

# ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ МЕНЕДЖЕРОМ КОМПЕТЕНЦИИ

конкурсной документации по компетенции «Туризм» основной категории на региональный этап Всероссийского чемпионатного движения по профессиональному мастерству «Профессионалы» г. Севастополь 2023 г.

№	Наименование документа	Да/Нет	Примечание
1	Описание компетенции		
2	Конкурсное задание с учетом вариативной части.		
3	Инфраструктурный лист		
4	План застройки		
6	Инструкция по охране труда и технике безопасности		
7	Критерии оценки для загрузки ЦСО		

Документы предоставил главный эксперт:

Емельян Сергей Викторович

(ФИО главного эксперта, подпись)

Согласовано

Индустриальный эксперт (наименование компании, должность индустриального эксперта, ФИО

Индустриального эксперта) директор ООО «Севастополь-тур»

Е.Е.

(подпись)

Дзие Т.Е.

(расшифровка)

« 09 » Март 2023 г.



СОГЛАСОВАНО

Менеджер компетенции «Туризм»

(подпись)

(расшифровка)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 г.



ВСЕРОССИЙСКОЕ  
ЧЕМПИОНАТНОЕ  
ДВИЖЕНИЕ  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ  
МАСТЕРСТВУ

Главная

Согласование задания

Полезное

Сайт проекта

Медиа-центр

Согласие на обработку ПД

Согласие на обработку ПД  
(несовершеннолетние)

Ошибки в схеме оценки




# Обсуждение задания на чемпионат

Менеджер компетенции: [Леонов Анатолий Мартемьянович](#)

Главный эксперт: [Емелин Сергей Викторович](#)

## Предложенное задание

 [Документация-на-согласование.7z](#)  
2023-03-13 10:00:08 | 494.41 KB

Добавить новый архив с документацией

Обзор

Прикрепить к обсуждению

## Обсуждение



Емелин Сергей Викторович

10:00 13.03.2023

Прикреплён вариант комплекта оценочной документации



Леонов Анатолий Мартемьянович

19:27 14.03.2023

Статус согласования задания был изменён

### Чемпионат

Региональный этап чемпионата профессионального мастерства «Профессионалы» в городе Севастополе в 2023 году

### Компетенция

Туризм

### Участники

10

### Статус согласования

Документация согласована

ОПИСАНИЕ  
КОМПЕТЕНЦИИ  
«ТУРИЗМ»

Региональный этап чемпионата  
профессионального мастерства  
«Профессионалы» в городе Севастополе  
в 2023 году

**Наименование компетенции:** «Туризм»

**Формат участия в соревновании:** командный

### **Описание компетенции.**

Туризм относится к наиболее динамично развивающимся видам деятельности, способствующим устойчивому развитию социально-экономической сферы региона посредством создания новых рабочих мест, повышения качества жизни населения, развития сопутствующих отраслей экономики. В настоящее время сфера туризма претерпевает глубокие изменения и системное преобразование. Сложившаяся эпидемиологическая обстановка усилила вектор развития внутреннего туризма в стране, тем самым определив основное направление национальной сферы туризма на расширение возможностей полноценного отдыха внутри страны, а также предоставив время для развития инфраструктурного, институционального и кадрового потенциала.

Индустрия туризма страны требует создания хороших условий обеспечения туристской отрасли достаточным количеством квалифицированных кадров.

Туризм в регионах России испытывает недостаток в высококвалифицированных кадрах. Большое число работников индустрии туризма страны не имеют соответствующего профильного образования.

В рамках Стратегии развития туризма в РФ до 2035 года и Национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства» заложены основные механизмы удовлетворения кадровых потребностей, долгосрочное планирование и построение системы подготовки кадров всех уровней, а также определены стратегические ориентиры по совершенствованию кадрового обеспечения развития туризма в Российской Федерации. Отдельное внимание в нацпроекте уделено подготовке кадров, профессионалов, специалистов по туризму, способных решать актуальные проблемы и вызовы.

Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства», принятый в 2021 году, нацелен на комплексное развитие отрасли туризма в России, созданию условий для удобных, безопасных и интересных путешествий по стране. Реализация национального проекта позволит увеличить количество внутренних поездок к 2030 году более чем в два раза — с 65 млн до 140 млн, количество рабочих мест до 4,7 млн, экспорт туристических услуг до 22,5 млрд долларов.

### **Нормативные правовые акты**

Поскольку Описание компетенции содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей компетенции, его необходимо использовать на основании следующих документов:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности: 43.02.10 Туризм ( приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. № 474) <https://fgos.ru/fgos/fgos-43-02-10-turizm-474/> )

2. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего специального образования по специальности 43.02.16. «Туризм и гостеприимство» Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 N 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» (Зарегистрировано в Минюсте России 24.01.2023 N 72111) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_438240/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_438240/)

3. Профессиональный стандарт: в рамках направления «Туризм» профессиональный стандарт отсутствует.

4. Профессиональный стандарт: 04.005 Экскурсовод (гид) (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 913н (Зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 1 февраля 2022 года, регистрационный N 67083).

5. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681) [https://www.consultant.ru/document/cons\\_](https://www.consultant.ru/document/cons_)

Перечень профессий и должностей согласно Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих:

- 23116 Инструктор - методист по туризму
- 22998 Инспектор по туризму
- 27765 Экскурсовод
- 20025 Агент по приему заказов на билеты

6. «ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности» (утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 N 14-ст) (ред. от 26.07.2022):

- 79 Деятельность туристических агентств и прочих организаций, предоставляющих услуги в сфере туризма
  - 79.1 Деятельность туристических агентств и туроператоров
    - 79.11 Деятельность туристических агентств
    - 79.12 Деятельность туроператоров
  - 79.9 Услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность
    - 79.90 Услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность
      - 79.90.1 Деятельность по предоставлению туристических информационных услуг
      - 79.90.2 Деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг
        - 79.90.21 Деятельность туристических агентств по предоставлению экскурсионных туристических услуг
        - 79.90.22 Деятельность самостоятельных экскурсоводов и гидов по предоставлению экскурсионных туристических услуг
      - 79.90.3 Деятельность по предоставлению туристических услуг, связанных с бронированием
        - 79.90.31 Деятельность по бронированию билетов на культурно-развлекательные мероприятия
        - 79.90.32 Деятельность по оказанию прочих услуг, связанных со службой предварительных заказов

#### 7. Национальные стандарты Российской Федерации в сфере Туризма:

- ГОСТ Р 50681-2010. - Туристские услуги. Проектирование туристских услуг (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2010 N 580-ст)
- ГОСТ Р 50690-2017. - Туристские услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст)
- ГОСТ Р 53522-2009. - Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 15.12.2009 N 772-ст)
- ГОСТ Р 54600-2011. - Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 18.12.2011 N 734-ст)

- ГОСТ Р 54601-2011. - Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 735-ст)
- ГОСТ Р 54604-2011. - Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 738-ст)
- ГОСТ Р 55881-2016. - Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 15.08.2016 N 907-ст)
- ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014). - Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.10.2014 N 1457-ст)
- ГОСТ Р 56221-2014. - Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 11.11.2014 N 1541-ст) (ред. от 25.12.2015)
- ГОСТ Р 56642-2015. Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования. (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 14.10.2015 N 1562-ст)
- ГОСТ Р 56643-2015. - Туристские услуги. Личная безопасность туриста. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 14.10.2015 N 1563-ст)
- ГОСТ Р 57280-2016. - Туристские услуги. Общие требования к предоставлению услуг горнолыжного туризма. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2016 N 1746-ст)
- ГОСТ Р 57286-2016. - Услуги социального туризма. Туристские услуги для людей пожилого возраста. Общие требования. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 25.11.2016 N 1797-ст)
- ГОСТ Р 57287-2016. - Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых природных территориях. Требования. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 25.11.2016 N 1798-ст)
- ГОСТ Р 57805-2017. - Туристские услуги. Водный туризм. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 20.10.2017 N 1466-ст)
- ГОСТ Р 57806-2017. - Туристские услуги в области самодеятельного туризма. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 20.10.2017 N 1467-ст)

- ГОСТ Р ИСО 13810-2016. - Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 25.11.2016 N 1799-ст)
- ГОСТ Р ИСО 21103-2015. - Приключенческий туризм. Информация для участников (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1395-ст)
- ГОСТ Р 59850.5-2021 «Арктический туризм. Часть 5. Информационные знаки системы навигации в сфере туризма в Арктической зоне Российской Федерации. Общие требования»;
- ГОСТ Р 59850.6-2021 «Арктический туризм. Часть 6. Предотвращение конфликтных ситуаций между туристами и белым медведем. Требования»
- ГОСТ 32611-2014. - Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов (введен в действие Приказом Росстандарта от 26.03.2014 N 228-ст)
- ГОСТ 32612-2014. - Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования (введен в действие Приказом Росстандарта от 26.03.2014 N 229-ст)
- ГОСТ 32613-2014. - Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования (введен в действие Приказом Росстандарта от 26.03.2014 N 230-ст)

7. Основные санитарные правила при организации Чемпионата по компетенции:

- СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг» (с изменениями на 14 апреля 2022 года): П. VI. Санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению услуг в области спорта, организации досуга и развлечений

Санитарные правила при организации профессиональной деятельности:

- СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг» (с изменениями на 14 апреля 2022 года): П. VI. Санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению услуг в области спорта, организации досуга и развлечений;



П. VII. Санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

– СанПиН 2.4.4.3155-13 от 27.12.2013 г. "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей".

