



**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1.3
ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО
СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ
ПО КОМПЕТЕНЦИИ № R 9 «ТУРИЗМ»
(ДАЛЕЕ – ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН)**

СОДЕРЖАНИЕ

Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.3 по компетенции № R 9 «Туризм». **Ошибка! Закладка не определена.**

Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 1.3 __ по компетенции №_R-9_ «Туризм»..... 20

Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена по КОД №1.3 __ по компетенции №_R-9_ «Туризм» 21

План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.3 __ по компетенции №R-9__ «Туризм» 43

ПРИЛОЖЕНИЕ 46

**Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.3 по
компетенции № R-9 «Туризм»**

Комплект оценочной документации (КОД) № 1.3 разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по компетенции № R-9 «Туризм» и рассчитан на выполнение заданий продолжительностью 7,5 часов.

КОД № 1.3 может быть рекомендован для оценки освоения основных профессиональных образовательных программ и их частей, дополнительных профессиональных программ и программ профессионального обучения, а также на соответствие уровням квалификации согласно Таблице (Приложение).

1. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции № R-9 «Туризм» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации (Таблица 1).

Таблица 1.

Раздел WSSS	Наименование раздела WSSS	Важность (%)
1	<u>Предоставление турагентских услуг</u> Участнику необходимо знать: <ul style="list-style-type: none">• структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;• требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;• различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;• технологии использования базы данных;• статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;• особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;• характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;• правила оформления деловой документации;• перечень стран, имеющих режим безвизового и	14,7

	<p>визового въезда граждан Российской Федерации;</p> <ul style="list-style-type: none"> • перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; • требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; • информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • определять и анализировать потребности заказчика; • выбирать оптимальный туристский продукт; • осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); • составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; • представлять туристский продукт; • оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; • оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; • составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); • предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. 	
2	<p><u>Предоставление туроператорских услуг</u></p> <p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • виды рекламного продукта; • методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; • планирование программ турпоездок; • основные правила и методику составления программ туров; • правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; • методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; • основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта. <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • работать с запросами клиентов; • работать с информационными и справочными 	15,3

	<p>материалами;</p> <ul style="list-style-type: none"> • составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; • оформлять документы; • рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; • работать с агентскими договорами; • использовать каталоги и ценовые приложения; • работать с заявками на бронирование туров; • использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках • организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг 	
3	<p><u>Предоставление экскурсионных услуг</u></p> <p>Участнику необходимо знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • экскурсионную теорию; • технику подготовки экскурсии; • объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа; • достопримечательности в контексте истории, географии и культуры; • техники поиска информационных материалов в информационно-коммуникационной сети «Интернет»; • правила использования офисной техники; • методику проведения экскурсий; • методические приемы показа экскурсионных объектов; • техники публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы; • организации питания по маршруту экскурсии. <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать методические разработки форм и видов проведения экскурсий; • использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации); • определять цели, задачи и тему экскурсии; • определять ключевые позиции программы экскурсии; • использовать офисные технологии; • использовать методические приемы показа экскурсионных объектов. <p>Базовые умения</p> <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. • Решать проблемы, оценивать риски и принимать 	1,9

	<p>решения в нестандартных ситуациях.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. • Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. • Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. 	
4	<p><u>Базовые умения</u></p> <p>Участнику необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. • Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. • Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. • Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. • Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. 	3,1

2. Форма участия:

Групповая (2 человек в группе)

3. Обобщенная оценочная ведомость.

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (судейские и объективные) (Таблица 2).

Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки составляет .

Таблица 2.

№ п/п	Критерий	Модуль, в котором использует ся критерий	Проверяе мые разделы WSSS	Баллы		
				Судейская (если это применимо)	Объект ивная	Общая
1	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	А Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	1, 2, 3, 4	3	15	18
2	Разработка программы тура по заказу клиента	В Разработка программы тура по заказу клиента	1, 2, 3, 4	9,5	13,5	23
Итого =				12,50	28,50	41,00

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

4.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции R-9 «Туризм» - 3 чел.

