламенты, стандарты, и нормативно-техническую документацию, применяемую в работе туристских организаций; базовые профессиональные программы; особенности работы с прикладными офисными программами включая пакет Microsoft Office; информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию; особенности работы с профессиональными системами бронирования и резервирования; методы и способы поиска информации на официальных сайтах туристских организаций.	14,40
5	Разработка и формирование туристского продукта	методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; основные правила и методику формирования туристских продуктов; правила оформления документов при взаимодействии с консульскими и государственными учреждениями и страховыми компаниями; методики расчета стоимости основных и дополнительных услуг в составе туристских продуктов; особенности обеспечения безопасности в сфере туризма; методики расчета себестоимости и стоимости туристского продукта; методы изучения и анализа запросов потребителей; требования российского законодательства в сфере туризма; особенности и характеристики туристских регионов; правила оформления деловой документации; визовые, таможенные, страховые формальности; основы ценообразования в туристской деятельности; особенности бронирования средств размещения; нормативно-правовое обеспечение формирования туристского продукта и туристских услуг; правила перевозки различными	8,70

		видами транспорта; правила страхования; особенности и правила предоставления услуг предприятиями питания; особенности формирования туристских продуктов и услуг для отдельных категорий граждан; принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг.	
6	Продвижение и реализация туристского продукта	различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; стратегии продвижения туристских продуктов и услуг; современные информационно-коммуникационные технологии; инструменты продвижения туристских продуктов и услуг; методы использования информационных технологий в продвижении туристского продукта; основы рекламы; SMM инструменты продвижения туристских продуктов; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; особенности и способы участия в выставках туристской направленности; основные инструменты государственного регулирования рекламной деятельности в туризме и практики их применения; основы медиапланирования; основы бюджетирования; основы стратегического планирования; особенности использования SEO при продвижении туристских продуктов; особенности формирования и стимулирования каналов сбыта; туристские формальности стран; требования консульств стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; технологии продаж; особенности и правила формирования сбытовой сети в туризме.	4,50

*Таблица соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенци основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами доступн Приложении 2.

17. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке

Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3

Соотношение количества экспертов в зависимости от количества экзаменуемых и количества рабочих мест.

Таблица 3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников.

Количество постов-рабочих мест на экзаменационной площадке	**Количество участников на одно пост-рабочее место на одной экзаменационной площадке (по умолчанию 1 участник)**	**Максимальное количество участников в одной экзаменационной группе одной экзаменационной площадки**	**Количество экспертов на одну экзаменационную группу одной экзаменационной площадки**
1	**2**	**3**	**4**
1	2	2	3
2	2	4	3
3	2	6	3
4	2	8	4
5	2	10	4
6	2	12	4
7	2	14	5
8	2	16	5
9	2	18	5
10	2	20	5

18. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена может быть применена схема перевода баллов из стобалльной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

Таблица 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

Оценка	**«2»**	**«3»**	**«4»**	**«5»**
1	**2**	**3**	**4**	**5**

Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

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

Таблица 5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке, (при наличии)

№ п/п	Наименование запрещенного оборудования
1	**2**
1	карты памяти
2	мобильные телефоны
3	средства коммуникации

20.Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.

Таблица 6. Обобщенная оценочная ведомость.

КОД 1.4.

№ п/п	Модуль задания, где проверяется критерий	Критерий	Длительность модуля	Разделы WSSS	Судейские баллы	Объективные баллы	Общие баллы
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
1	А.Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	3:30:00	1, 3, 4, 6	5,30	14,70	20,00
2	В.Разработка программы тура по заказу клиента	Разработка программы тура по заказу клиента	4:00:00	1, 2, 3,4, 5	11,90	12,10	24,00
3							0,00
4							0,00
5							0,00
6							0,00
7							0,00
8							0,00
9							0,00
Итог	-	-	7:30:00	-	17,20	26,80	44,00

Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена[4].

Таблица 7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.

День (выберете из выпадающего списка)	**Начало мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)**	**Окончание мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)**	**Длительность мероприятия (расчет производится автоматически)**	**Мероприятие**	**Действия экспертной группы при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)**	**Действия экзаменуемых при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)**	**Действия экспертной группы при дистанционном формате ДЭ (Заполняется при выборе дистанционного формата ДЭ)**	**Действия экзаменуемых при дистанционном формате ДЭ (Заполняется при выборе дистанционного формата ДЭ)**
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**
Подготовительный (С-1)	08:00:00	08:30:00	0:30:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе
Подготовительный (С-1)	08:30:00	09:00:00	0:30:00	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе

[4] Если планируется проведение демонстрационного экзамена для двух и более экзаменационных групп (ЭГ) из одной учебной группы одновременно на одной площадке, то это также должно быть отражено в плане. Примерный план рекомендуется составить таким образом, чтобы продолжительность работы экспертов на площадке не превышала нормы, установленные действующим законодательством. В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площадке.

Подготовительный (С-1)	09:00:00	10:00:00	1:00:00	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	распределении обязанностей. Получение инструкций по ОТ и ТБ, подписание Протоколов	не привлекаются на данном этапе	распределении обязанностей. Получение инструкций по ОТ и ТБ, подписание Протоколов	не привлекаются на данном этапе
Подготовительный (С-1)	10:00:00	11:00:00	1:00:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	регистрация участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации	регистрация участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
Подготовительный (С-1)	11:00:00	12:00:00	1:00:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	не привлекаются на данном этапе	получение инструкций по охране труда и технике безопасности	не привлекаются на данном этапе	получение инструкций по охране труда и технике безопасности
Подготовительный (С-1)	12:00:00	14:00:00	2:00:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с

				ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией
День ДЭ	08:00:00	08:30:00	0:30:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации	участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
День ДЭ	08:30:00	09:00:00	0:30:00	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ
День ДЭ	09:00:00	12:30:00	3:30:00	Выполнение задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакет Презентация выполненных заданийного тура	контроль выполнения задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Презентация выполненных заданий
День ДЭ	12:30:00	13:00:00	0:30:00	Обед				
День ДЭ	13:00:00	13:10:00	0:10:00	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием

День ДЭ	13:10:00	17:10:00	4:00:00	Выполнение задания по модулю В Разработка программы тура по заказу клиента Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю В Разработка программы тура по заказу клиента Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю В Разработка программы тура по заказу клиента Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю В Разработка программы тура по заказу клиента Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю В Разработка программы тура по заказу клиента Презентация выполненных заданий
День ДЭ	17:10:00	18:10:00	1:00:00	Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей	заполнение форм и оценочных ведомостей	не привлекаются на данном этапе	заполнение форм и оценочных ведомостей	не привлекаются на данном этапе
День ДЭ	18:10:00	19:10:00	1:00:00	Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола	Подведение итогов, сверка баллов, заполнение итогового протокола	не привлекаются на данном этапе	Подведение итогов, сверка баллов, заполнение итогового протокола	не привлекаются на данном этапе

21.Необходимые приложения

Приложение 2. Соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами.

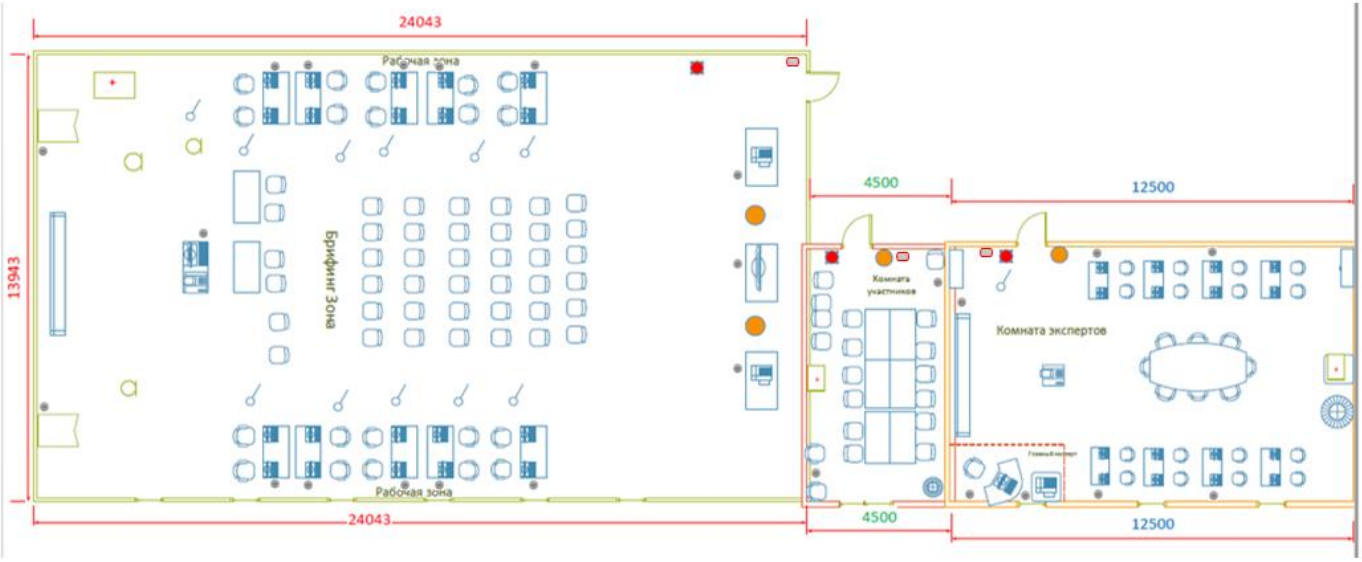
Приложение 5. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена.

Приложение 6. Инфраструктурный(-ые) лист(-ы).

