

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
VIII ОТКРЫТОГО РЕГИОНАЛЬНОГО ЧЕМПИОНАТА
«МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ» (WORLD SKILLS RUSSIA)
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
2021-2022 ГГ.
КОМПЕТЕНЦИИ
«R 9 ТУРИЗМ»
ДЛЯ ВОЗРАСТНОЙ КАТЕГОРИИ «ЮНИОРЫ»
14-16 ЛЕТ

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Форма участия в конкурсе:	2
2. Общее время на выполнение задания:	2
3. Задание для конкурса	2
4. Модули задания и необходимое время	2
5. Критерии оценки.	3
6. Приложения к заданию.	4

1. **Форма участия в конкурсе:** Командный конкурс, 2 конкурсанта в команде

Чемпионат «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia) по компетенции «Туризм» – это профессиональный конкурс (командные соревнования) в области туристской деятельности с двумя участниками. В группах участники работают над реализацией запросов туристов, каждый день решая различные конкурсные задачи. Конкурсанты работают в условиях, приближенных к настоящей работе в офисе (туроператорской компании, туристическом агентстве и пр.), выполняя задачи, указанные в конкурсном задании.

Выбор командной формы проведения чемпионатов по компетенции Туризм обусловлен спецификой и практикой осуществления туристской деятельности. Специалисты по туризму в ходе профессиональной деятельности формируют, продвигают и реализуют туристские продукты, а именно осуществляют разработку маршрутов, востребованных у туристов, подбор и организацию размещения, питания и передвижения по программе, соблюдение визовых формальностей и т.п. Таким образом объем задач, решаемых в ходе чемпионата обширен и может быть разрешен в ходе командной работы.

Выбор командной формы обусловлен тем, что современный специалист по туризму работает в ситуации многозадачности при постоянном дефиците времени (возможность, умение, навык выполнять несколько процессов одновременно, переключаясь с одной задачи на другую). Объем задач, предложенных участнику, позволяющих продемонстрировать максимальные навыки и умения специалиста по туризму, зачастую невозможен в индивидуальном формате. Отдельный человек ограничен полномочиями и компетенциями. В команде, где присутствуют специалисты с разными полномочиями и профилями, можно выйти на нестандартную идею, которая способна родиться только на стыке компетенций. Причем, команда способна не только найти идею, но и реализовать ее. На первый план, в командной форме работы при этом выходят навыки, способствующие эффективному выполнению задач. Среди которых, навыки делегирования и

распределения функций, межличностной коммуникации и сотрудничества, совместного оперативного планирования и снижение рисков принятия ошибочного или случайного решения - являются приоритетами в организации профессиональной деятельности специалиста по туризму.

Каждый член команды при взаимодействии с другими ее членами выполняет роли двух типов. Первая - это профессиональная роль, базирующаяся на профессиональных навыках и практическом опыте, которые вносятся конкурсантом в реализацию проекта или решение проблемы. Вторая роль, является командной ролью, в основе которой лежат личностные данные человека, его ценности и менталитет.

Любая команда имеет больше шансов быть эффективной, если она сбалансирована в отношении всего набора командных ролей и если в ней обеспечивается и поощряется выполнение всех командных ролей, наиболее актуальных для решения конкретных задач команды в конкретный момент времени.

Данные роли можно отнести к базовым навыкам специалиста по туризму как разработчика туристских маршрутов, формирующего туристский продукт(ы) для их продвижения и реализации. Специалиста, который обладает практическими навыками для профессионального выполнения работы по предоставлению турагентских, туроператорских и экскурсионных услуг, услуг по продвижению и реализации турпродукта.

2. **Общее время на выполнение задания:** 10 часов 20 минут.

3. **Задание для конкурса**

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля конкурсанты получают варианты заданий в виде запросов клиента (заказчика) с реальной ситуацией из области туристской деятельности. Форма представления

запроса варьируется в зависимости от заданий к модулю: видеоролик, устное обращение клиента, письменный запрос и прочие формы обращения. Запрос (обращение) клиента демонстрируется участникам чемпионата на момент начала работы над модулем. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

Техническое описание и конкурсные задания к каждому модулю размещаются за месяц до начала соревнований в открытом доступе. Эксперты участвуют в обсуждении конкурсных заданий до начала чемпионата, уточняют неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований. Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из модулей, разрабатываются главным экспертом соревнований. В качестве разработчиков заданий возможно привлечение независимых экспертов, специалистов из отрасли, представителей туристского бизнес-сообщества. Окончательный выбор ситуаций (кейсов) для конкурсантов остается за главным экспертом. Для соблюдения «эффекта неожиданности» рекомендуется по каждому модулю предлагать участникам соревнований не менее трех вариантов заданий.