4.2. Минимальное количество рабочих мест составляет 10 (на 5 команд).

4.3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников осуществляется по схеме согласно Таблице 3:

Таблица 3.

Количество рабочих мест		Количество студентов
Количество рабочих мест	Количество студентов	
10	5	3
12	6	3
14	7	3

16	8	5
18	9	5
20	10	5
22	11	5
24	12	5

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

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

Во время проведения демонстрационного экзамена участники обязаны соблюдать деловой стиль одежды.

Основные требования делового стиля: пиджак, брюки и юбка могут быть разными по цвету и фактуре ткани; допускаются блузка с юбкой, водолазки, трикотажные изделия; возможно использование фирменных аксессуаров: галстук, платок, фирменная нашивка и т.д.

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

Таблица

Таблица соответствия

знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена по компетенции № R-9 «Туризм» по КОД №1 профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами

Уровень аттестации (промежуточная/ ГИА)	Код и наименование ФГОС СПО	Основные виды деятельности ФГОС СПО (ПМ)	Профессиональные компетенции (ПК) ФГОС СПО	Наименование профессионального стандарта (ПС)	Наименование и уровень квалификаций ПС	WSSS/модули/критерии оценки по КОД (по решению разработчика)
Комплект оценочной документации №2, продолжительность 4,5 час., максимально возможный балл – 36 б.						
ГИА	ФГОС СПО 43.02.10 ТУРИЗМ	базовая подготовка: -Предоставление турагентских услуг. -Предоставление услуг по сопровождению туристов. -Предоставление туроператорских услуг. -Управление функциональным подразделением организации.	1. Предоставление турагентских услуг. ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского			А Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура В Технология продаж и продвижение турпродукта

			<p>продукта. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности. 2. Предоставление услуг по сопровождению туристов. ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. ПК 2.2. Инструктировать</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.</p> <p>3. Предоставление туроператорских услуг.</p> <p>ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>формирования востребованного туристского продукта.</p> <p>ПК 3.2. Формировать туристский продукт.</p> <p>ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.</p> <p>ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>4. Управление функциональным подразделением организации.</p> <p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p> <p>ПК 4.3. Оформлять</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			отчетно-планирующую документацию.			
ГИА		углубленная подготовка: -Предоставление турагентских услуг. -Предоставление услуг по сопровождению туристов. -Предоставление туроператорских услуг. -Управление функциональным подразделением организации. -Предоставление экскурсионных услуг.	1. Предоставление турагентских услуг. ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки,			А Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура В Технология продаж и продвижение турпродукта

			<p>ваучеры, страховые полисы).</p> <p>ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.</p> <p>ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.</p> <p>2. Предоставление услуг по сопровождению туристов.</p> <p>ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>безопасность туристов на маршруте. ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке. 3. Предоставление туроператорских услуг. ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. ПК 3.2. Формировать туристский продукт. ПК 3.3. Рассчитывать стоимость</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>туристского продукта. ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>4. Управление функциональным подразделением организации. ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. ПК 4.3. Оформлять отчетно- планирующую документацию.</p> <p>5. Предоставление экскурсионных услуг. ПК 5.1. Разрабатывать экскурсионную</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>программу.</p> <p>ПК 5.2. Подготавливать информационные материалы по теме экскурсий.</p> <p>ПК 5.3. Проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги.</p> <p>ПК 5.4. Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии.</p> <p>ПК 5.5. Взаимодействовать со сторонними организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями) по формированию и реализации экскурсионных программ.</p> <p>ПК 5.6. Оформлять</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			отчетную документацию по выполнению программы экскурсии.			
--	--	--	--	--	--	--



**Задание для демонстрационного экзамена по комплекту
оценочной документации № 1.3 по компетенции № R 9
«Туризм»
(образец)**

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия
2. Модули задания, критерии оценки и необходимое время
3. Необходимые приложения

Продолжительность выполнения задания: 7,5ч.