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (<u>очный / распределенный</u>)

Формат проведения ДЭ: **<u>очный / распределенный</u>**

Общая площадь площадки: 207м2

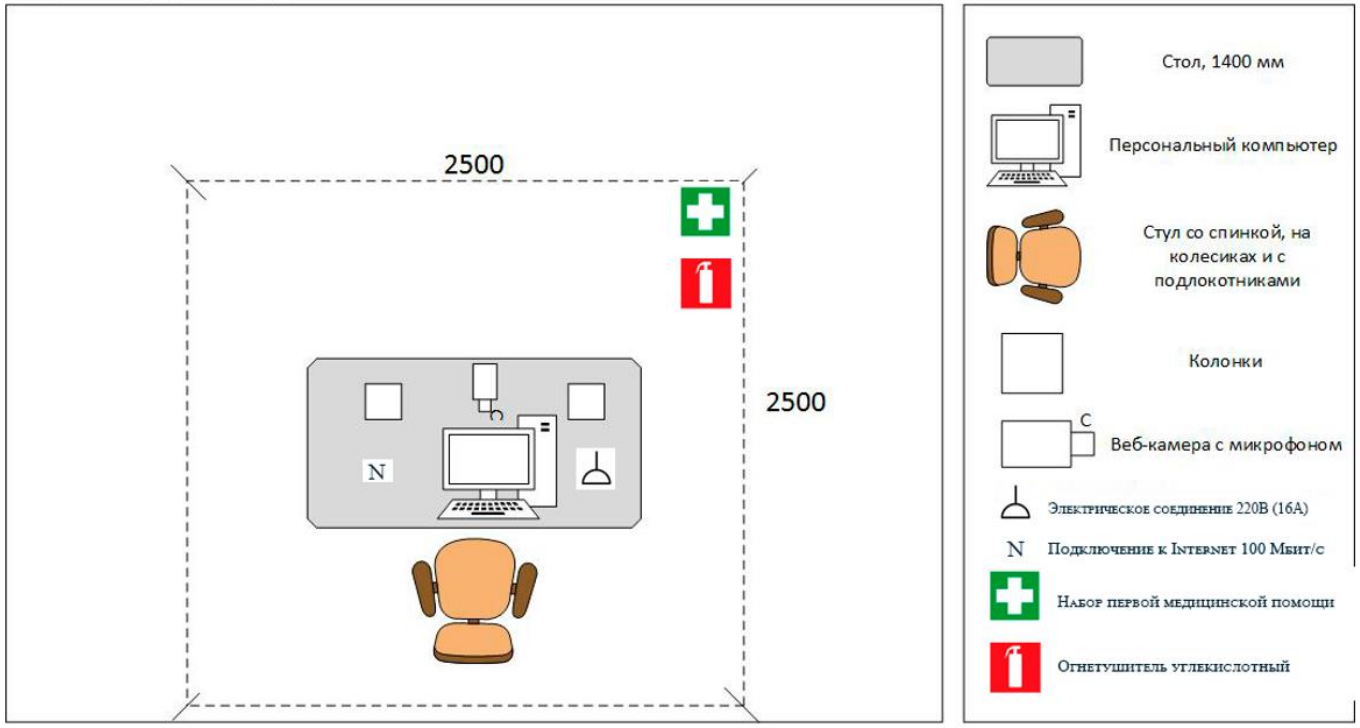


Размеры одного рабочего места 160х120х75 (ШхГхВ)

Расстояние между рабочими местами 1,5 м

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (дистанционный)

Формат проведения ДЭ: **дистанционный**
Общая площадь площадки: 5м2



Образец задания

Образец задания для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации.

Описание задания

Описание модуля А:

Модуль А. Обработка и оформление 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: проводится подбор и обоснование дестинаций в соответствии с заказом клиента, определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения, условиях проживания и типе питания, переездах по маршруту и трансфере, рекомендуемым экскурсиям и аттракциям.

Участники, в ходе презентации, представляют экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники (не менее 4-х).

Участники оформляют и сдают экспертам **коммерческое предложение** на поездку. В коммерческом предложении излагается суть оферты менеджера турагентства по запросу клиента. Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров осуществляется на основе анализа по следующим параметрам: выбор курорта (или места пребывания); сроки поездки; условия переезда; визового обслуживания; средства размещения и типа(ов) питания; предложений по экскурсионному обслуживанию и организации досуга; итоговой стоимость тура.

При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов. В соответствии с запросом, требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг.

Письмо (коммерческое предложение) составляется в соответствии со стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде. Объем

коммерческого предложения не должен превышать двух страниц А4, шрифт 12 Times New Roman, интервал одинарный.

Участники оформляют и сдают экспертам заполненный **договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом** (Приказ Ростуризма от 27.11.2020 N 448-Пр-20 "Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком" (Зарегистрировано в Минюсте России 30.11.2020 N 61166) **(Приложение № 1).** Договор должен быть заполнен в соответствии с представленным на презентации турпродуктом и представленными заказчиком данными туристов. Договор заполняется от лица «турагентства», которое представляет та или иная команда. Например, …Турагентство Команда № … Реквизиты «турагентства»/ «Команда №..» представлены в **Приложении № 2**

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

Все документы заполняются с использованием верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовок название (номер) команды участников.

Участникам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени. Перед началом работы над модулем проводится жеребьевка порядка выхода команд на переговоры. Переговоры с Заказчиком начинаются по истечении 15 минут после начала выполнения Модуля и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля. Время, отведенное на переговоры составляет не менее 4 минут и не более 5 минут для каждой команды, переговоры проводятся однократно.

Участники готовят **электронную презентацию** подобранного в соответствии с заказом пакетного тура, демонстрируя: качество предъявления рекомендованных средств и условий размещения по пакетному туру; навыки ведения деловых переговоров, соответствие нормам делового общения и деловой переписки; качество презентации программы обслуживания по пакетному туру; культуру речи, смысловое единство и логику выступления;

умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

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

Описание модуля В:

Модуль В. Разработка программы тура по заказу клиента.

Участникам демонстрируется специально подготовленное задания, в котором представлены индивидуальные запросы клиента(клиентов).

Участники выделяют ключевые детали индивидуального запроса клиента с учетом конкретных его пожеланий с целью максимального удовлетворения запросов и потребностей. Разработчики, на основе личных предпочтений клиентов, определяют и дают характеристику и указывают на особенности территории, по которой пройдёт тур, определяют цели и особые предпочтения заказчика, разрабатывают и сдают экспертом персональную **программу тура** с указанием затрат времени. В соответствии с целями, задачами, возрастными и иными характеристиками Заказчика участники определяют: сроки и продолжительность путешествия, представляют и обосновывают логистику транспортных переездов и трансферов по туру, геолокацию и местоположение средств размещения, специфику режима организации питания, подбор событий/мероприятий, развлечений, экскурсионных объектов посещения и показа, дополнительных услуг.

Участники обосновывают выбор транспортных средств по программе тура, условий размещения, обращая внимание на учет региональных (национальных) особенностей в организации питания по программе тура, дорожно-транспортную ситуацию, загруженность и состояние автодорог при планировании тайминга переездов по программе тура.

В ходе презентации участники демонстрируют навыки работы по составлению общей карты-схемы, а также карт-схем ежедневных переездов по программе тура.

Участники указывают на услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте.

Участники предоставляют информацию по программе тура с использованием открытых актуальных источников (не менее 4-х).

Участники рассчитывают и сдают экспертам подробные **расчеты себестоимости** турпродукта на всю группу и на одного человека и расчет **стоимости** турпродукта.

В соответствии с требованиями нормативно-правовых актов РФ, а также

ГОСТа «Р 53522-2009: Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» Участники разрабатывают и сдают экспертам **памятку туристу**, которая должна включать «необходимую, полную и достоверную информацию о стране (месте) временного пребывания и особенностях путешествия». Объем Памятки туристов не должен превышать двух страниц А 4, 14 шрифт Times New Roman, интервал полуторный.

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.

Все документы по данному модулю заполняются с использованием верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовок название(номер) команды участников.

Участникам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени. Перед началом работы над модулем проводится жеребьевка порядка выхода команд на переговоры. Переговоры с Заказчиком начинаются по истечении 15 минут после начала выполнения Модуля и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля. Время, отведенное на переговоры составляет не менее 4 минут и не более 5 минут для каждой команды, переговоры проводятся однократно.

Участники готовят **презентацию** своего продукта, демонстрируя: соответствие, креативность и оригинальность программы тура по заказу клиента с учетом всех имеющихся особенностей запроса заказчика; оптимальность и обоснованность выбора основных услуг по туру; соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента; умение работать в команде; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; аргументированное изложение собственной позиции.

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

Необходимые приложения

1. Договор о реализации туристского продукта
2. Реквизиты

Приложение № 1

Договор №

Город _____ "__" _____
20__ г.

Турагент _____в лице_____ (далее - Исполнитель), действующий по поручению туроператора _____на основании _____ (далее - также Туроператор), с одной стороны и Турист и (или) иной Заказчик: _____, в лице_____,
(далее соответственно - Заказчик, Турист), действующий на основании_____ указываются полномочия Заказчика на заключение договора с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт Туроператора (далее - Туристский продукт), совершить иные предусмотренные договором действия, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

Оказание услуг, входящих в Туристский продукт, обеспечивает Туроператор.

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:
_____

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Исполнитель обязан:

а) предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах

Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную приложением к Заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору);

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

в) оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

г) уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;

д) 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);

е) предоставить по требованию Заказчика информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях договора, заключенного между Туроператором и Турагентом, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта;

ж) передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Турагентом и Туроператором, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта), и предоставить по требованию Заказчика копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от Заказчика Туроператору;

з) передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.

3.2. Исполнитель вправе аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, предусмотренного пунктом 2.2 Договора. О принятом

решении Исполнитель уведомляет в разумные сроки Заказчика.

3.3. Заказчик обязан:

а) оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

б) предоставить Исполнителю свои контактные данные, контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения Договора;

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

г) предоставить по запросу Исполнителя письменное согласие Туриста на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для целей исполнения Договора;

д) информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг Туроператором и (или) третьими лицами, привлеченными Туроператором.

3.4. Заказчик вправе:

а) получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором;

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

в) обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи;

г) 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 Туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;

д) 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;

е) 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;

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

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.

Ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт, несет Туроператор.

4.2. Исполнитель не несет ответственность:

а) за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем и (или) Туроператором 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 стоимости части услуги, оказанной Исполнителем до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

б) 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 возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора

5.1. Договор вступает в силу с даты его заключения 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.

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

5.3. 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.

5.4. Каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора или его изменения 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.

При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, 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.

5.5. 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:

а) ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;

б) изменение сроков совершения путешествия;

в) непредвиденный рост транспортных тарифов;

г) невозможность совершения Туристом поездки по не зависящим от него

обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

6. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров

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

6.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Исполнителю и (или) Туроператору 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 в порядке, установленном пунктом 6.2 настоящего Договора, 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.

7.4. Иные условия Договора: _____.

8. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель:	Заказчик:
_____	_____
_____	_____
	(фамилия, имя, отчество (при наличии)
	Документ, удостоверяющий личность
Адрес: _____	_____
_____	_____
	(наименование, номер, серия, кем и когда выдан)
Почтовый адрес: _____	Зарегистрирован по адресу:

ИНН/КПП _____

Расчетный счет _____

Корреспондентский счет _____

БИК _____
в _____

адрес электронной почты: _____
телефон/факс _____
Сайт _____

_____
наименование должности

_____ /_____/

_____
_____

Адрес фактического проживания:
_____

телефон _____

адрес электронной почты: _____

Почтовый адрес: _____

_____ /_____/

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	Категория питания

	человек в номере)	

2.4. Информация об услугах перевозки

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

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

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии) <1>	Категория транспорта/вид транспорта

2.6. Экскурсионная программа (при наличии, 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

_____

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

Заказчик: _____/_____/

от Исполнителя: _____/_____/

м.п. (при наличии)

Приложение
к Заявке на бронирование

Перечень информации, доведенной до Заказчика

Информация, доведенная до Заказчика	Отметка о доведении информации до Заказчика
О потребительских свойствах Туристского продукта	
О всех третьих лицах, которые будут 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, спелеологическая 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 ненадлежащим исполнением 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: _____	

Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) Туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания)

туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг. Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик:
_____ _____ "__" _____ 20__ г.
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

Приложение N 2
к Договору

Информация о Турагенте

1. Сведения о Турагенте:

Полное наименование/фамилия, имя, отчество (при наличии) 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:

N п/п	Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора	Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	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)	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	
Адрес электронной почты/сайт	

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

Заказчик:

_____ _____ "__" _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

Приложение № 2

Реквизиты
ООО _____

ИНН	6316126020
КПП	631601005
Юридический адрес	443124, г. _____, ул. Садовая, 99 «Б»
Фактический (почтовый) адрес	443124, г._____, ул.Садовая, д. 99 "Б"
ОКПО ОКВЭД ОКАТО	81885177 79.11 36401385010
Телефон (факс)	(_____) 337 0 337
ОГРН	1076316005501
Расчетный счет	**40702810503000033390**
Банк	«Промсвязьбанк»
Кор/счет	30101810700000000803 ГУ Банка России
БИК	0422021703

Директор Иванов Иван Иванович, действует на основании Устава.

Упрощенная система налогообложения.

6. Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.5-2022

Паспорт комплекта оценочной документации

22.Описание

Комплект оценочной документации (КОД) разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

В данном разделе указаны основные характеристики КОД и должны использоваться при планировании, проведении и оценки результатов демонстрационного экзамена образовательными организациями, ЦПДЭ и Агентством.

Таблица 1. Паспорт комплекта оценочной документации (КОД)

№ п/п	Наименование	Информация о разработанном КОД
1	2	3
1	Номер компетенции	R-9
2	Название компетенции	Туризм
3	КОД является однодневным или двухдневным:	однодневный
4	Номер КОД	КОД 1.5
4.1	Год(ы) действия КОД	2022
5	Уровень ДЭ	ФГОС СПО
6	Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки	25,50
7	Длительность выполнения экзаменационного задания данного КОД	04:00:00
8	КОД разработан на основе	ФНЧ Молодые профессионалы 2021
9	КОД подходит для проведения демонстрационного экзамена в качестве процедуры Независимой оценки квалификации (НОК)	НЕТ
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	ГИА, Промежуточная
11	Формат проведения ДЭ	X
11.1	КОД разработан для проведения ДЭ в очном формате, (участники и эксперты находятся в ЦПДЭ)	Да
11.2	КОД разработан для проведения ДЭ в дистанционном формате, (участники и эксперты работают удаленно)	Да
11.3	КОД разработан для проведения ДЭ в распределенном формате, (детализация в п.11.3.1)	Да
11.3.1	Формат работы в распределенном формате	Участники находятся в ЦПДЭ, эксперты работают удаленно
12	Форма участия (индивидуальная, парная, групповая)	Парная

12.1	Количество человек в группе, (т.е. задание ДЭ выполняется индивидуально или в группе/ команде из нескольких экзаменуемых)	2
12.2	Организация работы при невозможности разбить экзаменуемых на указанное в п. 12.1 количество человек в группе	2. Оставшийся вне группы участник присоединяется к одной из групп, где состав получается на одного человека больше, (если таковых более одного, экзаменуемые распределяются в несколько сформированных групп, в каждой из которых состав получается на 1 человека более предписанного)
13	Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
16	Автоматизированная оценка результатов заданий	Неприменима
16.1	Что автоматизировано: заполняется при выборе вариантов в п.16: возможна частичная или полная автоматизация	

23.Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта, (WorldSkills Standards Specifications, WSS проверяемый в рамках комплекта оценочной документации, (Таблица 2).

Таблица 2. WSSS

Номер раздела WSSS	Наименование раздела WSSS	Содержание раздела WSSS: Специалист должен знать	Важность раздела WSSS (%)
1	2	3	4
1	Коммуникация и публичная презентация	средства и методы вербального и невербального общения; методические приемы показа и рассказа; техники публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы; основы взаимодействия в команде, обеспечения ее сплоченности; методы эффективного общения с коллегами, экспертами; функции, виды и структуру общения; правила и нормы ведения деловых переговоров; правила и нормы ведения деловой переписки; основы межкультурной коммуникации; основы языковой коммуникации; иностранный язык; правила публичной презентации и самопрезентации; правила и нормы работы с возражениями.	9,00
2	Творчество, критическое мышление и качество разработки турпродукта	компоненты творческого мышления; основы разработки и принятия управленческих решений; методы и принципы развития творческого мышления; методы и принципы развития творческого мышления; логические законы и правила; клиентоориентированность; законы эмпатии; эмоциональный интеллект; основы экологического мышления; основы рефлексии.	2,00
3	Систематизация, анализ и планирование	ключевые показатели статистики туризма; основные формы статистической отчетности; методику проведения рыночных исследований; инструменты статистического анализа; основы и принципы планирования; виды и методы планирования; этапы и методы приятия решений.	0,80

4	Работа с документами, прикладными и профессиональными программами	основы документооборота туристских организаций; правила и порядок оформления туристской документации; правила и особенности оформления визовых документов; особенности оформления документов туристов для получения паспортов; порядок и правила заполнения договора о реализации туристского продукта; правила оформления коммерческого предложения; требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; регламенты, стандарты, и нормативно-техническую документацию, применяемую в работе туристских организаций; базовые профессиональные программы; особенности работы с прикладными офисными программами включая пакет Microsoft Office; информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию; особенности работы с профессиональными системами бронирования и резервирования; методы и способы поиска информации на официальных сайтах туристских организаций.	9,20
5	Разработка и формирование туристского продукта	методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; основные правила и методику формирования туристских продуктов; правила оформления документов при взаимодействии с консульскими и государственными учреждениями и страховыми компаниями; методики расчета стоимости основных и дополнительных услуг в составе туристских продуктов; особенности обеспечения безопасности в сфере туризма; методики расчета себестоимости и стоимости туристского продукта; методы изучения и анализа запросов потребителей; требования российского законодательства в сфере туризма; особенности и характеристики туристских регионов; правила оформления деловой документации; визовые, таможенные, страховые формальности; основы ценообразования в туристской деятельности; особенности бронирования средств размещения; нормативно-правовое обеспечение формирования туристского продукта и туристских услуг; правила перевозки различными	0,00

		видами транспорта; правила страхования; особенности и правила предоставления услуг предприятиями питания; особенности формирования туристских продуктов и услуг для отдельных категорий граждан; принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг.	
6	Продвижение и реализация туристского продукта	различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; стратегии продвижения туристских продуктов и услуг; современные информационно-коммуникационные технологии; инструменты продвижения туристских продуктов и услуг; методы использования информационных технологий в продвижении туристского продукта; основы рекламы; SMM инструменты продвижения туристских продуктов; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; особенности и способы участия в выставках туристской направленности; основные инструменты государственного регулирования рекламной деятельности в туризме и практики их применения; основы медиапланирования; основы бюджетирования; основы стратегического планирования; особенности использования SEO при продвижении туристских продуктов; особенности формирования и стимулирования каналов сбыта; туристские формальности стран; требования консульств стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; технологии продаж; особенности и правила формирования сбытовой сети в туризме.	4,50

*Таблица соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами доступна в Приложении 2.

24. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке

Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3

Соотношение количества экспертов в зависимости от количества экзаменуемых и количества рабочих мест.

Таблица 3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников.

Количество постов-рабочих мест на экзаменационной площадке	**Количество участников на одно пост-рабочее место на одной экзаменационной площадке (по умолчанию 1 участник)**	**Максимальное количество участников в одной экзаменационной группе одной экзаменационной площадки**	**Количество экспертов на одну экзаменационную группу одной экзаменационной площадки**
1	**2**	**3**	**4**
1	2	2	3
2	2	4	3
3	2	6	3
4	2	8	4
5	2	10	4
6	2	12	4
7	2	14	5
8	2	16	5
9	2	18	5
10	2	20	5

25. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена может быть применена схема перевода баллов из стобалльной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

Таблица 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

Оценка	**«2»**	**«3»**	**«4»**	**«5»**
1	**2**	**3**	**4**	**5**

Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

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

Таблица 5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке, (при наличии)

№ п/п	Наименование запрещенного оборудования
1	**2**
1	карты памяти
2	мобильные телефоны
3	средства коммуникации

27.Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.

Таблица 6. Обобщенная оценочная ведомость.

КОД 1.5.

№ п/п	Модуль задания, где проверяется критерий	Критерий	Длительность модуля	Разделы WSSS	Судейские баллы	Объективные баллы	Общие баллы
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
1	А.Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	3:30:00	1, 3, 4 ,6	5,30	14,70	20,00
2	В.Работа с возражениями туриста	Работа с возражениями туриста	2:00:00	1, 2, 3	3,50	2,00	5,50
3							0,00
4							0,00
5							0,00
6							0,00
7							0,00
8							0,00
9							0,00
Итог	-	-	5:30:00	-	8,80	16,70	25,50

Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена[5].

Таблица 7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.

День (выберете из выпадающего списка)	**Начало мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)**	**Окончание мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)**	**Длительность мероприятия (расчет производится автоматически)**	**Мероприятие**	**Действия экспертной группы при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)**	**Действия экзаменуемых при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)**	**Действия экспертной группы при дистанционном формате ДЭ (Заполняется при выборе дистанционного формата ДЭ)**	**Действия экзаменуемых при дистанционном формате ДЭ (Заполняется при выборе дистанционного формата ДЭ)**
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**
Подготовительный (С-1)	08:00:00	08:30:00	0:30:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе
Подготовительный (С-1)	08:30:00	09:00:00	0:30:00	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе

[5] Если планируется проведение демонстрационного экзамена для двух и более экзаменационных групп (ЭГ) из одной учебной группы одновременно на одной площадке, то это также должно быть отражено в плане. Примерный план рекомендуется составить таким образом, чтобы продолжительность работы экспертов на площадке не превышала нормы, установленные действующим законодательством. В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площадке.