– СП 2.4.3648-20 от 01.01.2021 г. «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи».

– Деятельность по предоставлению услуг туроператорами и турагентами не предусматривает наличия санитарно-эпидемиологических заключений на основании «Федерального закона от 30.03.1999 № 52 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изм. от 04.11.2022 г.), а также приказа Федеральной службы от 21.11.2005 № 776 «О санитарно-эпидемиологической экспертизе видов деятельности (работ, услуг), продукции, проектной документации» и письма Федеральной службы от 12.05.2006 №0100/5326-06-32.

8.СП (СНИП) - отсутствуют

Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции определяется профессиональной областью специалиста и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту.

№ п/п	Виды деятельности/трудо-вые функции
1	Анализ спроса на реализуемые туристские продукты, исследование потребностей туристов.
2	Заключение договоров о реализации туристских продуктов, оформление необходимых туристских документов.
3	Исследование конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг.
4	Ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг:
5	Ведение установленной документации и отчетности.

6	Изучение претензии туристов к качеству туристского обслуживания, принятие мер по устранению недостатков в обслуживании туристов
7	Координация выполнения обязательств по размещению, проживанию и питанию туристов; транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию; оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, услуг гидов-переводчиков и сопровождающих); страхованию туристов на период туристской поездки.
8	Взаимодействие с туроператорскими организациями, экскурсионными бюро и иными организациями
9	Продвижение и реализация туристских продуктов и услуг
10	Предоставление туристам необходимой, достоверной и полной информации о туристском продукте
11	Организация поиска, сбора, первичной обработки и анализа информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и др. для формирования туристских продуктов

Разработано экспертным сообществом  
компетенции «ТУРИЗМ»

20\_\_ год

УТВЕРЖДЕНО  
Менеджер компетенции  
«\_\_\_\_\_»  
\_\_\_\_\_ ФИО  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ год

# КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ «ТУРИЗМ»

Региональный этап чемпионата  
профессионального мастерства  
«Профессионалы» в городе Севастополе в  
2023 году

Конкурсное задание разработано экспертным сообществом и утверждено Менеджером компетенции, в котором установлены нижеследующие правила и необходимые требования владения профессиональными навыками для участия в соревнованиях по профессиональному мастерству.

**Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:**

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ.....	2
1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ.....	2
1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «Туризм» 2	
1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ .....	10
1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ.....	11
1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив) .....	16
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ .....	19
2.1. Личный инструмент конкурсанта.....	23
3. Приложения.....	24

# 1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

## 1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ

Требования компетенции (ТК) «Туризм» определяют знания, умения, навыки и трудовые функции, которые лежат в основе наиболее актуальных требований работодателей отрасли.

Целью соревнований по компетенции является демонстрация лучших практик и высокого уровня выполнения работы по соответствующей рабочей специальности или профессии.

Требования компетенции являются руководством для подготовки конкурентоспособных, высококвалифицированных специалистов в сфере туризма и участия их в конкурсах профессионального мастерства.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний, умений, навыков и трудовых функций осуществляется посредством оценки выполнения практической работы.

Требования компетенции разделены на четкие разделы с номерами и заголовками, каждому разделу назначен процент относительной важности, сумма которых составляет 100.

## 1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «ТУРИЗМ»

Таблица №1

### Перечень профессиональных задач специалиста

№ п/п	Раздел	Важность в %
1	<b>Коммуникация и публичные выступления</b>  - Специалист должен знать и понимать:  Специалисту необходимо знать и понимать:  - средства и методы вербального и невербального общения;  - методические приемы показа и рассказа;  - техники публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы;  - основы взаимодействия в команде, обеспечения ее сплоченности;  - методы эффективного общения с коллегами;  - функции, виды и структуру общения;  - правила и нормы ведения деловых переговоров;	24%

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила и нормы ведения деловой переписки;</li> <li>- основы межкультурной коммуникации;</li> <li>- основы языковой коммуникации;</li> <li>- иностранный язык, английский, средний уровень;</li> <li>- правила публичной презентации и самопрезентации;</li> <li>- основы клиенто-ориентированного взаимодействия;</li> <li>- правила и нормы работы с возражениями.</li> <li>- принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг</li> </ul>	
	<p>Специалисту необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться в различных ситуациях общения;</li> <li>- соотносить средства вербального и невербального общения в процессе коммуникации;</li> <li>- применять индивидуальные коммуникационные навыки при решении совместных задач;</li> <li>- оценивать результаты совместного общения;</li> <li>- согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников;</li> <li>- осуществлять внутренне и внешние профессиональные коммуникации;</li> <li>- проводить деловые переговоры с Заказчиком;</li> <li>- вести деловую переписку;</li> <li>- строить сеть контактов с людьми;</li> <li>- презентовать себя и свои идеи</li> <li>- взаимодействовать с поставщиками туристских услуг</li> <li>- выявлять и определять потребности Заказчика</li> </ul>	
	<b>Творчество и качество турпродукта</b>	16%
2	<p>Специалисту необходимо знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- компоненты творческого мышления;</li> <li>- методы и принципы развития творческого мышления;</li> <li>- логические законы и правила;</li> <li>- законы эмпатии;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- эмоциональный интеллект;</li> <li>- основы экологического мышления;</li> <li>- основы рефлексии</li> <li>-показатели качества турпродукта</li> <li>-методы измерения показателей качества турпродукта</li> </ul>	
	<p>Специалисту необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- находить уникальные и креативные решения;</li> <li>- генерировать креативные совместные идеи в процессе разработки турпродукта;</li> <li>- осуществлять подбор уникальных туристских услуг в составе туристского продукта;</li> <li>- создавать принципиально новые идеи, отклоняющиеся от традиционных или принятых схем мышления;</li> <li>- критично и взвешенно подходить к переработке и потреблению информации;</li> <li>- применять логические законы и правила (закон тождества, противоречия и достаточного основания) в организации работы и презентации результатов работы;</li> <li>- умение вовремя и с максимальной пользой удовлетворять потребности и желания туристской аудитории;</li> <li>- осознанно относиться к происходящим событиям без вреда для себя и окружающих;</li> <li>- создавать оригинальные и современно оформленные электронные презентации</li> <li>- собирать и структурировать в презентациях весь необходимый массив информации</li> </ul>	
3	<p><b>Менеджмент и аналитика</b></p> <p>Специалисту необходимо знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы стратегического планирования;</li> <li>- ключевые показатели статистики туризма;</li> <li>- основные формы статистической отчетности;</li> <li>- инструменты статистического анализа;</li> <li>- основы и принципы планирования;</li> <li>- виды и методы планирования;</li> <li>- этапы и методы принятия решений.</li> </ul>	8%