4. Модули задания и необходимое время

Наименование модуля		Соревновательный день	Время на выполнение задания
Модуль А. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура.	C1	3 часа (3 часа (5 минут технический перерыв после каждых 45 минут работы над модулем) Итого: 3 часа 15 минут
	Презентация результатов работы по модулю	C1	5 минут на команду
Модуль В. Формирование и обоснование нового туристского продукта	Формирование и обоснование нового туристского продукта	C2	3 часа (3 часа (6 минут технический перерыв после каждых 45 минут работы над

			модулем) Итого: 3 часа 15 минут
	Презентация результатов работы по модулю	C2	6 минут на команду
Модуль С. Продвижение туристского направления	Продвижение туристского направления	C3	2 часа 30 минут (5 минут технический перерыв после каждые 45 минут работы над модулем) Итого: 2 часа 40 минут
	Презентация результатов работы по модулю	C 3	5 минут на команду
Модуль D. Специальное задание	Специальное задание	C3	1 час
	Презентация результатов работы по модулю	C3	5 минут на команду

Модуль А. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура

Перед началом работы над модулем методом жребия из трех или более закрытых конвертов выбирается один из вариантов задания.

На момент начала работы над модулем всем участникам озвучивается выбранная методом жребия специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на подбор пакетного тура по определённым критериям. В соответствии с заказом клиента, участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания, в которой: представляется информация о стране и местах временного пребывания согласно программе тура, определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о целях поездки в соответствии с видом туризма, ценовой категории и стоимости пакетного тура, о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения, условиях размещения и типах питания, переездах по маршруту и трансфере, информация по рекомендуемым экскурсиям, досуге, развлечениях.

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

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

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

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

- выбор курорта (или места пребывания);
- сроки поездки;
- условия переезда;
- визовое обслуживание;
- средства размещения и типы питания;
- предложения по экскурсиям и досугу;
- итоговая стоимость тура;

Конкурсанты определяют базовую стоимость туристского продукта, обязательные доплаты по пакетному туру и стоимость дополнительных услуг,

приобретаемых клиентом. Участники рассчитывают и представляют итоговую стоимость пакетного тура в иностранной валюте и в рублевом эквиваленте по текущему курсу туроператора, сформировавшего предлагаемый турпродукт, а также показывают прибыль турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. Расчеты предоставляются экспертам. Для расчета конкурсантам предоставляется единая унифицированная форма (**Приложение № 1**), поля которой необходимо заполнить.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение четырех минут в комнате переговоров обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы по ходу «реальных» переговоров с заказчиком (в случае проведения Чемпионата в дистанционном формате переговоры проводятся в онлайн режиме). Переговоры с Заказчиком начинаются через 15 минут после начала выполнения Модуля А и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля А. Порядок выхода на переговоры производится по предварительно проведенной жеребьевке. В случае невыхода конкурсантов на переговоры в запланированном порядке право выхода на переговоры передается следующей команде. Автоматически очередь порядка выступления команды, не вышедшей на переговоры, переносится на конец списка.

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом (**Приложение № 2**). (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).

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 № 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 готовят электронную презентация тура, которая должна содержать страноведческую информацию о стране временного пребывания туристов, описание курорта/ города / района согласно программе тура, информацию об основных услугах (переезд, проживание, питание, страховка), а также дополнительных услугах (экскурсии, виза и пр.) в составе тура. Во время презентации необходимо обосновать выбор представленного тура в соответствии с заявкой клиента, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество устного представления программы тура (культура речи, логика и смысловое единство, содержательность, достоверность и т.д.), умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

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

Модуль В. Формирование и обоснование нового туристского продукта

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

Конкурсанты выделяют ключевые детали запроса, определяют и дают характеристику территории, по которой пройдет маршрут, указывают на целевую (клиентскую) аудиторию нового маршрута. Конкурсанты определяют тему, обосновывают концепцию и уникальность нового туристского продукта.