Подготовительный (С-1)	09:00:00	10:00:00	1:00:00	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	распределении обязанностей. Получение инструкций по ОТ и ТБ, подписание Протоколов	не привлекаются на данном этапе	распределении обязанностей. Получение инструкций по ОТ и ТБ, подписание Протоколов	не привлекаются на данном этапе
Подготовительный (С-1)	10:00:00	11:00:00	1:00:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	регистрация участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации	регистрация участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
Подготовительный (С-1)	11:00:00	12:00:00	1:00:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	не привлекаются на данном этапе	получение инструкций по охране труда и технике безопасности	не привлекаются на данном этапе	получение инструкций по охране труда и технике безопасности
Подготовительный (С-1)	12:00:00	14:00:00	2:00:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с	участие в жеребьевке и ознакомление с

				ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией	графиком работы, иной документацией
День ДЭ	08:00:00	08:30:00	0:30:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации	участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
День ДЭ	08:30:00	09:00:00	0:30:00	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ
День ДЭ	09:00:00	12:30:00	3:30:00	Выполнение задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Презентация выполненных заданий
День ДЭ	12:30:00	13:00:00	0:30:00	Обед				
День ДЭ	13:00:00	13:10:00	0:10:00	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием

День ДЭ	13:10:00	15:40:00	2:30:00	Выполнение задания по модулю В Работа с возражениями туриста Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю В Работа с возражениями туриста Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю В Работа с возражениями туриста Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю В Работа с возражениями туриста Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю В Работа с возражениями туриста Презентация выполненных заданий
День ДЭ	15:40:00	17:10:00	1:30:00	Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей	заполнение форм и оценочных ведомостей	не привлекаются на данном этапе	заполнение форм и оценочных ведомостей	не привлекаются на данном этапе
День ДЭ	17:10:00	18:10:00	1:00:00	Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола	Подведение итогов, сверка баллов, заполнение итогового протокола	не привлекаются на данном этапе	Подведение итогов, сверка баллов, заполнение итогового протокола	не привлекаются на данном этапе

28.Необходимые приложения

Приложение 2. Соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами.

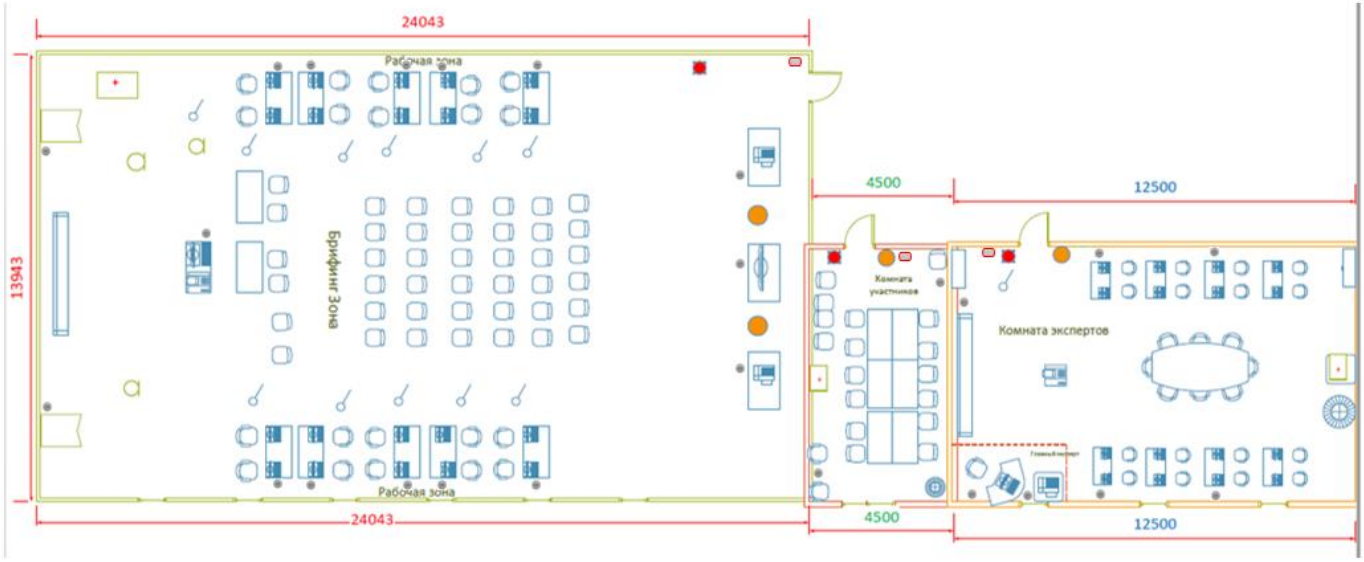
Приложение 5. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена.

Приложение 6. Инфраструктурный(-ые) лист(-ы).

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (очный / распределенный)

Формат проведения ДЭ: **очный / распределенный**

Общая площадь площадки: 207м2

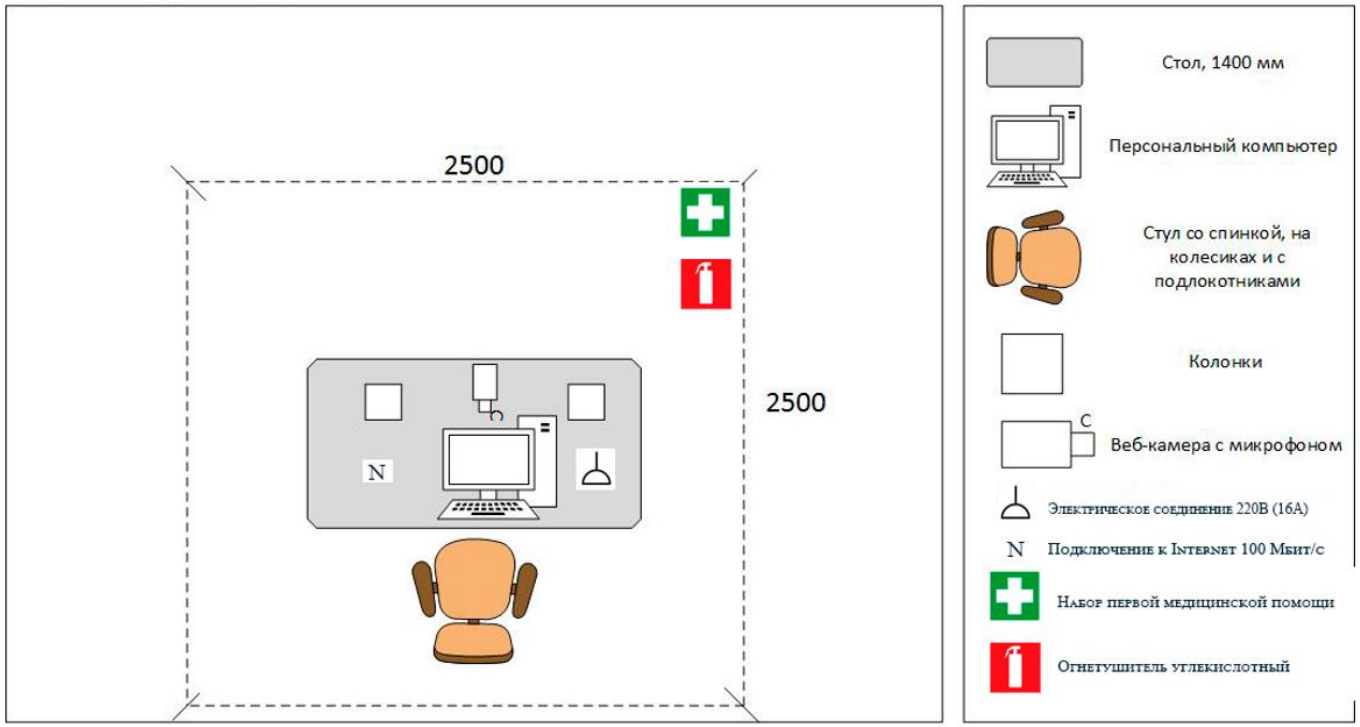


Размеры одного рабочего места 160х120х75 (ШхГхВ)

Расстояние между рабочими местами 1,5 м

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (дистанционный)

Формат проведения ДЭ: **дистанционный**
Общая площадь площадки: 5м2



Образец задания

Образец задания для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации.

Описание задания

Описание модуля А:

Модуль А. Обработка и оформление 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: проводится подбор и обоснование дестинаций в соответствии с заказом клиента, определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения, условиях проживания и типе питания, переездах по маршруту и трансфере, рекомендуемым экскурсиям и аттракциям.

Участники, в ходе презентации, представляют экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники (не менее 4-х).

Участники оформляют и сдают экспертам **коммерческое предложение** на поездку. В коммерческом предложении излагается суть оферты менеджера турагентства по запросу клиента. Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров осуществляется на основе анализа по следующим параметрам: выбор курорта (или места пребывания); сроки поездки; условия переезда; визового обслуживания; средства размещения и типа(ов) питания; предложений по экскурсионному обслуживанию и организации досуга; итоговой стоимость тура.

При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов. В соответствии с запросом, требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг.

Письмо (коммерческое предложение) составляется в соответствии со

стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде. Объем коммерческого предложения не должен превышать двух страниц А4, шрифт 12 Times New Roman, интервал одинарный.

Участники оформляют и сдают экспертам заполненный **договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом** (Приказ Ростуризма от 27.11.2020 N 448-Пр-20 "Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком" (Зарегистрировано в Минюсте России 30.11.2020 N 61166) **(Приложение № 1).** Договор должен быть заполнен в соответствии с представленным на презентации турпродуктом и представленными заказчиком данными туристов. Договор заполняется от лица «турагентства», которое представляет та или иная команда. Например, …Турагентство Команда № … Реквизиты «турагентства»/ «Команда №..» представлены в **Приложении № 2**

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

Все документы заполняются с использованием верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовок название (номер) команды участников.

Участникам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени. Перед началом работы над модулем проводится жеребьевка порядка выхода команд на переговоры. Переговоры с Заказчиком начинаются по истечении 15 минут после начала выполнения Модуля и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля. Время, отведенное на переговоры составляет не менее 4 минут и не более 5 минут для каждой команды, переговоры проводятся однократно.

Участники готовят **электронную презентацию** подобранного в соответствии с заказом пакетного тура, демонстрируя: качество предъявления рекомендованных средств и условий размещения по пакетному туру; навыки ведения деловых переговоров, соответствие нормам делового общения и деловой переписки; качество презентации программы обслуживания по

пакетному туру; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

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

Описание модуля В:

Модуль В. Работа с возражениями туриста

В данном модуле моделируется ситуация обработки возражений клиента на предложенный вариант пакетного тура (Модуль А. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура). Роль «клиента-туриста» играет группа оценивающих экспертов, роль «менеджеров турагентства» – конкретная команда участников экзамена.

В текстовом виде каждая команда получает индивидуальные возражения от заказчика по условиям предлагаемого пакетного тура (Модуль А. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура). Количество возражений должно быть одинаково для всех команд – 2 (два).

Формулировка и суть возражения, определение его истинных и ложных причин, а также возможные сценарии (схемы) его преодоления, обсуждаются и принимаются группой оценивающих экспертов с участием главного эксперта до начала работы над Модулем, на основе представленных командой коммерческого предложения и(или) электронной презентации по модулю А (Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура). Текст возражения формулируется от первого лица – потенциального «туриста» того «турагентства», куда обращается «клиент».