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</li> <li>-методы изучения и анализа запросов потребителей;</li> <li>- основы разработки и принятия управленческих решений</li> </ul>	
	<p>Специалисту необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять обработку статистических данных;</li> <li>- проводить исследование рынка туристских услуг;</li> <li>- анализировать рынок туристских услуг на основе информации, полученной из различных источников;</li> <li>- планировать результаты профессиональной деятельности;</li> <li>- самостоятельно, осознанно анализировать свои поступки, поведение, деятельность.</li> <li>- систематизировать и анализировать проведенные маркетинговые исследования</li> <li>-анализировать и оценивать эффективность проведенной рекламной кампании;</li> <li>-формировать комплексную стратегию продвижения туристского продукта или объекта туристской индустрии</li> <li>- выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации</li> <li>- анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;</li> <li>- обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии</li> <li>-выбирать и применять оптимальные инструменты управления в профессиональной деятельности</li> <li>- понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим</li> </ul>	
	<b>Документация, прикладные и профессиональными программы</b>	24,50%
4	<p>Специалисту необходимо знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы документооборота туристских организаций;</li> <li>-основные формы статистической отчетности;</li> <li>- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила и порядок оформления туристской документации</li> <li>- правила и особенности оформления визовых документов;</li> <li>- особенности оформления документов туристов для получения паспортов;</li> <li>- порядок и правила заполнения договора о реализации туристского продукта;</li> <li>- правила оформления коммерческого предложения;</li> <li>- знать регламенты, стандарты, и нормативно-техническую документацию, применяемую в работе туристских организаций;</li> <li>- базовые профессиональные программы;</li> <li>- особенности работы с прикладными офисными программами</li> <li>- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию;</li> <li>- особенности работы с профессиональными системами бронирования и резервирования;</li> <li>- методы и способы поиска информации на официальных сайтах туристских организаций.</li> <li>- правила оформления документов при взаимодействии с консульскими и государственными учреждениями и страховыми компаниями</li> <li>- требования российского законодательства в сфере туризма</li> <li>- нормативно-правовое обеспечение формирования туристских услуг и туристского продукта</li> </ul>	
	<p>Специалисту необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заполнять договор о реализации туристского продукта;</li> <li>- заполнять визовые документы в соответствии с действующими нормами и правилами;</li> <li>- использовать современные информационно-коммуникационные технологии при подготовке документов;</li> <li>- применять и использовать регламенты; стандарты и нормативно-техническую документацию, применяемую в работе туристских организаций;</li> <li>- оформлять технологическую документацию. в том числе для сертификации турпродукта;</li> <li>- оформлять и обрабатывать возражения и претензии к качеству туристского продукта или туристской услуги;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работать с прикладными офисными программами</li> <li>- работать со специализированными туристскими информационными системами;</li> <li>- осуществлять подбор и бронирование туристских продуктов и услуг на сайтах-агрегаторах туристских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять подбор и бронирование туристских продуктов и услуг на официальных сайтах туроператорских организаций;</li> <li>- работать со специализированными системами бронирования туров туристских организаций.</li> <li>- оформлять необходимый комплект документов при реализации туристского продукта;</li> <li>- работать с GDS и ADS системами</li> <li>-составлять карты-схемы туристских маршрутов</li> <li>-методы использования информационных технологий в продвижении туристских услуг и продуктов</li> </ul>	
	<p><b>Технологии разработки и формирования туристских продуктов</b></p>	16,5%
5	<p>Специалисту необходимо знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-методику работы со справочными и информационными материалами по регионоведению, страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;</li> <li>-основные правила и методику формирования туристских продуктов;</li> <li>-методики расчета стоимости основных и дополнительных услуг в составе туристских продуктов;</li> <li>-особенности обеспечения безопасности в сфере туризма;</li> <li>-особенности и характеристики туристских ресурсов и инфраструктуры регионов;</li> <li>-визовые, таможенные, страховые формальности;</li> <li>-основы ценообразования в туристской деятельности;</li> <li>- особенности и правила предоставления транспортных услуг</li> <li>- особенности и правила предоставления услуг предприятиями питания;</li> <li>- особенности и правила предоставления экскурсионных услуг</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности и правила предоставления услуг по размещению туристов;</li> <li>- особенности формирования туристских продуктов и услуг для отдельных категорий граждан</li> </ul>	
	<p>Специалисту необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-подбирать оптимальный набор туристских услуг в составе туристского продукта в соответствии с требованиями Заказчика;</li> <li>-проводить маркетинг существующих предложений от действующих туроператоров;</li> <li>-оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт;</li> <li>-рассчитывать сроки, продолжительность, сезонность туристских маршрутов;</li> <li>-составлять карты-схемы туристских маршрутов;</li> <li>-взаимодействовать с поставщиками туристских услуг;</li> <li>-рассчитывать себестоимость и стоимость вновь сформированного туристского продукта или услуг;</li> <li>-формировать туристские продукты с учетом фактора сезонности;</li> <li>-применять методы и принципы ценообразования при формировании туристского продукта;</li> <li>-осуществлять подбор и бронирование транспортных услуг в соответствии с требованиями Заказчика;</li> <li>-осуществлять подбор и бронирование средств размещения и условий проживания в соответствии с требованиями Заказчика;</li> <li>-осуществлять подбор и бронирование услуг по организации питания в соответствии с требованиями Заказчика</li> <li>-осуществлять подбор и бронирование экскурсионных услуг в соответствии с требованиями Заказчика</li> <li>-осуществлять подбор и бронирование дополнительных услуг в соответствии с требованиями Заказчика</li> <li>-использовать и применять правила и нормы обеспечения безопасности в профессиональной деятельности и в организации отдыха туризма</li> <li>-применять и обеспечить соответствие ГОСТов при формировании туристского продукта</li> </ul>	
6	<b>Технологии продвижения и реализации туристских продуктов</b>	11%

	<p>Специалисту необходимо знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стратегии продвижения туристских продуктов и услуг;</li> <li>- инструменты продвижения туристских продуктов и услуг;</li> <li>- методы использования информационных технологий в продвижении туристского продукта;</li> <li>- основы рекламы;</li> <li>- SMM инструменты продвижения туристских продуктов;</li> <li>- технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии;</li> <li>- особенности и способы участия в выставках туристской направленности;</li> <li>- основы медиапланирования;</li> <li>- виды поисковых запросов пользователей в поисковых системах интернета</li> <li>- принципы функционирования современных социальных медиа</li> <li>- особенности использования SEO при продвижении туристских продуктов;</li> <li>- особенности формирования и стимулирования каналов сбыта;</li> <li>- технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии;</li> <li>- особенности и правила формирования сбытовой сети в туризме.</li> </ul>	
	<p>Специалисту необходимо уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Определять ключевые цели рекламной кампании</li> <li>- формулировать задачи рекламной кампании исходя из целей рекламной кампании</li> <li>- использовать современную систему оценки эффективности мероприятий по продвижению туристского продукта;</li> <li>- проводить маркетинговые исследования;</li> <li>- разрабатывать концепции продвижения туристского продукта с использованием современных технологий;</li> <li>- выбирать и применять оптимальные технологии продаж и контроля качества услуг в туристской деятельности;</li> <li>- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- реализовывать целостную стратегию привлечения и удержания клиентов;</li> <li>- запускать и оптимизировать рекламные кампании;</li> <li>- формировать план продвижения с учетом поставленных целей и задач</li> <li>- осуществлять выбор форм, каналов и методов рекламного продвижения</li> <li>- определять конкретные носители рекламы и их оптимальное сочетание</li> <li>- рассчитывать бюджет продвижения туристского продукта и услуг;</li> <li>- определять и варьировать способы и каналы продвижения турпродукта</li> <li>- составлять полнофункциональные брифы с целью дальнейшего сотрудничества с рекламными компаниями</li> <li>- участвовать в выставках и ярмарках туристской направленности;</li> <li>- формировать и использовать механизмы стимулирования каналов сбыта;</li> <li>- использовать каталоги и ценовые приложения;</li> <li>- выбирать оптимальный туристский продукт;</li> <li>- формировать агентские сети</li> </ul>	
--	--	--

### **1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ**

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции, обозначенных в требованиях и указанных в таблице №2.

Таблица №2

## Матрица пересчета требований компетенции в критерии оценки

Критерий/Модуль								Итого баллов за раздел ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ
Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ		А	Б	В	Г	Д	Е	
	1	6,10	2,90	3,0	3,7	4,3	4,00	24,00
	2	0,00	2,50	5,80	0,70	5,3	1,70	16,00
	3	0,10	0,60	1,30	2,20	1,50	2,30	8,00
	4	9,20	0,00	7,10	2,10	6,10	0,00	24,50
	5	0,00	0,00	7,40	1,30	7,80	0,00	16,50
	6	4,60	0,00	0,40	6,00	0,00	0,00	11,00
Итого баллов за критерий/модуль		20,00	6,00	25,00	16,00	25,00	8,00	100

## 1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в таблице №3:

Таблица №3

## Оценка конкурсного задания

Критерий	Методика проверки навыков в критерии
А  Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	Для оценки выполнения заданий по модулю используются методики: 1. качественной оценки, определяющие качество работы без его количественного выражения. В том числе с использованием методов эталона, системы произвольных характеристик, метода групповой (устной и письменной) дискуссии; метод моделирования; разработки и оформления документов в соответствии с предъявляемыми требованиями; 2. количественной оценки. Прежде всего с использованием метода балльной оценки, т.е. присвоение заранее установленных баллов за каждый элемент работы с последующим определением общего уровня в виде набранных очков. В том числе с использованием метода прямого ранжирования по определённым показателю, чередующего ранжирования, оценка производится с использованием любых критериев; 3. комбинированные методы, включая метод суммированных оценок, рационального распределения