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ

Групповая (2 человека в группе)

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

2. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в Таблице 1.

Таблица 1.

№ п/п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполнение модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
1	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	А Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	3 ч 30 мин	1, 2, 3, 4	3	15	18
2	Разработка программы тура по заказу клиента	В Разработка программы тура по заказу клиента	4 ч	1, 2, 3, 4	9,5	13,5	23
Итого =					12,5	28,5	41,00

Продолжительность Демонстрационного экзамена по КОД 3 – 5,5 часа + 2 часа на презентацию выполненных заданий (5 минут/команда). Возрастной ценз участников демонстрационного экзамена от 16 до 22 лет. Экзаменационное задание должно включать оценку по каждому из разделов WSSS. Экзаменационное задание не должно выходить за пределы WSSS. Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Экзаменационного задания при выполнении которого не оценивается знание правил и норм WSR.

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

Демонстрационный экзамен организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники получают варианты заданий (кейсы) в виде запросов клиента с реальной ситуацией из области туристской деятельности. Форма представления запроса варьируется в зависимости от заданий к модулю: видеоролик, устное обращение клиента, письменный запрос и прочие формы обращения. Запрос (обращение) клиента передается участникам демонстрационного экзамена на момент начала работы над модулем. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

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

3. НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

ДОГОВОР О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

г. _____

« ____ » _____ 20__ г.

Турагент _____ в лице _____ (далее - Исполнитель), действующий от имени и по поручению Туроператора _____ на основании _____ (далее - также Туроператор) с одной стороны и Турист и (или) иной Заказчик _____, в лице _____ (далее - Заказчик, Турист), действующий на основании _____ с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора

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

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

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

2. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты

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

2.2. Оплата осуществляется Заказчиком в следующем порядке:

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Исполнитель обязан:

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

бронирование (Приложение N 1 к Договору);

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

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

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

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

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

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

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

- уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;

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

- предоставить Заказчику Договор, заключенный между Туроператором и Турагентом, в том числе копию доверенности, выданной Туроператором, на заключение от имени Туроператора договоров о реализации сформированного им Туристского продукта;
- передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору в порядке, предусмотренном договором между Туроператором и Турагентом.

3.2. Исполнитель вправе:

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

3.3. Заказчик обязан:

- оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;
- довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать ему документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия;
- предоставить письменное согласие, включая письменное согласие всех Туристов, указанных в Заявке на бронирование (Приложении N 1 к Договору), на обработку и передачу своих персональных данных Исполнителю и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы);
- предоставить письменное подтверждение Туриста о доведении до него информации, указанной в приложении к Заявке на бронирование;
- предоставить Исполнителю свои контактные данные, а также контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты);
- предоставить Исполнителю документы и сведения, необходимые для исполнения Договора, согласно Перечню документов и сведений, содержащихся в Приложении N 3 к Договору;
- информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьими лицами, привлеченными Туроператором;
- освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные в средстве размещения и не входящие в Туристский продукт.

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

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда;
- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;
- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.

3.5. Заказчик вправе:

- получить копию свидетельства о внесении сведений о Туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров;
- получить документы, необходимые Туристу для совершения путешествия в соответствии с Договором;
- требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи за счет средств резервного фонда;
- обратиться к Исполнителю для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Заказчика (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;
- предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;
- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;
- предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.

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

- получение необходимой и достоверной информации о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;
- свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;
- обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;
- обеспечение в соответствии с настоящим Федеральным законом экстренной помощи за

счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

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

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

- беспрепятственный доступ к средствам связи;

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

4. Ответственность Сторон

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

4.2. Исполнитель не несет ответственность:

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

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

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

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по

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

5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора

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

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

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

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

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

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

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

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

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

порядке расторжения Договора или его изменения.

6. Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров

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

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

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

7. Заключительные положения

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

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

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

8. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель:

Местонахождение:

Почтовый адрес:

ИНН/КПП

Расчетный счет

Корреспондентский счет

БИК

в

телефон/факс

адрес электронной почты

сайт

Подпись, должность

_____/_____
М.П. (при наличии)

Заказчик:

Документ, удостоверяющий личность

Зарегистрирован по адресу

Адрес фактического проживания

телефон

адрес электронной почты

Подпись

_____/_____

к договору _____

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ

« ____ » _____ 20__ г.

1. Сведения о Туристе

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

2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта**2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия**

Страна, город/курорт	Даты пребывания, количество дней/ночей начало/окончание
	____/____/____ - ____/____/____
	____/____/____ - ____/____/____

2.2. Средство размещения

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

2.3. Условия проживания

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

2.4. Информация об услугах перевозки

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

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

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

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

2.7. Иные дополнительные услуги

Наименование услуги	Характеристики услуги:

3. Общая цена Туристского продукта в рублях

Общая цена:

Сумма цифрами:

Сумма прописью: _____

4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста

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

Заказчик:

(Ф.И.О)

(подпись)

Исполнитель:

(Ф.И.О)

/

(подпись)

/

М.п. (при наличии)

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИИ, ДОВЕДЕННОЙ ДО ЗАКАЗЧИКА

Информация, доведенная до Заказчика	Да/Информация	Нет
О потребительских свойствах Туристского продукта		
О всех третьих лицах, которые будет оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта		
О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания		
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания		
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия)		
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды		
О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания		
О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)		
Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями		
О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)		
О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений		

Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста		
О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии		
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера		
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера		
Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения		
тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика		
О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований		
Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт		

включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей		
О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащем исполнении исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора		
О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма		
О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)		
О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате		
денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу		
Иная информация:		

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

Заказчик: _____ " ____ " _____ 20__ г.
(Ф.И.О) (подпись) (дата)

ИНФОРМАЦИЯ О ТУРАГЕНТЕ

1. Сведения о Турагенте

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

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

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

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

N	Наименование организации, предоставившей финансовое	Вид финансового обеспечения ответственности	Номер, дата и срок действия договора страхования	Размер финансового обеспечения ответственности	Адрес/почтовый адрес	Сайт/адрес электронной почты
---	---	---	--	--	----------------------	------------------------------

	обеспечение туроператора		ответственности туроператора и (или) договора о предоставлении банковской гарантии	туроператора (каждой из организаций, предоставившей финансовое обеспечение ответственности)		

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

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

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

Заказчик: _____ " ____ " _____ 20__ г.
(Ф.И.О) (подпись) (дата)

к договору

ОПИСЬ ДОКУМЕНТОВ, ПРИНЯТЫХ ОТ ЗАКАЗЧИКА

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

Заказчик:

(Ф.И.О)

(подпись)

Исполнитель:

(Ф.И.О)

/

(подпись)

/

М.П. (при наличии)

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

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

_____, _____

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

серия, № паспорта место и дата выдачи паспорта

зарегистрированный по адресу: _____

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

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

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

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

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

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

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

Я осведомлен, что обработка, хранение и передача моих персональных данных, а также персональных данных туристов осуществляется Турагентом _____, Туроператором _____, а также иными поставщиками услуг в моем интересе, а также в интересах всех туристов происходит методом действия (операции) или совокупностью действий (операций),

совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также трансграничной передачи персональных данных во исполнение договора о реализации туристского продукта.

Настоящее согласие действует до даты окончания туристского продукта включительно. Настоящее согласие считается отзывным в случае расторжения Договора по любой причине.

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

«__» _____ 20__ г.