Работа и оценка команды по преодолению возражений проходит в интерактивной форме – форме диалога (переговоров, общения, собеседования) «менеджеров турагентства» (команды участников) с «туристом» (экспертом(и) оценки) в зоне экспертов (комнате для переговоров), оборудованной необходимым оборудованием и выходом в Интернет. Порядок выхода участников команд на собеседование (переговоры) определяется жеребьевкой перед началом работы над Модулем.

Перед началом работы над модулем команды участников одновременно получают «свои» возражения. Участникам дается возможность в течении 30 (тридцати) минут подготовиться к встрече с «туристом», в роли которого выступает оценивающие эксперты. После окончания «подготовительного этапа» работы с возражениями «туриста» участники покидают рабочие места и переходят в брифинг-зону. В соответствии с жеребьёвкой команды

приглашаются на собеседования с «туристом». Время выступления с мини-презентацией (общения с экспертами) – не более 10 минут на команду. Переговоры проводятся однократно. При этом таймер доступен для просмотра как для экспертов оценки, так и для участников экзамена. Во время общения «турист»-«менеджер турагентства» экспертами оценки могут быть сделаны уточнения по выдвинутым 2(двум) возражениям, но не могут быть выдвинуты новые возражения. Данное общение предполагает формат работы «онлайн», все аспекты обсуждаемых возражений и ответы на них (решения) не предполагают продления выделенного времени или перенос сроков общения.

Участники, обработав каждое возражение, должны выявить причины возражения (в процессе диалога с туристом) и предложить вариант (-ты) его преодоления (решения), а также найти исчерпывающие ответы на вопросы «туристов» в ходе диалога. Мини-презентация по работе над возражением может проходить как в устной форме с использованием ПК для поиска и демонстрации необходимой информации (альтернативных предложений в ответ на возражение - форма онлайн), так и с привлечением электронной версии мини-презентации.

Причины, вызвавшие возражения, уточняются оценивающими экспертами применительно к каждому коммерческому предложению и электронной презентации, представленными участниками по Модулю А (Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура). Причины могут носить как объективный характер (не устраивает удаленность отеля от моря, отсутствие конкретных, запрашиваемых клиентом услуг и т.п.), так и субъективный (не нравится предлагаемый отель, курорт, авиакомпания и т.п.), они могут быть как истинными, так и ложными.

Конечным результатом проведения мини-презентации ответов на высказанные возражения должна стать готовность «туриста» (оценивающих экспертов) к «покупке тура» и «заключению договора о реализации турпродукта». После окончания собеседования (переговоров) команда завершает работу над модулем, сдает рабочее место и покидает зону проведения экзамена.

Во время общения (собеседования) команды с «туристом» (экспертом,-ами) оцениваются следующие навыки работы с возражениями:

- демонстрация участниками владения техникой принятия возражения;
- техника проверки истинности возражения;
- аргументация участниками варианта (ов) решения возражения.

Оценка проходит как по измеримым (объективным), так и по судейским аспектам, включая такие аспекты, как: навыки делового общения, навыки

работы с онлайн технологиями подбора туров и поиску необходимой информации, работа в команде, умение формулировать вопросы туристу и приводить доводы в ответах на вопросы туриста, эмоциональная убедительность аргументов участников.

Необходимые приложения:

1. Договор о реализации туристского продукта
2. Реквизиты

Приложение № 1

Договор №

Город _____ "__" _____
20__ г.

Турагент _____в лице_____ (далее - Исполнитель), действующий по поручению туроператора _____на основании _____ (далее - также Туроператор), с одной стороны и Турист и (или) иной Заказчик: __ _____, в лице_____,
(далее соответственно - Заказчик, Турист), действующий на основании_____ указываются полномочия Заказчика на заключение договора с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт Туроператора (далее - Туристский продукт), совершить иные предусмотренные договором действия, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

Оказание услуг, входящих в Туристский продукт, обеспечивает Туроператор.

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:
_____

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Исполнитель обязан:

а) предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную приложением к Заявке на

бронирование (приложение N 1 к Договору);

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

в) оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

г) уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;

д) 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);

е) предоставить по требованию Заказчика информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях договора, заключенного между Туроператором и Турагентом, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта;

ж) передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Турагентом и Туроператором, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта), и предоставить по требованию Заказчика копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от Заказчика Туроператору;

з) передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.

3.2. Исполнитель вправе аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, предусмотренного пунктом 2.2 Договора. О принятом решении Исполнитель уведомляет в разумные сроки Заказчика.

3.3. Заказчик обязан:

а) оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

б) предоставить Исполнителю свои контактные данные, контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения Договора;

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

г) предоставить по запросу Исполнителя письменное согласие Туриста на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для целей исполнения Договора;

д) информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг Туроператором и (или) третьими лицами, привлеченными Туроператором.

3.4. Заказчик вправе:

а) получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором;

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

в) обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи;

г) 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 Туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;

д) 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;

е) 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;

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

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.

Ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт, несет Туроператор.

4.2. Исполнитель не несет ответственность:

а) за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем и (или) Туроператором 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 стоимости части услуги, оказанной Исполнителем до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

б) 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 возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора

5.1. Договор вступает в силу с даты его заключения 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.

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

5.3. 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.

5.4. Каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора или его изменения 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.

При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, 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.

5.5. 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:

а) ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;

б) изменение сроков совершения путешествия;

в) непредвиденный рост транспортных тарифов;

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

6. Порядок и сроки предъявления претензии.
Порядок разрешения споров

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

6.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Исполнителю и (или) Туроператору 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 в порядке, установленном пунктом 6.2 настоящего Договора, 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.

7.4. Иные условия Договора: _____.

8. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель:	Заказчик:
_____	_____
_____	_____
	(фамилия, имя, отчество (при наличии)
	Документ, удостоверяющий личность
Адрес: _____	_____
_____	_____
	(наименование, номер, серия, кем и когда выдан)
Почтовый адрес: _____	Зарегистрирован по адресу:
ИНН/КПП _____	_____

Расчетный счет _____

Корреспондентский счет _____

БИК _____
в _____

адрес электронной почты: _____
телефон/факс _____
Сайт _____

_____
наименование должности

_____ /_____/

_____

Адрес фактического проживания:
_____

телефон _____

адрес электронной почты: _____

Почтовый адрес: _____

_____ /_____/

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	Категория питания

	человек в номере)	

2.4. Информация об услугах перевозки

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

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

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии) <1>	Категория транспорта/вид транспорта

2.6. Экскурсионная программа (при наличии, 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

_____

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

Заказчик: _____/_____/

от Исполнителя: _____/_____/

м.п. (при наличии)

Приложение
к Заявке на бронирование

Перечень информации, доведенной до Заказчика

Информация, доведенная до Заказчика	Отметка о доведении информации до Заказчика
О потребительских свойствах Туристского продукта	
О всех третьих лицах, которые будут 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, спелеологическая 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 ненадлежащим исполнением 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: _____	

Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) Туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания)

туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг. Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик:
_____ _____ "__" _____ 20__ г.
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

Приложение N 2
к Договору

Информация о Турагенте

1. Сведения о Турагенте:

Полное наименование/фамилия, имя, отчество (при наличии) 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:

N п/п	Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора	Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	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)	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	
Адрес электронной почты/сайт	

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

Заказчик:

_____ _____ "__" _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

Приложение № 2

Реквизиты
ООО _____

ИНН	6316126020
КПП	631601005
Юридический адрес	443124, г. _____, ул. Садовая, 99 «Б»
Фактический (почтовый) адрес	443124, г._____, ул.Садовая, д. 99 "Б"
ОКПО ОКВЭД ОКАТО	81885177 79.11 36401385010
Телефон (факс)	(_____) 337 0 337
ОГРН	1076316005501
Расчетный счет	**40702810503000033390**
Банк	«Промсвязьбанк»
Кор/счет	30101810700000000803 ГУ Банка России
БИК	0422021703

Директор Иванов Иван Иванович, действует на основании Устава.

Упрощенная система налогообложения.

7. Комплект оценочной документации паспорт КОД 2.1-2022

Паспорт комплекта оценочной документации

29.Описание

Комплект оценочной документации (КОД) разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

В данном разделе указаны основные характеристики КОД и должны использоваться при планировании, проведении и оценки результатов демонстрационного экзамена образовательными организациями, ЦПДЭ и Агентством.

Таблица 1. Паспорт комплекта оценочной документации (КОД)

№ п/п	Наименование	Информация о разработанном КОД
1	2	3
1	Номер компетенции	R-9
2	Название компетенции	Туризм
3	КОД является однодневным или двухдневным:	двухдневный
4	Номер КОД	КОД 2.1
4.1	Год(ы) действия КОД	2022
5	Уровень ДЭ	ФГОС СПО
6	Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки	66,00
7	Длительность выполнения экзаменационного задания данного КОД	12:30:00
8	КОД разработан на основе	ФНЧ Молодые профессионалы 2021
9	КОД подходит для проведения демонстрационного экзамена в качестве процедуры Независимой оценки квалификации (НОК)	НЕТ
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	ГИА, Промежуточная
11	Формат проведения ДЭ	X
11.1	КОД разработан для проведения ДЭ в очном формате, (участники и эксперты находятся в ЦПДЭ)	Да
11.2	КОД разработан для проведения ДЭ в дистанционном формате, (участники и эксперты работают удаленно)	Да
11.3	КОД разработан для проведения ДЭ в распределенном формате, (детализация в п.11.3.1)	Да
11.3.1	Формат работы в распределенном формате	Участники находятся в ЦПДЭ, эксперты работают удаленно
12	Форма участия (индивидуальная, парная, групповая)	Парная

12.1	Количество человек в группе, (т.е. задание ДЭ выполняется индивидуально или в группе/ команде из нескольких экзаменуемых)	2
12.2	Организация работы при невозможности разбить экзаменуемых на указанное в п. 12.1 количество человек в группе	2. Оставшийся вне группы участник присоединяется к одной из групп, где состав получается на одного человека больше, (если таковых более одного, экзаменуемые распределяются в несколько сформированных групп, в каждой из которых состав получается на 1 человека более предписанного)
13	Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
16	Автоматизированная оценка результатов заданий	Неприменима
16.1	Что автоматизировано: заполняется при выборе вариантов в п.16: возможна частичная или полная автоматизация	

30.Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта, (WorldSkills Standards Specifications, WSS проверяемый в рамках комплекта оценочной документации, (Таблица 2).