		<p>времени «т.е. работа на время по таймингу», запланированного для каждого этапа разработки задания;</p> <p>4. для оценки софт-навыков, в том числе, используются методы проективных вопросов, адаптивного сравнения, поведенческих примеров,</p>
Б	Работа с возражениями туриста	<p>Для оценки выполнения заданий по модулю используются методики:</p> <p>1. качественной оценки, определяющие качество работы без его количественного выражения. В том числе с использованием методов эталона, системы произвольных характеристик, метода групповой (устной и письменной) дискуссии; метод моделирования; разработки и оформления документов в соответствии с предъявляемыми требованиями;</p> <p>2. количественной оценки. Прежде всего с использованием метода бальной оценки, т.е. присвоение заранее установленных баллов за каждый элемент работы с последующим определением общего уровня в виде набранных очков. В том числе с использованием метода прямого ранжирования по определённым показателю, чередующего ранжирования, оценка производится с использованием любых критериев;</p> <p>3. комбинированные методы, включая метод суммированных оценок, рационального распределения времени «т.е. работа на время по таймингу», запланированного для каждого этапа разработки задания;</p> <p>4. для оценки софт-навыков, в том числе, используются методы проективных вопросов, адаптивного сравнения, поведенческих примеров,</p>
В	Формирование и обоснование нового туристского продукта	<p>Для оценки выполнения заданий по модулю используются методики:</p> <p>1. качественной оценки, определяющие качество работы без его количественного выражения. В том числе с использованием методов эталона, системы произвольных характеристик, метода групповой (устной и письменной) дискуссии; метод моделирования; разработки и оформления документов в соответствии с предъявляемыми требованиями;</p> <p>2. количественной оценки. Прежде всего с использованием метода бальной оценки, т.е. присвоение заранее установленных баллов за каждый элемент работы с последующим определением общего уровня в виде набранных очков. В том числе с использованием метода прямого ранжирования по определённым показателю, чередующего ранжирования, оценка производится с использованием любых критериев;</p> <p>3. комбинированные методы, включая метод суммированных оценок, рационального распределения времени «т.е. работа на время по таймингу»,</p>

		<p>запланированного для каждого этапа разработки задания;</p> <p>4. для оценки софт-навыков, в том числе, используются методы проективных вопросов, адаптивного сравнения, поведенческих примеров,</p>
Г	Продвижение туристского продукта	<p>Для оценки выполнения заданий по модулю используются методики:</p> <p>1. качественной оценки, определяющие качество работы без его количественного выражения. В том числе с использованием методов эталона, системы произвольных характеристик, метода групповой (устной и письменной) дискуссии; метод моделирования; разработки и оформления документов в соответствии с предъявляемыми требованиями;</p> <p>2. количественной оценки. Прежде всего с использованием метода бальной оценки, т.е. присвоение заранее установленных баллов за каждый элемент работы с последующим определением общего уровня в виде набранных очков. В том числе с использованием метода прямого ранжирования по определённым показателю, чередующего ранжирования, оценка производится с использованием любых критериев;</p> <p>3. комбинированные методы, включая метод суммированных оценок, рационального распределения времени «т.е. работа на время по таймингу», запланированного для каждого этапа разработки задания;</p> <p>4. для оценки софт-навыков, в том числе, используются методы проективных вопросов, адаптивного сравнения, поведенческих примеров,</p>
Д	Разработка программы тура по заказу клиента	<p>Для оценки выполнения заданий по модулю используются методики:</p> <p>1. качественной оценки, определяющие качество работы без его количественного выражения. В том числе с использованием методов эталона, системы произвольных характеристик, метода групповой (устной и письменной) дискуссии; метод моделирования; разработки и оформления документов в соответствии с предъявляемыми требованиями;</p> <p>2. количественной оценки. Прежде всего с использованием метода бальной оценки, т.е. присвоение заранее установленных баллов за каждый элемент работы с последующим определением общего уровня в виде набранных очков. В том числе с использованием метода прямого ранжирования по определённым показателю, чередующего ранжирования, оценка производится с использованием любых критериев;</p> <p>3. комбинированные методы, включая метод суммированных оценок, рационального распределения времени «т.е. работа на время по таймингу», запланированного для каждого этапа разработки задания;</p>



		4. для оценки софт-навыков, в том числе, используются методы проективных вопросов, адаптивного сравнения, поведенческих примеров,
Е	Специальное задание	<p>Для оценки выполнения заданий по модулю используются методики:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>качественной оценки, определяющие качество работы без его количественного выражения. В том числе с использованием методов эталона, системы произвольных характеристик, метода групповой (устной и письменной) дискуссии; метод моделирования; разработки и оформления документов, в соответствии с предъявляемыми требованиями;</li> <li>количественной оценки. Прежде всего с использованием метода балльной оценки, т.е. присвоение заранее установленных баллов за каждый элемент работы с последующим определением общего уровня в виде набранных очков. В том числе с использованием метода прямого ранжирования по определённым показателю, чередующего ранжирования, оценка производится с использованием любых критериев;</li> <li>комбинированные методы, включая метод суммированных оценок, рационального распределения времени «т.е. работа на время по таймингу», запланированного для каждого этапа разработки задания;</li> <li>для оценки софт-навыков, в том числе, используются методы проективных вопросов, адаптивного сравнения, поведенческих примеров.</li> </ol>

## 1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Возрастной ценз: 16–22 года.

Общая продолжительность Конкурсного задания<sup>1</sup>: 17 часов 30 минут.

Количество конкурсных дней: 3 дня

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов требований компетенции.

Оценка знаний участника должна проводиться через практическое выполнение Конкурсного задания. В дополнение могут учитываться требования работодателей для проверки теоретических знаний / оценки квалификации.

<sup>1</sup> Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одной командой.

### **1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания (ссылка на ЯндексДиск с матрицей, заполненной в Excel)**

Конкурсное задание состоит из модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) -6 модулей, и вариативную часть – 2 модуля. Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

Обязательная к выполнению часть (инвариант) выполняется всеми регионами без исключения на всех уровнях чемпионатов.

Количество модулей из вариативной части, выбирается регионом самостоятельно в зависимости от материальных возможностей площадки соревнований и потребностей работодателей региона в соответствующих специалистах. В случае если ни один из модулей вариативной части не подходит под запрос работодателя конкретного региона, то вариативный (е) модуль (и) формируется регионом самостоятельно под запрос работодателя. При этом, время на выполнение модуля (ей) и количество баллов в критериях оценки по аспектам не меняются.

Конкурсное задание представляет собой единый для всех участников кейс(задание) в форме запроса клиента (клиентов).

Не допускается видоизменение задания по ходу его выполнения.

*Таблица №4*

**Матрица конкурсного задания**

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция	Нормативный документ/ЗУН	Модуль	Константа/вариатив	ИЛ	КО
1	2	3	4	5	6	7

Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания (**Приложение № 1**)

## **1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)**

### **Модуль А. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура (Инвариант)**

Время на выполнение модуля: 3 часа 30 минут

**Задания:** Участникам озвучивается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания пакетного тура; оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку, а также заполняют и сдают договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом. Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента проводят переговоры с Заказчиком. Конкурсанты составляют и сдают экспертам калькуляцию стоимости туристского продукта. Конкурсанты готовят электронную презентацию подобранного в соответствии с заказом пакетного тура.

### **Модуль Б. Работа с возражениями туриста (Инвариант)**

Время на выполнение модуля: 2 часа

**Задания:** В данном модуле имитируется обработка возражений клиента на предложенный вариант пакетного тура. Роль «клиента-туриста» играет группа оценивающих экспертов, роль «менеджеров турагентства» – конкретная команда участников соревнований. Работа и оценка команды по преодолению возражений проходит в интерактивной форме.

Участникам дается возможность в течении 30 (тридцати) минут подготовиться к встрече с «туристом», в роли которого выступает оценивающие эксперты. После окончания «подготовительного этапа» работы с возражениями «туриста» участники приглашаются на собеседования с «туристом».

### **Модуль В. Формирование и обоснование нового туристского продукта (Инвариант)**

Время на выполнение модуля: 3 часа 30 минут

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

Конкурсанты: выделяют ключевые детали запроса; определяют соответствие целям, задачам, возрастным и иным характеристикам Заказчика средств размещения; предприятий питания; транспортных услуг; экскурсионного обслуживания; дополнительных услуг, предложенных по маршруту путешествия; указывают на услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте. Участники проводят расчеты себестоимости сформированного турпродукта и расчеты стоимости турпродукта на рынке, а также оформляют технологическую карту маршрута. Конкурсанты готовят аннотацию тура на русском и иностранном языке, а также готовят электронную презентацию разработанного турпродукта. Конкурсанты готовят электронную презентацию разработанного уникального турпродукта.