_____/_____/

Примерный план
работы Центра проведения демонстрационного экзамена
по КОД № 3 по компетенции № R-9 «Туризм»

	Примерное время	Мероприятие
	08:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена
Подготовительный день	08:00 – 08:20	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности
	08:20 – 08:30	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении
	08:30 – 08:40	Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении
	08:40 – 09:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена
	09:00 – 09:30	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении
	09:30 – 11:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола
День 1	08:00 – 08:30	Ознакомление с заданием и правилами
	08:30 – 09:00	Брифинг экспертов
	09:00 – 12:30	Выполнение модуля А
	12:30 – 13:30	Обед
	13:30 – 17:30	Выполнение модуля В
	17:30 – 19.00	Работа экспертов, заполнение форм и

		оценочных ведомостей
	19:00 – 20:00	Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола

Продолжительность работы экспертов на площадке не превышает нормы, установленные действующим законодательством.

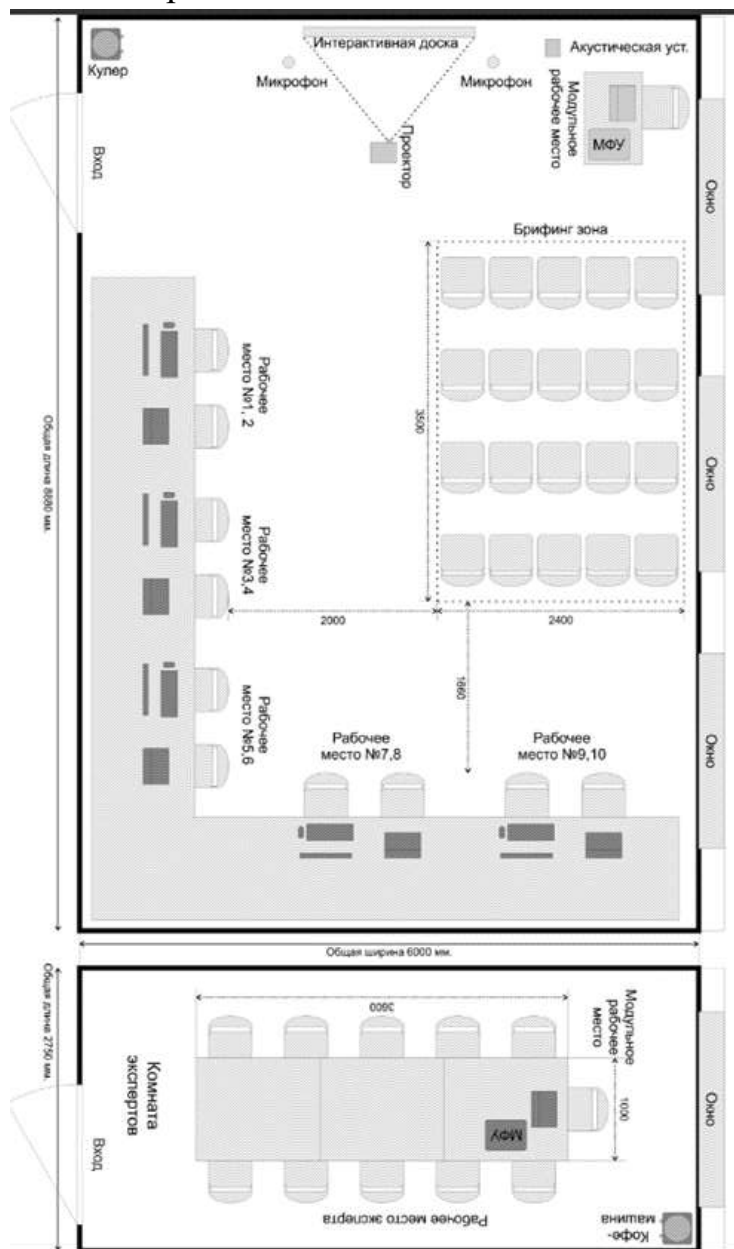
План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.3 по компетенции № R 9 «Туризм»

Компетенция: _____ Туризм _____

Номер компетенции: _____ R9 _____

Общая площадь площадки: ____ м²

План застройки площадки:



ПРИЛОЖЕНИЕ

Инфраструктурный лист для КОД № 1.3