Таблица 2. WSSS

Номер раздела WSSS	Наименование раздела WSSS	Содержание раздела WSSS: Специалист должен знать	Важность раздела WSSS (%)
1	2	3	4
1	Коммуникация и публичная презентация	средства и методы вербального и невербального общения; методические приемы показа и рассказа; техники публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы; основы взаимодействия в команде, обеспечения ее сплоченности; методы эффективного общения с коллегами, экспертами; функции, виды и структуру общения; правила и нормы ведения деловых переговоров; правила и нормы ведения деловой переписки; основы межкультурной коммуникации; основы языковой коммуникации; иностранный язык; правила публичной презентации и самопрезентации; правила и нормы работы с возражениями.	17,60
2	Творчество, критическое мышление и качество разработки турпродукта	компоненты творческого мышления; основы разработки и принятия управленческих решений; методы и принципы развития творческого мышления; методы и принципы развития творческого мышления; логические законы и правила; клиентоориентированность; законы эмпатии; эмоциональный интеллект; основы экологического мышления; основы рефлексии.	7,80
3	Систематизация, анализ и планирование	ключевые показатели статистики туризма; основные формы статистической отчетности; методику проведения рыночных исследований; инструменты статистического анализа; основы и принципы планирования; виды и методы планирования; этапы и методы приятия решений.	4,30

4	Работа с документами, прикладными и профессиональными программами	основы документооборота туристских организаций; правила и порядок оформления туристской документации; правила и особенности оформления визовых документов; особенности оформления документов туристов для получения паспортов; порядок и правила заполнения договора о реализации туристского продукта; правила оформления коммерческого предложения; требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; регламенты, стандарты, и нормативно-техническую документацию, применяемую в работе туристских организаций; базовые профессиональные программы; особенности работы с прикладными офисными программами включая пакет Microsoft Office; информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию; особенности работы с профессиональными системами бронирования и резервирования; методы и способы поиска информации на официальных сайтах туристских организаций.	16,90
5	Разработка и формирование туристского продукта	методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; основные правила и методику формирования туристских продуктов; правила оформления документов при взаимодействии с консульскими и государственными учреждениями и страховыми компаниями; методики расчета стоимости основных и дополнительных услуг в составе туристских продуктов; особенности обеспечения безопасности в сфере туризма; методики расчета себестоимости и стоимости туристского продукта; методы изучения и анализа запросов потребителей; требования российского законодательства в сфере туризма; особенности и характеристики туристских регионов; правила оформления деловой документации; визовые, таможенные, страховые формальности; основы ценообразования в туристской деятельности; особенности бронирования средств размещения; нормативно-правовое обеспечение формирования туристского продукта и туристских услуг; правила перевозки различными	8,70

		видами транспорта; правила страхования; особенности и правила предоставления услуг предприятиями питания; особенности формирования туристских продуктов и услуг для отдельных категорий граждан; принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг.	
6	Продвижение и реализация туристского продукта	различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; стратегии продвижения туристских продуктов и услуг; современные информационно-коммуникационные технологии; инструменты продвижения туристских продуктов и услуг; методы использования информационных технологий в продвижении туристского продукта; основы рекламы; SMM инструменты продвижения туристских продуктов; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; особенности и способы участия в выставках туристской направленности; основные инструменты государственного регулирования рекламной деятельности в туризме и практики их применения; основы медиапланирования; основы бюджетирования; основы стратегического планирования; особенности использования SEO при продвижении туристских продуктов; особенности формирования и стимулирования каналов сбыта; туристские формальности стран; требования консульств стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; технологии продаж; особенности и правила формирования сбытовой сети в туризме.	10,70

*Таблица соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенци основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами доступн Приложении 2.

31. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке

Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3

Соотношение количества экспертов в зависимости от количества экзаменуемых и количества рабочих мест.

Таблица 3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников.

Количество постов-рабочих мест на экзаменационной площадке	**Количество участников на одно пост-рабочее место на одной экзаменационной площадке (по умолчанию 1 участник)**	**Максимальное количество участников в одной экзаменационной группе одной экзаменационной площадки**	**Количество экспертов на одну экзаменационную группу одной экзаменационной площадки**
1	**2**	**3**	**4**
1	2	2	3
2	2	4	3
3	2	6	3
4	2	8	4
5	2	10	4
6	2	12	4
7	2	14	5
8	2	16	5
9	2	18	5
10	2	20	5

32. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена может быть применена схема перевода баллов из стобалльной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

Таблица 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную

Оценка	**«2»**	**«3»**	**«4»**	**«5»**
1	**2**	**3**	**4**	**5**

Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

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

Таблица 5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке, (при наличии)

№ п/п	Наименование запрещенного оборудования
1	**2**
1	карты памяти
2	мобильные телефоны
3	средства коммуникации

34.Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.

Таблица 6. Обобщенная оценочная ведомость.

№ п/п	Модуль задания, где проверяется критерий	Критерий	Длительность модуля	Разделы WSSS	Судейские баллы	Объективные баллы	Общие баллы
1	2	3	4	5	6	7	8
1	A.Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	3:30:00	1, 2, 3, 4, 6	5,30	14,70	20,00
2	B.Работа с возражениями туриста	Работа с возражениями туриста	2:00:00	1, 2, 3	3,50	2,00	5,50
3	C.Продвижение туристского продукта	Продвижение туристского продукта	3:00:00	1, 2, 3, 4, 6	7,30	9,20	16,50
4	D.Разработка программы тура по заказу клиента	Разработка программы тура по заказу клиента	4:00:00	1, 2, 3, 4, 5	11,90	12,10	24,00
5							
6							0,00
7							0,00
8							0,00
9							0,00
Итог	-	-	12:30:00	-	28,00	38,00	66,00

Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена[6].

Таблица 7. Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.

День (выберете из выпадающего списка)	**Начало мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)**	**Окончание мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)**	**Длительность мероприятия (расчет производится автоматически)**	**Мероприятие**	**Действия экспертной группы при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)**	**Действия экзаменуемых при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)**	**Действия экспертной группы при дистанционном формате ДЭ (Заполняется при выборе дистанционного формата ДЭ)**	**Действия экзаменуемых при дистанционном формате ДЭ (Заполняется при выборе дистанционного формата ДЭ)**
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**
Подготовительный (С-1)	08:00:00	08:30:00	0:30:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе
Подготовительный (С-1)	08:30:00	09:00:00	0:30:00	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе	ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе

[6] Если планируется проведение демонстрационного экзамена для двух и более экзаменационных групп (ЭГ) из одной учебной группы одновременно на одной площадке, то это также должно быть отражено в плане. Примерный план рекомендуется составить таким образом, чтобы продолжительность работы экспертов на площадке не превышала нормы, установленные действующим законодательством. В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площадке.

				готовности/не готовности				
Подготовительный (С-1)	09:00:00	10:00:00	1:00:00	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	распределении обязанностей. Получение инструкций по ОТ и ТБ, подписание Протоколов	не привлекаются на данном этапе	распределении обязанностей. Получение инструкций по ОТ и ТБ, подписание Протоколов	не привлекаютс на данном этапе
Подготовительный (С-1)	10:00:00	11:00:00	1:00:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	регистрация участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации	регистрация участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
Подготовительный (С-1)	11:00:00	12:00:00	1:00:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	не привлекаются на данном этапе	получение инструкций по охране труда и технике безопасности	не привлекаются на данном этапе	получение инструкций по охране труда и технике безопасности

Подготовительный (С-1)	12:00:00	14:00:00	2:00:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола	участие в жеребьевке и ознакомление с графиком работы, иной документацией	участие в жеребьевке и ознакомление с графиком работы, иной документацией	участие в жеребьевке и ознакомление с графиком работы, иной документацией	участие в жеребьевке и ознакомление с графиком работы, иной документацией
День 1 (С1)	08:00:00	08:30:00	0:30:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации	участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
День 1 (С1)	08:30:00	09:00:00	0:30:00	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ
День 1 (С1)	09:00:00	12:30:00	3:30:00	Выполнение задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю А Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура Презентация выполненных заданий
День 1 (С1)	12:30:00	13:00:00	0:30:00	Обед				

День 1 (С1)	13:00:00	13:10:00	0:10:00	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием
День 1 (С1)	13:10:00	15:10:00	2:00:00	Выполнение задания по модулю В Работа с возражениями туриста Переговоры (10 минут команда)	контроль выполнения задания по модулю В Работа с возражениями туриста Переговоры (10 минут команда)	Выполнение задания по модулю В Работа с возражениями туриста Переговоры	контроль выполнения задания по модулю В Работа с возражениями туриста Переговоры (10 минут команда)	Выполнение задания по модулю В Работа с возражениями туриста Переговоры
День 1 (С1)	15:10:00	17:10:00	2:00:00	Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей	заполнение форм и оценочных ведомостей	не привлекаются на данном этапе	заполнение форм и оценочных ведомостей	не привлекаются на данном этапе
День 2 (С2)	08:00:00	08:30:00	0:30:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации	участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
День 2 (С2)	08:30:00	09:00:00	0:30:00	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ
День 2 (С2)	09:00:00	12:00:00	3:00:00	Выполнение задания по модулю С Продвижение туристского продукта Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю С Продвижение туристского продукта Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю С Продвижение туристского продукта Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю С Продвижение туристского продукта Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю С Продвижение туристского продукта Презентация выполненных заданий

День 2 (С2)	12:00:00	12:30:00	0:30:00	Обед				
День 2 (С2)	12:30:00	12:40:00	0:10:00	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием	Ознакомление с заданием
День 2 (С2)	12:40:00	16:40:00	4:00:00	Выполнение задания по модулю D Разработка программы тура по заказу клиента Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю D Разработка программы тура по заказу клиента Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю D Разработка программы тура по заказу клиента Презентация выполненных заданий	контроль выполнения задания по модулю D Разработка программы тура по заказу клиента Оценка презентаций выполненных заданий	Выполнение задания по модулю D Разработка программы тура по заказу клиента Презентация выполненных заданий
День 2 (С2)	16:40:00	18:00:00	1:20:00	Работа экспертов, заполнение форм, оценочных ведомостей и итоговых протоколов	заполнение форм, оценочных ведомостей и протоколов	не привлекаются на данном этапе	заполнение форм, оценочных ведомостей и протоколов	не привлекаются на данном этапе

35.Необходимые приложения

Приложение 2. Соответствия знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами.