#### **Модуль Г Продвижение туристского продукта(инвариант)**

Время на выполнение модуля: 3 часа

**Задания:** Участникам предлагается составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта или «линейки» туристских продуктов. Конкурсанты разрабатывают программу продвижения в своем регионе( субъекте Российской Федерации), дают характеристику и обосновывают основные преимущества компании-разработчика данного турпродукта и самого турпродукта, выявляют его прямых и косвенных конкурентов с указанием на турпродукта, определяют и обосновывают важность и полноту целевой аудитории и ядра целевой аудитории, указывают на основные способы продвижения турпродукта и стратегии позиционирования турпродукта.

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

Участники заполняют и сдают экспертам бриф (задание) для рекламного агентства, занимающегося продвижением туристских продуктов.

Конкурсанты разрабатывают и сдают экспертам рекламный буклет тура, который должна включать необходимую, полную и достоверную информацию о туристском продукте. Буклет представляется экспертам в формате Лифлет ЕВРО в 2 сложения, (в развороте А4) двухсторонний.

Конкурсанты готовят электронную презентацию разработанной программы продвижения турпродукта.

#### **Модуль Д Разработка программы тура по заказу клиента (Вариатив)**

Время на выполнение модуля: 3 часа 30 минут

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

Конкурсанты в ходе переговоров с Заказчиком выделяют ключевые детали индивидуального запроса клиента с учетом конкретных его пожеланий с целью максимального удовлетворения запросов и потребностей, обосновывают выбор транспортных средств по программе тура, условий размещения, экскурсионного обслуживания, организации питания туристов и т.д.

Конкурсанты указывают на услуги по страхованию туристов, а также обосновывают требования безопасности на маршруте, производят расчеты себестоимости и стоимости турпродукта,

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

Конкурсанты готовят аннотацию тура на русском и иностранном языке, а также готовят электронную презентацию разработанного турпродукта по заказу клиента.

#### **Модуль Е Специальное задание (Вариатив)**

Время на выполнение модуля: 2 часа.

**Задания:** 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 умения работать в команде и стрессоустойчивость.

В ходе выполнения специального задания участникам предлагается задать не менее двух уточняющих вопросов по заданию в письменной форме. По окончании публичной презентации оценивающие эксперты имеют право задать не менее 3-х вопросов конкурсантам.

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

## **2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ<sup>2</sup>**

Тип соревнования: командный

Количество конкурсантов в команде: 2 чел.

Выбор командной формы проведения чемпионатов по компетенции Туризм обусловлен спецификой и практикой осуществления туристской деятельности.

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

---

<sup>2</sup> Указываются особенности компетенции, которые относятся ко всем возрастным категориям и чемпионатным линейкам без исключения.

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.

Чемпионат по компетенции «Туризм» это 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. Соревнования организованы по модульному принципу. Для каждого модуля конкурсанты получают варианты заданий в виде запросов клиента с реальной ситуацией из области туристской деятельности. Форма представления запроса варьируется в зависимости от заданий к модулю: видеоролик, устное обращение клиента, письменный запрос и прочие формы обращения. Запрос (обращение) клиента

демонстрируется участникам чемпионата на момент начала работы над модулем. Для работы над некоторыми модулями задание для участников рассылается заблаговременно, в зависимости от специфики модуля. Для выполнения каждого модуля во время чемпионата предлагаются четкие временные рамки.

Кейсы(задания) для работы на площадке для конкурсантов являются секретными и представляет собой единый для всех участников кейс(задание) в форме запроса клиента (клиентов).

Для модулей А, В, Г, Д разрабатываются не менее трех вариантов кейсов (заданий). Один из конвертов с подготовленными заданиями выбирается методом случайной выборки перед началом работы над модулем. Для модуля Б предусматриваются уникальные для разных команд участников задания. Кейсы (задания) выдаются участникам и экспертам перед началом выполнения модуля.

При получении кейса (задания) по модулю Е участники задают вопросы на уточнение и понимания сути задания, а также отвечают на вопросы экспертов в отведённое для этого время. По другим модулям вопросы перед началом выполнения не предусмотрены.

Не допускается видоизменение задания по ходу его выполнения.

Варианты ситуаций (кейсов), в которых даны запросы клиентов по каждому из рабочих модулей, разрабатываются главным экспертом соревнований с привлечением независимых экспертов. Варианты заданий (кейсов), при необходимости, согласуются с менеджером компетенции. 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. По некоторым модулям предусматривается «домашнее задание» в виде предварительной информации, которое доводится до сведения участников за 10 дней до начала чемпионата.



Конкурс проводится на русском языке (знание иностранного (английский) - обязательно). Вся документация, публичные презентации и общение с экспертами – на русском языке.

Дополнительные профессиональные требования к конкурсантам не предъявляются.

Во время соревнований участники и эксперты обязаны соблюдать деловой стиль. Основные требования нестрогого 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. Использование одежды или формы с посторонней или некорректной символикой или надписями нежелательно.

Экспертам-наставникам запрещено делать фотографии и видеозаписи конкурсантов во время выполнения заданий.

### **Штрафные санкции**

Если становится очевидно, что действия участника соревнований, приведшие к нарушению Регламента чемпионата и Кодекса этики, были совершены осознанно и преднамеренно, к нему применяются следующие санкции:

- Обнаружение у участника на площадке запрещенных средств связи приводит к отстранению от соревнований.
- Обнаружение у участника на площадке любых видов памяти (накопителей), в том числе и любых устройств с USB-разъемом, приводит к отстранению участника от соревнований.
- Запрещается пользоваться почтовыми серверами (за исключением тех вариантов, когда это указано в задании к модулю).
- Участник, нарушивший правила поведения/правила ОТ и ТБ на чемпионате и чье поведение, мешает процедуре проведения чемпионата, получает предупреждение с занесением в протокол нештатных ситуаций. После повторного предупреждения участник удаляется с площадки, а Главный эксперт вносит соответствующую запись в протоколе.

– В случае некорректного или грубого поведения компатриота, его попыток вмешиваться в работу оценивающей группы и других нарушениях этики, такие нарушения фиксируются и составляется протокол с решением об удалении данного эксперта или компатриота с площадки вплоть до конца проведения соревнований

### **2.1. Личный инструмент конкурсанта**

Тулбокс конкурсанта: нулевой

### **2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке**

Любые материалы и оборудование, имеющиеся при себе у участников, необходимо предъявить Экспертам. Жюри имеет право запретить использование любых предметов, которые будут сочтены не относящимися к компетенции «Туризм», или же могущими дать участникам несправедливое преимущество.

Главный эксперт имеет право запретить использование любых предметов, которые будут сочтены не относящимися к компетенции «Туризм», или же могущими дать участнику несправедливое преимущество. Использование данных предметов во время соревнований приводит к штрафным санкциям, вплоть до дисквалификации команды(участников).

В частности, запрещено использование мобильных телефонов, и любых гаджетов, имеющих память или usb-порт. Использование участником на площадке мобильного телефона приводит к наказанию 5 баллов или дисквалификации команды.

Обнаружение у участника на площадке любых видов памяти (накопителей), в том числе и любых устройств с USB-разъемом, приводит к отстранению команды от соревнований

### 3. Приложения

Приложение № 1 Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания  
<https://disk.yandex.ru/i/XRIqgIWEBUW9gQ>

Приложение №2 Матрица конкурсного задания  
[https://disk.yandex.ru/i/Hwo\\_Xvc87H6nng](https://disk.yandex.ru/i/Hwo_Xvc87H6nng)

Приложение №3 Инфраструктурный лист  
[https://disk.yandex.ru/i/UxyY\\_73O3IHFPw](https://disk.yandex.ru/i/UxyY_73O3IHFPw)

Приложение №4 Критерии оценки <https://disk.yandex.ru/i/ai9v6gpRFczUFg>

Приложение №5 План застройки <https://disk.yandex.ru/i/lkpKCpIe70s2og>

Приложение №6 Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции «Туризм» <https://disk.yandex.ru/i/ORPWcC7r8cf7xQ>

# Инфраструктурный лист для оснащения конкурсной площадки Туризм

## Основная информация о конкурсной площадке:

**Субъект Российской Федерации:** *город Севастополь*

**Базовая организация расположения конкурсной площадки:** *Государственное бюджетное образо*

**Адрес базовой организации:** *г. Севастополь, ул. Кожанова 2*

**Главный эксперт:** *Емелин Сергей Викторович, +7(978)8007172, serg.eml@mail.ru*

**Технический эксперт:** *Маложенская Марина Леонидовна, +7(978)8268248, eggplant2546@gmail.com*

**Количество экспертов (в том числе с главным экспертом):** **10**

**Количество рабочих мест:** **5**

**Даты проведения:** **17.04.2023-24.04.2023**

## Общая зона конкурсной площадки (оборудован

### Требования к обеспечению зоны (коммуникации, площадь, сети, количество рабочих мест и др.

Площадь зоны: не менее 50 кв.м.