Участники обосновывают сроки и количество заездов, продолжительность и сезонность при организации путешествия, определяют соответствие средств размещения, предложенных по маршруту, предприятий питания, транспортных

перевозок, экскурсионного обслуживания, дополнительных услуг – целям, задачам, возрастным и иным характеристикам Заказчика.

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

Конкурсанты обосновывают выбор транспортных средств по программе тура, условий проживания, обращают внимание на учет региональных (национальных) особенностей в организации питания по программе тура, дорожно-транспортную ситуацию, загруженность и состояние автодорог при планировании тайминга маршрута, а также обосновывают 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 конкурсантами предлагается обязательная интерактивная программа, в том числе, учитывающие оригинальные идеи с обоснованием целесообразности ее включения в программу тура. Элементы программы должны обеспечивать возможность вовлечения туристов (экскурсантов) к активному участию в мероприятиях.

Конкурсанты указывают на услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте, указывая в ходе презентации на проводимые с туристами инструктажи, имеющиеся необходимые лицензии у организаций, представляющих туристские услуги, на нормы права, конкретные ГОСТы и т.д.

Участники разрабатывают и сдают экспертам программу тура с указанием

затрат времени, обосновывают соответствие программы нового туристского продукта заказу клиента с учетом всех имеющихся особенностей запроса заказчика.

Участники в ходе презентации программы нового туристского продукта представляют и сдают экспертам информацию о себестоимости и стоимости сформированного турпродукта на группу и на одного туриста.

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам технологическую карту маршрута (технологическая карта туристского путешествия) в соответствии с ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги» с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе. В 3 разделе технологической карты конкурсанты 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 № 4**).

Конкурсанты готовят аннотацию к разработанному маршруту (от лат. *annotatio* – замечание; краткое содержание; краткая характеристика) программы туристского маршрута на иностранном (английском) языке.

Аннотацию на иностранном (английском) и русском языках необходимо представить и сдать 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 заголовки название(номер) команды участников.

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

Конкурсанты готовят электронную презентацию своего продукта, 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; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; аргументированное изложение собственной позиции; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

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

Модуль С. Продвижение туристского направления

Участникам заблаговременно (за 10 календарных дней до начала чемпионата (С+1)) высылаются на электронную почту для эффективной подготовки вся необходимая предварительная информация, а именно:

Наименование региона (регионов), субъектов РФ, для объектов туристской индустрии которых, необходимо будет разработать программу продвижения. К объектам туристской индустрии могут относиться: туристские продукты, туристские ресурсы, туристские центры и др. согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (4 октября 1996 года с изменениями на 08 июня 2020 года).

Перед началом работы над модулем методом жребия из трех или более закрытых конвертов выбирается один из вариантов задания.

Участникам предлагается составить программу продвижения по определенному туристскому направлению (*локации*) в своем регионе (*домашнем регионе для участников*).

Участники дают характеристику региона, дестинации и ее инфраструктуры¹, выявляют основных конкурентов туристского направления (*локации*), определяют и обосновывают конкурентные преимущества туристского направления

¹ Под инфраструктурой туризма понимается комплекс сооружений, инженерных и коммуникационных сетей, в том числе телекоммуникационной связи, дорог, смежных индустрии туризма предприятий, обеспечивающих нормальный доступ туристов к туристским ресурсам и их надлежащее использование в целях туризма, обеспечение жизнедеятельности предприятий индустрии туризма и собственно туристов.

(локации). Конкурсанты выделяют и обосновывают уникальность и стратегию позиционирования туристского направления (локации).

Конкурсантам необходимо провести SWOT-анализ туристского направления (локации) (выявление и обоснование сильных и слабых сторон исследуемой системы, факторов и рисков, препятствующих развитию туризма в регионе, а также возможностей развития туризма в регионе).

Участники определяют отношение целевой группы к сфере b2b, b2s, b2g. Участники определяют и обосновывают выбор целевой аудитории и основное ядро целевой аудитории, на которое направлена программа продвижения, а также указывают на основной способ продвижения в соответствии с целевой аудиторией.