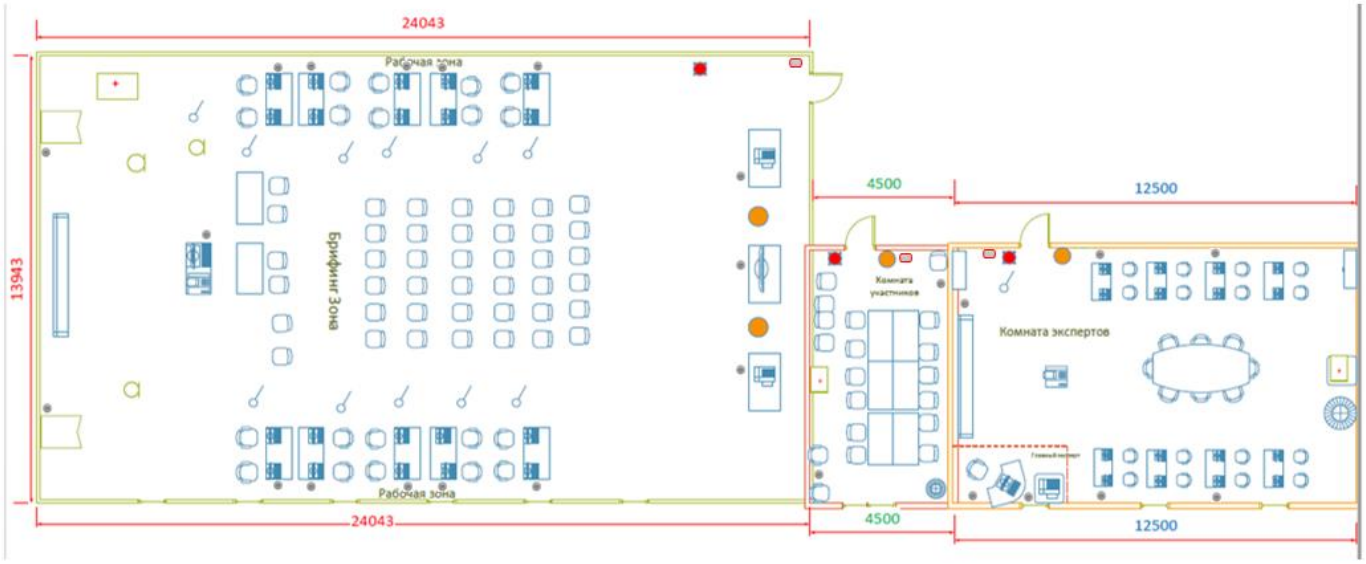
Приложение 5. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена.

Приложение 6. Инфраструктурный(-ые) лист(-ы).

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (<u>очный / распределенный</u>)

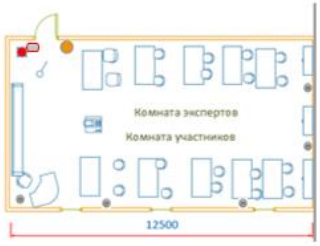
Формат проведения ДЭ: **<u>очный / распределенный</u>**

Общая площадь площадки: 207м^2



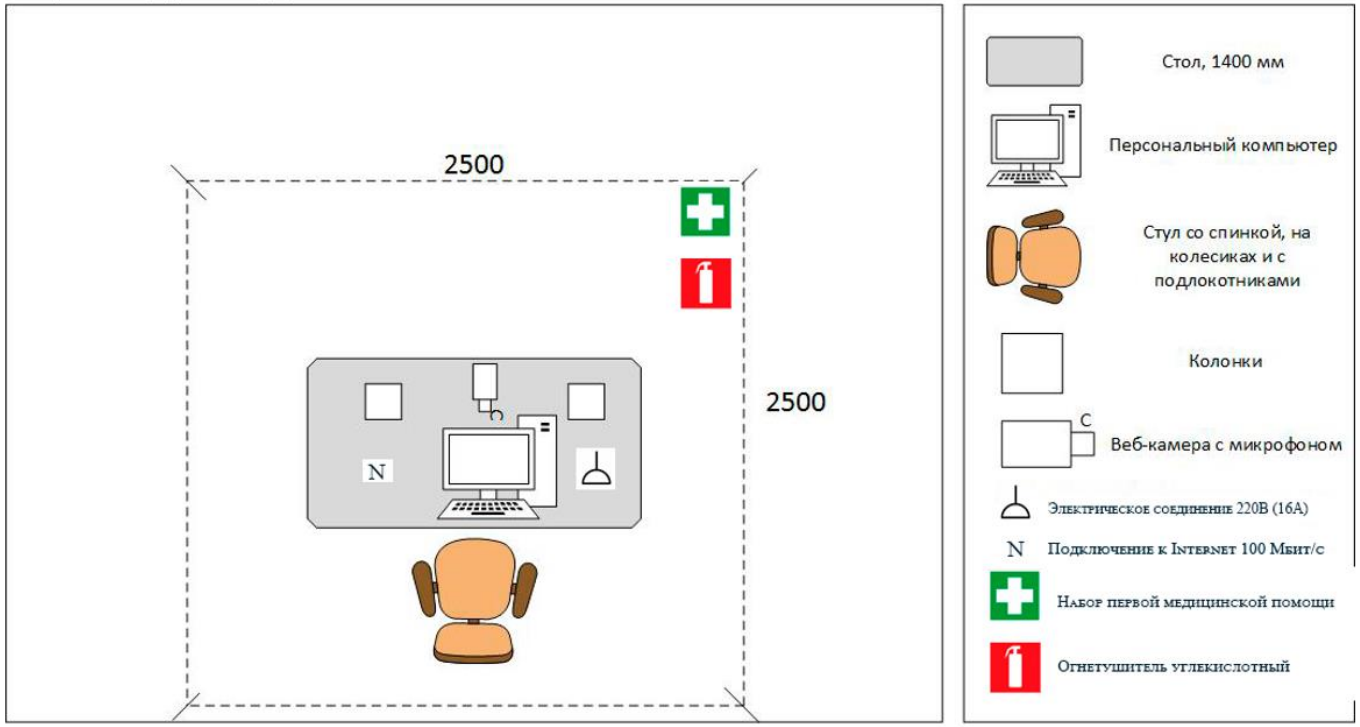
Размеры одного рабочего места 160х120х75 (ШхГхВ)

Расстояние между рабочими местами 1,5 м



План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия (дистанционный)

Формат проведения ДЭ: **дистанционный**
Общая площадь площадки: 5м2



Образец задания

Образец задания для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации.

Описание задания

Описание модуля А:

Модуль А. Обработка и оформление 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: проводится подбор и обоснование дестинаций в соответствии с заказом клиента, определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения, условиях проживания и типе питания, переездах по маршруту и трансфере, рекомендуемым экскурсиям и аттракциям.

Участники, в ходе презентации, представляют экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники (не менее 4-х).

Участники оформляют и сдают экспертам **коммерческое предложение** на поездку. В коммерческом предложении излагается суть оферты менеджера турагентства по запросу клиента. Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров осуществляется на основе анализа по следующим параметрам: выбор курорта (или места пребывания); сроки поездки; условия переезда; визового обслуживания; средства размещения и типа(ов) питания; предложений по экскурсионному обслуживанию и организации досуга; итоговой стоимость тура.

При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов. В соответствии с запросом, требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг.

Письмо (коммерческое предложение) составляется в соответствии со

стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде. Объем коммерческого предложения не должен превышать двух страниц А4, шрифт 12 Times New Roman, интервал одинарный.

Участники оформляют и сдают экспертам заполненный **договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом** (Приказ Ростуризма от 27.11.2020 N 448-Пр-20 "Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком" (Зарегистрировано в Минюсте России 30.11.2020 N 61166) **(Приложение № 1).** Договор должен быть заполнен в соответствии с представленным на презентации турпродуктом и представленными заказчиком данными туристов. Договор заполняется от лица «турагентства», которое представляет та или иная команда. Например, …Турагентство Команда № … Реквизиты «турагентства»/ «Команда №..» представлены в **Приложении № 2**

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

Все документы заполняются с использованием верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовок название (номер) команды участников.

Участникам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени. Перед началом работы над модулем проводится жеребьевка порядка выхода команд на переговоры. Переговоры с Заказчиком начинаются по истечении 15 минут после начала выполнения Модуля и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля. Время, отведенное на переговоры составляет не менее 4 минут и не более 5 минут для каждой команды, переговоры проводятся однократно.

Участники готовят **электронную презентацию** подобранного в соответствии с заказом пакетного тура, демонстрируя: качество предъявления рекомендованных средств и условий размещения по пакетному туру; навыки ведения деловых переговоров, соответствие нормам делового общения и деловой переписки; качество презентации программы обслуживания по

пакетному туру; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

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

Описание модуля В:

Модуль В. Работа с возражениями туриста

В данном модуле имитируется обработка возражений клиента на предложенный вариант пакетного тура (Модуль А. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура). Роль «клиента-туриста» играет группа оценивающих экспертов, роль «менеджеров турагентства» – конкретная команда участников экзамена.

В текстовом виде каждая команда получает индивидуальные возражения от заказчика по условиям предлагаемого пакетного тура (Модуль А. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура). Количество возражений должно быть одинаково для всех команд – 2 (два).

Формулировка и суть возражения, определение его истинных и ложных причин, а также возможные сценарии (схемы) его преодоления, обсуждаются и принимаются группой оценивающих экспертов с участием главного эксперта до начала работы над Модулем, на основе представленных командой коммерческого предложения и(или) электронной презентации по модулю А (Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура). Текст возражения формулируется от первого лица – потенциального «туриста» того «турагентства», куда обращается «клиент».

Работа и оценка команды по преодолению возражений проходит в интерактивной форме – форме диалога (переговоров, общения, собеседования) «менеджеров турагентства» (команды участников) с «туристом» (экспертом, -ами оценки) в зоне экспертов (комнате для переговоров), оборудованной необходимым оборудованием и выходом в Интернет. Порядок выхода участников команд на собеседование (переговоры) определяется жеребьевкой перед началом работы над Модулем.

Перед началом работы над модулем команды участников одновременно получают «свои» возражения. Участникам дается возможность в течении 30 (тридцати) минут подготовиться к встрече с «туристом», в роли которого выступает оценивающие эксперты. После окончания «подготовительного этапа» работы с возражениями «туриста» участники покидают рабочие места и

переходят в брифинг-зону. В соответствии с жеребьёвкой команды приглашаются на собеседования с «туристом». Время выступления с мини-презентацией (общения с экспертами) – не более 10 минут на команду. Переговоры проводятся однократно. При этом таймер доступен для просмотра как для экспертов оценки, так и для участников экзамена. Во время общения «турист»-«менеджер турагенства» экспертами оценки могут быть сделаны уточнения по выдвинутым 2(двум) возражениям, но не могут быть выдвинуты новые возражения. Данное общение предполагает формат работы «онлайн», все аспекты обсуждаемых возражений и ответы на них (решения) не предполагают продления выделенного времени или перенос сроков общения.

Участники, обработав каждое возражение, должны выявить причины возражения (в процессе диалога с туристом) и предложить вариант (-ты) его преодоления (решения), а также найти исчерпывающие ответы на вопросы «туристов» в ходе диалога. Мини-презентация по работе над возражением может проходить как в устной форме с использованием ПК для поиска и демонстрации необходимой информации (альтернативных предложений в ответ на возражение - форма онлайн), так и с привлечением электронной версии мини-презентации.