Освещение: допустимо верхнее искусственное освещение (не менее 20000 люкс)

Интернет: подключение ноутбуков к проводному интернету (не менее 5 (пяти) Мбит)

Электричество: 2 подключения к сети по (220 Вольт) □

Контур заземления для электропитания и сети слаботочных подключений (при необходимости): не тр

Покрытие пола: линолеум -50 м2 на всю зону

Подведение/ отведение ГХВС (при необходимости): не требуется

Подведение сжатого воздуха (при необходимости): не требуется

№	Наименование	Краткие (рамочные) технические характеристики	Вид
1	Многофункциональное устройство (принтер, сканер, копир)	Черно-белое лазерное формат печати: А4	Оборудование
2	Персональный компьютер	Минимум 2-ух ядерный процессор, минимум 4 гб оперативной памяти, минимум 512 гб HDD, ОС MS-Windows Windows 8.1 (или более новая версия) 64 bits	Оборудование
3	Мышь для компьютера	Оптическая проводная минимум 2-х кнопочная мышь. С колесиком навигации	Оборудование
4	Фильтр	Фильтр сетевой ( 5 евро, 1 росс) 2 м	Оборудование
5	Стол ученический "АУДИТОРНЫЙ"	(ШхГхВ) 700х600х750	Мебель
6	Офисный стол	(ШхГхВ) 1400х600х750, столешница не тоньше 25 мм	Мебель
7	Стул для посетителей офисный	Без подлокотников, рассчитанные на вес не менее 100 кг	Мебель
8	Кулер с питьевой водой	Критически важные характеристики отсутствуют	Оборудование

9	Мусорная корзина	Критически важные характеристики отсутствуют	Инвентарь
10	Папка-регистратор 70 мм, А4	критически важные характеристики отсутствуют	Канцелярия
11	Ножницы	критически важные характеристики отсутствуют	Канцелярия
12	Набор маркеров для флипчарта	2,2 мм, 4 шт	Канцелярия
13	Офисная бумага	А4 (1 пачкаХ500 листов)	Канцелярия
14	Блок бумаги для флипчарта	Бумага для флипчартов, белая, 67,5х98 см, 10 листов, 80 г/кв.м	Канцелярия
15	Картридж	Оригинальные картриджи для всех видов многофункциональных устройств с возможностью струйной печати	Канцелярия

### Комната Конкурсантов (по коли

#### Требования к обеспечению зоны (коммуникации, площадь, сети, количество рабочих мест и др.

Площадь зоны: не менее 23 кв.м.

Освещение: допустимо верхнее искусственное освещение ( не менее 9200 люкс)

Интернет: подключение к проводному интернету (не менее 5 (пяти) Мбит)

Электричество: 3 подключения к сети по (220 Вольт)

Контур заземления для электропитания и сети слаботочных подключений (при необходимости): не тр

Покрытие пола: ковролин - 32 м2 на всю зону

Подведение/ отведение ГХВС (при необходимости): не требуется

Подведение сжатого воздуха (при необходимости): не требуется

№	Наименование	Краткие (рамочные) технические характеристики	Вид
1	Офисный стол	(ШхГхВ) 1400х600х750, столешница не тоньше 25 мм	Мебель
2	Стул для посетителей офисный	без подлокотников, рассчитанные на вес не менее 100 кг	Мебель
3	Мусорная корзина	критически важные характеристики отсутствуют	Инвентарь
4	Персональный компьютер	минимум 2-ух ядерный процессор, минимум 4 гб оперативной памяти, минимум 512 гб HDD	Оборудование ИТ
5	Мышь для компьютера	Оптическая проводная минимум 2-х кнопочная мышь. С колесиком навигации	Оборудование ИТ

### Комната Экспертов (включая Главного экс

#### Требования к обеспечению зоны (коммуникации, площадь, сети, количество рабочих мест и др.

Площадь зоны: не менее 32 кв.м.

Освещение: допустимо верхнее искусственное освещение (не менее 12800 люкс)

Интернет: подключение к проводному интернету(не менее 5 (пяти) Мбит)

Электричество: 6 подключений к сети по (220 Вольт)

Контур заземления для электропитания и сети слаботочных подключений (при необходимости) : не тр

Покрытие пола: линолеум - 32 м2 на всю зону

Подведение/ отведение ГХВС (при необходимости) : не требуется

Подведение сжатого воздуха (при необходимости): не требуется

№	Наименование	Краткие (рамочные) технические характеристики	Вид
1	Персональный компьютер	Минимум 2-ух ядерный процессор, минимум 4 гб оперативной памяти, минимум 512 гб HDD	Оборудование ИТ
2	Мышь для компьютера	Оптическая проводная минимум 2-х кнопочная мышь. С колесиком навигации	Оборудование ИТ
4	Флипчарт	Флипчарт магнитно-маркерный на треноге с выдвигной планкой, 70x1000*1850	Оборудование
5	МФУ	МФУ ч/б лазерное формат печати А4	Оборудование ИТ
6	Офисный стол	(ШxГxВ) 1400x600x750, столешница не тоньше 25 мм	Мебель
7	Стул для посетителей офисный	без подлокотников, рассчитанные на вес не менее 100 кг	Мебель
8	Мусорная корзина	критически важные характеристики отсутствуют	Инвентарь
9	Фильтр	Фильтр сетевой ( 5 евро, 1 росс) 2 м	Оборудование
10	Кулер с питьевой водой	критически важные характеристики отсутствуют	Оборудование

### Охрана труда и техника

№	Наименование	Краткие (рамочные) технические характеристики	Вид
1	Аптечка	Аптечка первая помощь работникам ФЭСТ (футляр 8М)	Охрана труда
2	Огнетушитель	Огнетушитель порошковый ОП-4(з) АВСЕ	Охрана труда
3	Санитайзер	дезинфицирующее средство (форма выпуска: жидкость назначение: для мытья поверхностей и предметов, для обработки кожи)	Средство индивидуальной защиты

### Брифинг зон

**Требования к обеспечению зоны (коммуникации, площадь, сети, количество рабочих мест и др.**

Площадь зоны: не менее 87 кв.м.

Освещение: допустимо верхнее искусственное освещение (не менее 34800 люкс)

Интернет: подключение к проводному интернету (не менее 5 (пяти) Мбит)

Электричество: 3 подключения к сети по (220 Вольт)

Контур заземления для электропитания и сети слаботочных подключений (при необходимости): не тр

Покрытие пола: линолеум - 87 м2 на всю зону

Подведение/ отведение ГХВС (при необходимости): не требуется

Подведение сжатого воздуха (при необходимости): не требуется			
№	Наименование	Краткие (рамочные) технические характеристики	Вид
1	Радио микрофон	Беспроводная одноканальная система с рабочими частотами 662 – 686 МГц , приемник, ручной передатчик или РЧ – диапазон 626 - 668 МГц Ручной передатчик с динамической кардиоидной микрофонной головкой Приёмник с технологией True Diversity	Оборудование
2	Короткофокусный проектор с экраном	Короткофокусный проектор с яркостью от 3000L с экраном	Оборудование
3	Звукоусилительный комплект	активная система, цифровой процессор эффектов (2 колонки, усилитель 150W, 4х канальный микшер - 2 моно, 2 стерео), 0.7 x 0.55 x 0.3 м.	Оборудование
4	Персональный компьютер	минимум 2-ух ядерный процессор, минимум 4 гб оперативной памяти, минимум 512 гб HDD, ОС MS-Windows Windows 8.1 (или более новая версия) 64 bits	Оборудование
5	Фильтр	Фильтр сетевой ( 5 евро, 1 росс) 2 м	Оборудование
6	Мышь для компьютера	Оптическая проводная минимум 2-х кнопочная мышь. С колесиком навигации	Оборудование
7	Стойка для радиомикрофона	прямая микрофонная стойка с пневматической системой регулировки высоты, круглое основание, высота 1055-1735 мм, цвет черный	Оборудование
8	Презентер	Беспроводной пульт для проведения презентаций, оснащенный удобными элементами управления и лазерной указкой с красным лучом	Оборудование
9	Офисный стол	(ШхГхВ) 1400x600x750, столешница не тоньше 25 мм	Мебель
10	Стул для посетителей офисный	без подлокотников, рассчитанные на вес не менее 100 кг	Мебель

площадки Чемпионата (Региональный этап)

вательное учреждение профессионального образования города Севастополя

ие, инструмент, мебель, канцелярия)

):