Конкурсантам необходимо разработать, представить и сдать экспертам план-график мероприятий по продвижению туристского направления (локации) с указанием этапов его реализации. Программа продвижения должна включать наиболее оптимальные online и offline инструменты продвижения. Участникам необходимо обратить внимание на обоснование использования среди инструментов продвижения событийных мероприятий, и рекламных мероприятий, рассчитанных на массового туриста (при разработке программы событийных и рекламных мероприятий участники определяют дополнительные возможные источники финансирования данных мероприятий). Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения, а также наличие и реалистичность бюджета программы продвижения туристского направления (локации).

Конкурсанты разрабатывают и представляют экспертам макет логотипа и слоган событийного или рекламно-информационного мероприятия, обосновывая в процессе презентации выбор элементов логотипа и содержание слогана.

Конкурсанты готовят презентацию программы продвижения, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, содержательность и реалистичность составленной программы продвижения турпродукта,

достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы продвижения, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

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

Модуль D. Специальное задание

Специальное задание носит «спонтанный» характер, несет в себе творческое начало, умение мыслить стратегически, способность креативно подходить к решению творческих задач, демонстрировать правильность устной речи, соблюдение делового стиля в одежде, навыки успешной коммуникации и публичной презентации, а также умение работать в команде и стрессоустойчивость.

В ходе выполнения специального задания участникам в первые пять минут после начала работы над Модулем предлагается задать не менее двух уточняющих вопросов по заданию в письменной форме, используя для этого выражение: «Правильно ли мы вас поняли». По окончании публичной презентации оценивающие эксперты имеют право задать не менее 3-х вопросов конкурсантам. Если время ответов на вопросы завершилось, а вопрос был задан экспертом, то участник имеет право ответа на этот вопрос. Время для презентации команды составляет 3 минуты. Время, отведенное на вопросы от экспертов - 2 минуты (вопросы могут задавать эксперты, которые оценивают данный модуль и главный эксперт).

Данное задание является универсальными и призвано предоставить возможность участникам в короткий промежуток времени продемонстрировать профессиональные компетенции специалиста в области туристской деятельности: умение оперативно реагировать на возникающие непредвиденные обстоятельства в профессиональной деятельности и способность конкурсанта креативно и

оперативно решать возникающие задачи.

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

5. Критерии оценки.

Критерий		Баллы		
		Измеримая	Судейская	Всего
A	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	15,00	5,50	20,50
B	Формирование и обоснование нового туристского продукта	15,30	10,70	26,00
C	Продвижение туристского направления	9,20	8,80	18,00
D	Специальное задание	-	9,50	9,50
Всего		39,50	34,50	74,00

6. Приложения к заданию.

Приложение № 1

Единая форма расчетов по пакетному туру в рублях

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

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:

Адрес: _____

Почтовый адрес: _____

ИНН/КПП _____

Расчетный счет _____

Корреспондентский счет _____

БИК _____

в _____

адрес электронной почты: _____

телефон/факс _____

Сайт _____

наименование должности

_____ / _____/

м.п. (при наличии)

Заказчик:

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Документ, удостоверяющий личность

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

Зарегистрирован по адресу:

Адрес фактического проживания:

телефон _____

адрес электронной почты: _____

Почтовый адрес: _____

_____ / _____/

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, начало/окончание	количество дней/ночей
	___/___/___ - ___/___/___	
	___/___/___ - ___/___/___	

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:

Фамилия, отчество (при наличии) Туриста	имя, (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. Другие 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)

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)	

<p>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</p>	
<p>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</p>	
<p>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</p>	
<p>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</p>	
<p>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</p>	
<p>О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращения 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</p>	
<p>Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних</p>	

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)



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, предоставивш ей финансовое	Вид финансового обеспечения ответственнос	Номер, дата и срок действия договора страхования	Размер финансового обеспечения ответственнос	Адрес/ почтовый адрес	Сайт/адрес электронно й почты
--------------	---------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	-----------------------------	-------------------------------------

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

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))

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	81885177
ОКВЭД	79.11
ОКАТО	36401385010
Телефон (факс)	(____) 337 0 337
ОГРН	1076316005501
Расчетный счет	40702810503000033390
Банк	«Промсвязьбанк»
Кор/счет	30101810700000000803 ГУ Банка России
БИК	0422021703

Директор Иванов И.И. действует на основании Устава

Упрощенная система налогообложения

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