Причины, вызвавшие возражения, уточняются оценивающими экспертами применительно к каждому коммерческому предложению и электронной презентации, представленными участниками по Модулю А (Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура). Причины могут носить как объективный характер (не устраивает удаленность отеля от моря, отсутствие конкретных, запрашиваемых клиентом услуг и т.п.), так и субъективный (не нравится предлагаемый отель, курорт, авиакомпания и т.п.), они могут быть как истинными, так и ложными.

Конечным результатом проведения мини-презентации ответов на высказанные возражения должна стать готовность «туриста» (оценивающих экспертов) к «покупке тура» и «заключению договора о реализации турпродукта». После окончания собеседования (переговоров) команда завершает работу над модулем, сдает рабочее место и покидает зону проведения демонстрационного экзамена.

Во время общения (собеседования) команды с «туристом» (экспертом,-ами) оцениваются следующие навыки работы с возражениями:

- демонстрация участниками владения техникой принятия возражения;
- техника проверки истинности возражения;
- аргументация участниками варианта (ов) решения возражения.

Оценка проходит как по измеримым (объективным), так и по судейским

аспектам, включая такие аспекты, как: навыки делового общения, навыки работы с онлайн технологиями подбора туров и поиску необходимой информации, работа в команде, умение формулировать вопросы туристу и приводить доводы в ответах на вопросы туриста, эмоциональная убедительность аргументов участников.

Описание модуля С:

Модуль С. Продвижение туристского продукта

Участникам предлагается составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта или «линейки» туристских продуктов. Участники разрабатывают программу продвижения в своем регионе (субъекте Российской Федерации).

Участники дают характеристику и обосновывают основные преимущества компании-разработчика данного турпродукта и самого турпродукта, выявляют его прямых и косвенных конкурентов с указанием на турпродукт.

Участники определяют и обосновывают важность и полноту целевой аудитории и ядра целевой аудитории. Участники определяют целевые группы, а также обосновывают отношение целевой группы с определенной сфере (b2b, b2c, b2g). Участники указывают на основные способы продвижения турпродукта, на стратегии позиционирования и обосновывают свой выбор.

Участники для реализации программы продвижения нового туристского продукта подбирают, обосновывая свой выбор, оптимальные online и offline инструменты продвижения. Обязательным условием является реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта в зависимости от условий его продвижения в своём регионе.

Участники разрабатывают и сдают экспертам **план-график** мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета.

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 реалистичность бюджета продвижения и его соответствие с прогнозируемой доходностью от реализации турпродукта с учетом региона продвижения.

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 **(Приложение № 3)**

Все документы по данному модулю заполняются с использованием верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовок название(номер) команды участников.

Участники предъявляют программу продвижения турпродукта, демонстрируя: анализ качества определения целевой аудитории; 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; аргументированное изложение собственной позиции.

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

Описание модуля D:

Модуль D. Разработка программы тура по заказу клиента.

Участникам демонстрируется специально подготовленное задания, в котором представлены индивидуальные запросы клиента(клиентов).

Участники выделяют ключевые детали индивидуального запроса клиента с учетом конкретных его пожеланий с целью максимального удовлетворения запросов и потребностей. Разработчики, на основе личных предпочтений клиентов, определяют и дают характеристику и указывают на особенности территории, по которой пройдёт тур, определяют цели и особые предпочтения заказчика, разрабатывают и сдают экспертом персональную **программу тура** с указанием затрат времени. В соответствии с целями, задачами, возрастными и иными характеристиками Заказчика участники определяют: сроки и продолжительность путешествия, представляют и обосновывают логистику транспортных переездов и трансферов по туру, геолокацию и местоположение средств размещения, специфику режима организации питания, подбор событий/мероприятий, развлечений, экскурсионных объектов посещения и показа, дополнительных услуг.

Участники обосновывают выбор транспортных средств по программе тура, условий размещения, обращая внимание на учет региональных (национальных) особенностей в организации питания по программе тура, дорожно-транспортную ситуацию, загруженность и состояние автодорог при планировании тайминга переездов по программе тура.

В ходе презентации участники демонстрируют навыки работы по составлению общей карты-схемы, а также карт-схем ежедневных переездов по программе тура.

Участники указывают на услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте.

Участники предоставляют информацию по программе тура с использованием открытых актуальных источников (не менее 4-х).

Участники рассчитывают и сдают экспертам подробные **расчеты себестоимости** турпродукта на всю группу и на одного человека и расчет стоимости турпродукта.

В соответствии с требованиями нормативно-правовых актов РФ, а также ГОСТа «Р 53522-2009: Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» Участники разрабатывают и сдают экспертам **памятку туристу**, которая должна включать «необходимую, полную и достоверную информацию о стране (месте) временного пребывания и особенностях путешествия». Объем Памятки туристов не должен превышать двух страниц А 4, 14 шрифт Times New Roman, интервал полуторный.

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.

Все документы по данному модулю заполняются с использованием верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовок название(номер) команды участников.

Участникам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени. Перед началом работы над модулем проводится жеребьевка порядка выхода команд на переговоры. Переговоры с Заказчиком начинаются по истечении 15 минут после начала выполнения Модуля и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля. Время, отведенное на переговоры составляет не менее 4 минут и не более 5 минут для каждой команды, переговоры

проводятся однократно.

Участники готовят **презентацию** своего продукта, демонстрируя: соответствие, креативность и оригинальность программы тура по заказу клиента с учетом всех имеющихся особенностей запроса заказчика; оптимальность и обоснованность выбора основных услуг по туру; соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента; умение работать в команде; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; аргументированное изложение собственной позиции.

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

Необходимые приложения:

1. Договор о реализации туристского продукта
2. Реквизиты
3. Бриф на разработку рекламной кампании

Приложение № 1

Договор №

Город _____ "__" _____
20__ г.

Турагент _____в лице_____ (далее - Исполнитель), действующий по поручению туроператора _____на основании _____ (далее - также Туроператор), с одной стороны и Турист и (или) иной Заказчик: _____, в лице_____,
(далее соответственно - Заказчик, Турист), действующий на основании_____ указываются полномочия Заказчика на заключение договора с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт Туроператора (далее - Туристский продукт), совершить иные предусмотренные договором действия, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

Оказание услуг, входящих в Туристский продукт, обеспечивает Туроператор.

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:
_____

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Исполнитель обязан:

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

б) принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика

в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании;

в) оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

г) уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;

д) 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);

е) предоставить по требованию Заказчика информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях договора, заключенного между Туроператором и Турагентом, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта;

ж) передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Турагентом и Туроператором, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта), и предоставить по требованию Заказчика копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от Заказчика Туроператору;

з) передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.

3.2. Исполнитель вправе аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, предусмотренного пунктом 2.2 Договора. О принятом решении Исполнитель уведомляет в разумные сроки Заказчика.

3.3. Заказчик обязан:

а) оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

б) предоставить Исполнителю свои контактные данные, контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения Договора;

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

г) предоставить по запросу Исполнителя письменное согласие Туриста на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для целей исполнения Договора;

д) информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг Туроператором и (или) третьими лицами, привлеченными Туроператором.

3.4. Заказчик вправе:

а) получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором;

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

в) обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи;

г) 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 Туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;

д) 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;

е) 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;

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

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.

Ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт, несет Туроператор.

4.2. Исполнитель не несет ответственность:

а) за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем и (или) Туроператором 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 стоимости части услуги, оказанной Исполнителем до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

б) 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 возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора

5.1. Договор вступает в силу с даты его заключения 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.

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

5.3. 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.

5.4. Каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора или его изменения 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.

При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, 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.

5.5. 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:

а) ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;

б) изменение сроков совершения путешествия;

в) непредвиденный рост транспортных тарифов;

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

6. Порядок и сроки предъявления претензии.

Порядок разрешения споров

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

6.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Исполнителю и (или) Туроператору 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 в порядке, установленном пунктом 6.2 настоящего Договора, 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.

7.4. Иные условия Договора: _____.

8. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель:	Заказчик:
_____	_____
_____	_____
	(фамилия, имя, отчество (при наличии)
	Документ, удостоверяющий личность
Адрес: _____	_____
_____	_____
	(наименование, номер, серия, кем и когда выдан)
Почтовый адрес: _____	Зарегистрирован по адресу:
ИНН/КПП _____	_____

Расчетный счет _____

Корреспондентский счет _____

БИК _____
в _____

адрес электронной почты: _____
телефон/факс _____
Сайт _____

_____
наименование должности

_____ /_____/

_____

Адрес фактического проживания:
_____

телефон _____

адрес электронной почты: _____

Почтовый адрес: _____

_____ /_____/

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	Категория питания

	человек в номере)	

2.4. Информация об услугах перевозки

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

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

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии) <1>	Категория транспорта/вид транспорта

2.6. Экскурсионная программа (при наличии, 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

_____

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

Заказчик: _____/_____/

от Исполнителя: _____/_____/

м.п. (при наличии)

Приложение
к Заявке на бронирование

Перечень информации, доведенной до Заказчика

Информация, доведенная до Заказчика	Отметка о доведении информации до Заказчика
О потребительских свойствах Туристского продукта	
О всех третьих лицах, которые будут 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, спелеологическая 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 ненадлежащим исполнением 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: _____	

Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) Туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания)

туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг. Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик:
_____ _____ "__" _____ 20__ г.
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

Приложение N 2
к Договору

Информация о Турагенте

1. Сведения о Турагенте:

Полное наименование/фамилия, имя, отчество (при наличии) 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:

N п/п	Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора	Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	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)	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	
Адрес электронной почты/сайт	

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

Заказчик:

_____ _____ "__" _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

Приложение № 2

Реквизиты
ООО _____

ИНН	6316126020
КПП	631601005
Юридический адрес	443124, г. _____, ул. Садовая, 99 «Б»
Фактический (почтовый) адрес	443124, г._____, ул.Садовая, д. 99 "Б"
ОКПО ОКВЭД ОКАТО	81885177 79.11 36401385010
Телефон (факс)	(_____) 337 0 337
ОГРН	1076316005501
Расчетный счет	**40702810503000033390**
Банк	«Промсвязьбанк»
Кор/счет	30101810700000000803 ГУ Банка России
БИК	0422021703

Директор Иванов Иван Иванович, действует на основании Устава.

Упрощенная система налогообложения.

Приложение 3

БРИФ НА РАЗРАБОТКУ РЕКЛАМНОЙ КАМПАНИИ

Общая информация

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

10. **Информация о компании/бренде.**

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

11. **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?	

12. **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	