ебуется

Количество	Единица измерения	Итоговое количество	Рекомендации представителей индустрии (указывается конкретное оборудование)
1	шт	1	
1	шт	1	
1	шт	1	
2	шт	2	
2	шт	2	
2	шт	2	
4	шт	4	
1	шт	1	



2	шт	2	
3	шт	3	
1	шт	1	
1	шт	1	
3	шт	3	
2	шт	2	
4	шт	4	

честву конкурсантов)

):

ебуется

Количество	Единица измерения	Итоговое количество	Рекомендации представителей индустрии (указывается конкретное оборудование)
15	шт	15	
30	шт	30	
1	шт	1	
1	шт	1	
1	шт	1	

перта) (по количеству экспертов)

):

ебуется


Количество	Единица измерения	Итоговое количество	Рекомендации представителей индустрии (указывается конкретное оборудование)
10	шт	10	
10	шт	10	
1	шт	1	
1	шт	1	
15	шт	15	
10	шт	10	
2	шт	2	
3	шт	3	
1	шт	1	

**безопасности**

Количество	Единица измерения	Итоговое количество	Рекомендации представителей индустрии (указывается конкретное оборудование)
2	шт	2	
3	шт	3	
3	шт	3	

**на**

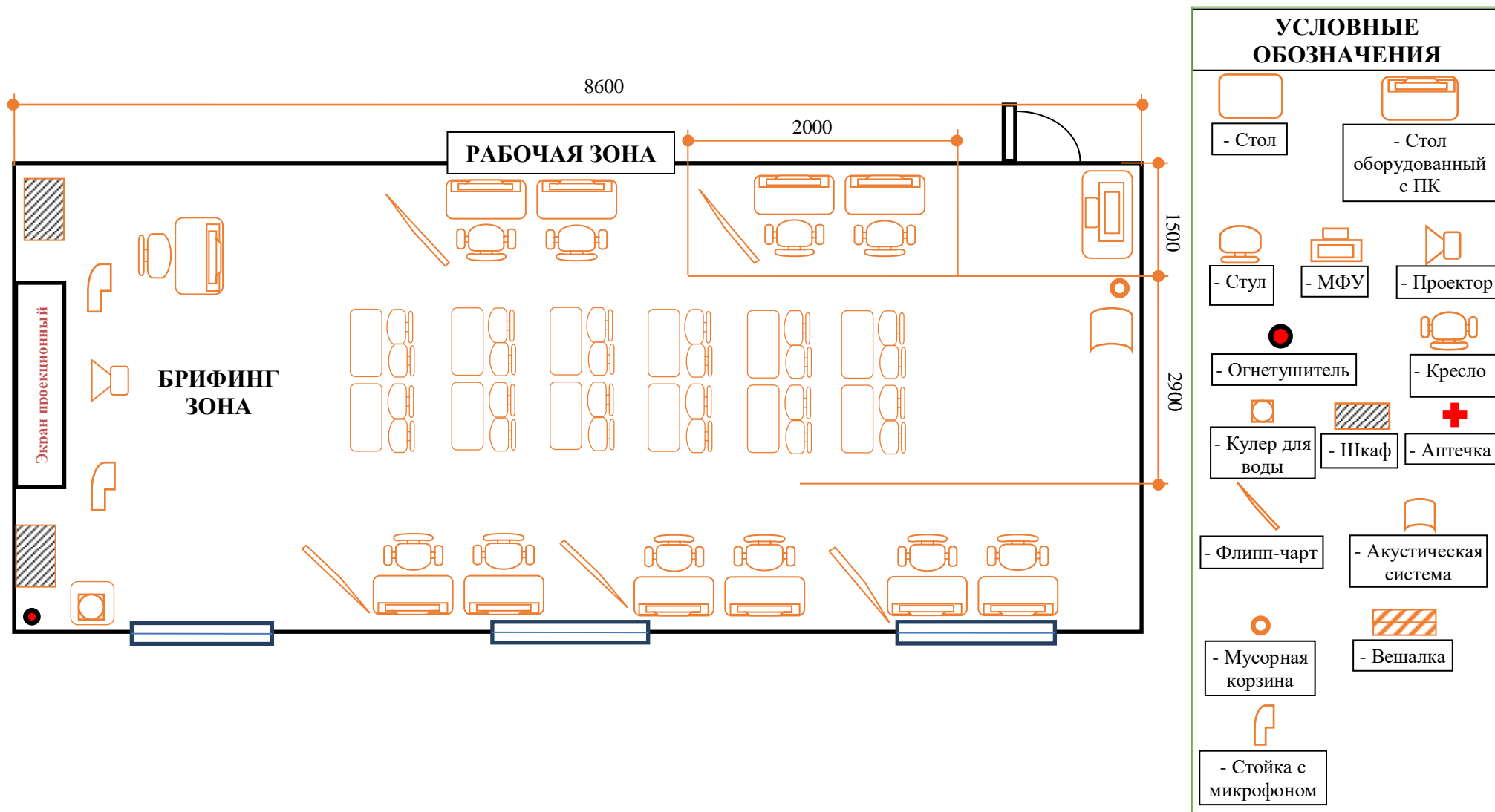
):


ебуется

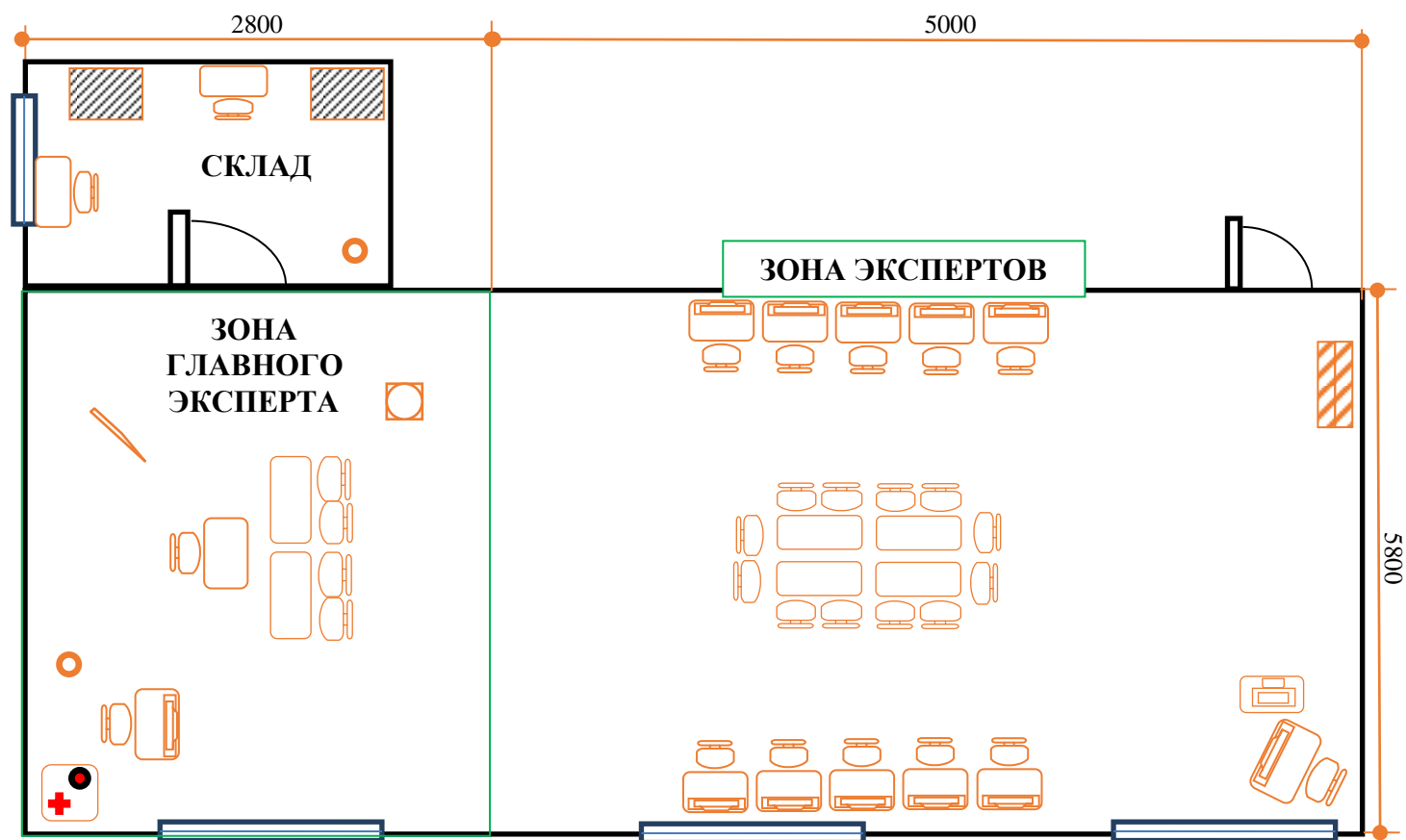

Количество	Единица измерения	Итоговое количество	Рекомендации представителей индустрии (указывается конкретное оборудование)
2	шт	2	Если акустика помещения позволяет слышать конкурсантов отчетливо и без помех, то данная позиция необязательна
1	шт	1	
1	шт	1	Если акустика помещения позволяет слышать конкурсантов отчетливо и без помех, то данная позиция необязательна
1	шт	1	
2	шт	2	
1	шт	1	
2	шт	2	Если акустика помещения позволяет слышать конкурсантов отчетливо и без помех, то данная позиция необязательна
1	шт	1	
12	шт	12	
24	шт	24	

ПЛАН ЗАСТРОЙКИ  
КОМПЕТЕНЦИИ  
«ТУРИЗМ»

**План застройки конкурсной площадки по компетенции «Туризм»  
на Региональном этапе чемпионата «Профессионалы» в городе Севастополь, 2023**

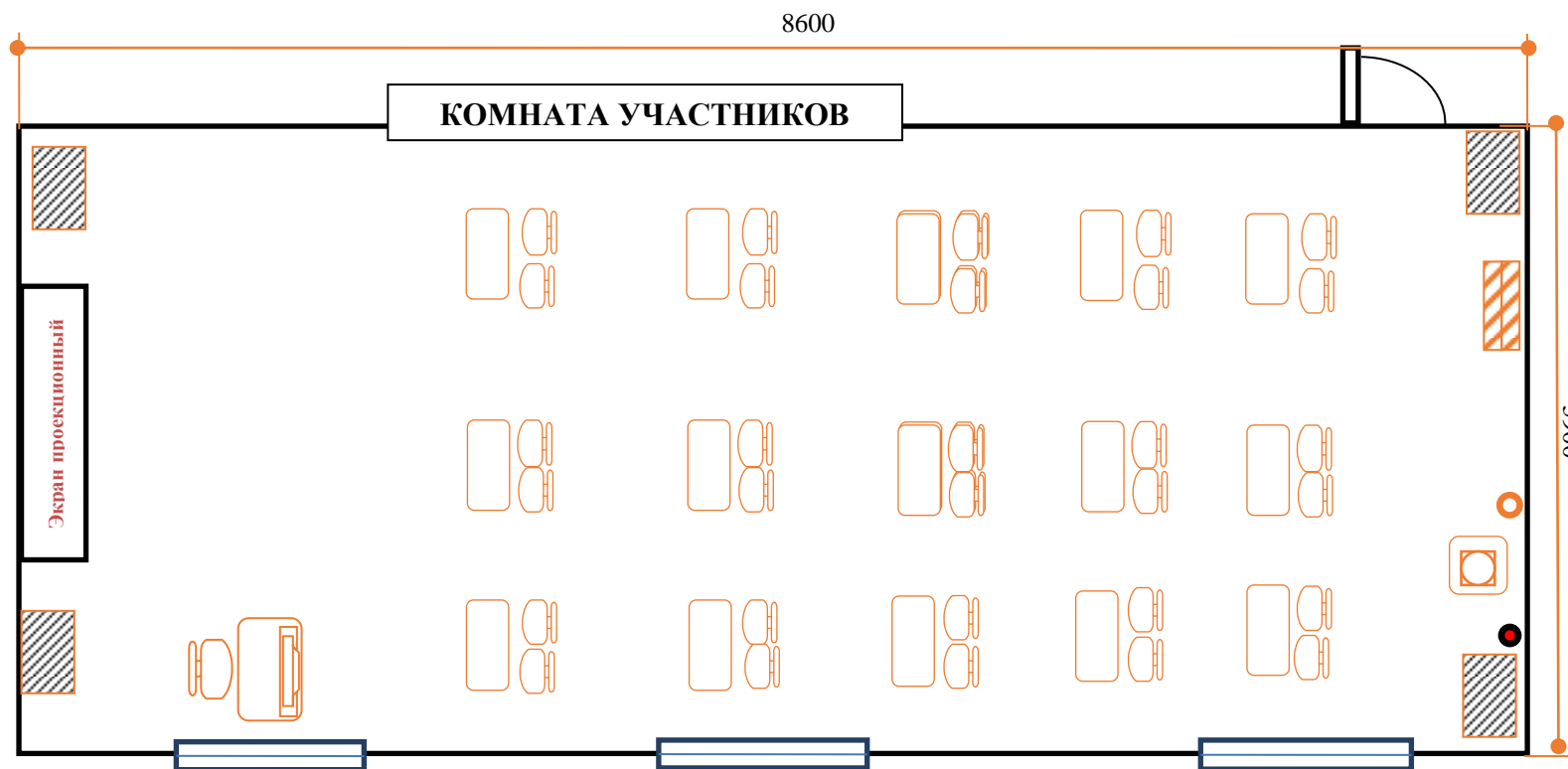


**План застройки конкурсной площадки по компетенции «Туризм»  
на Региональном этапе чемпионата «Профессионалы» в городе Севастополь, 2023**



УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ	
	
- Стол	- Стол оборудованный с ПК
	
- Стул	- МФУ
	
- Проектор	- Кресло
	
- Огнетушитель	- Шкаф
	
- Кулер для воды	- Аптечка
	
- Флипп-чарт	- Акустическая система
	
- Мусорная корзина	- Вешалка
	
- Стойка с микрофоном	

**План застройки конкурсной площадки по компетенции «Туризм»  
на Региональном этапе чемпионата «Профессионалы» в городе Севастополь, 2023**



УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ	
	
- Стол	- Стол оборудованный с ПК
	
- Стул	- МФУ
	
- Огнетушитель	- Проектор
	
- Кулер для воды	- Кресло
	
- Шкаф	- Аптечка
	
- Флип-чарт	- Акустическая система
	
- Мусорная корзина	- Вешалка
	
- Стойка с микрофоном	

Мероприятие  
 Номер компетенции  
 Наименование компетенции  
 Наименование квалификации  
 Шифр КОД

Региональный этап чемпионата по  
 профессиональному мастерству 2023  
 9  
 Туризм  
 неактуально  
 неактуально

Код	Подкритерий	Тип аспекта	Аспект
-----	-------------	-------------	--------

**Обработка и оформление  
 заказа клиента по подбору  
 пакетного тура**

**А**

1	Общая характеристика программы пакетного тура в соответствии с заданными критериями		
		И	Представлена информация о заказе
		И	Дана характеристика страны(н) пребывания туристов
		И	Выбор страны обоснован и сделан верно, в соответствии с запросом туристов
		И	Дана характеристика дестинации в стране(ах) пребывания туристов
		И	Обоснован выбор дестинации в соответствии с запросом туристов



		И	Предоставлена информация о действующем туроператоре, сформировавшем пакетный тур
		И	Представлена актуальная информация (скриншот с сайта туроператора) о наличии пакетного тура в системе бронирования "поиск/подбор/бронирование тура"
		И	Продемонстрировано умение осуществлять поиск и бронирование туристских продуктов с использованием GDS/ADS (в случае отсутствия необходимости использования, выставляется технический ноль)
		И	Цель поездки сформулирована и представлена в соответствии с запросом Заказчика верно
		И	Информация о сроках поездки соответствует требованиям туриста и представлена верно
		И	Информация о продолжительности поездки соответствует требованиям туриста и представлена верно
		И	Предоставлена полная информация о составе и возрасте туристов
		И	Представлена информация о ценовой категории пакетного тура
		И	Представлен скриншот памятки туристу с сайта ТО сформировавшего выбранный турпакет
2	Основной (обязательный) комплекс услуг по пакетному туру		

		И	Предоставлена информация о транспортных услугах
		И	Представлена полная информация о транспортном обслуживании программных мероприятий тура (переезды по маршруту)
		И	Предоставлена информация о трансфере

		И	Предоставлена информация о средстве (ах) размещения
		И	Представлена информация о категории номеров и типах размещения
		И	Предоставлена информация о типе(ах) питания
		И	Учтены индивидуальные особенности при организации питания туристов (диетическое, детское, вегетарианское меню и.д.). В случае отсутствия запроса Туриста ставится технический ноль.

		И	Представлена информация по рекомендуемым экскурсиям
		И	Представлена информация по внепрограмным мероприятиям
		С	Качество презентации рекомендованных средств и условий размещения по пакетному туру
3	Туристские формальности		

		И	Предоставлена полная информация о страховании
		И	Учтены пожелания туриста по дополнительному страхованию
		И	Предоставлена полная информация о визовом обслуживании. В случае отсутствия ВО ставится технический ноль
		И	Представлена информация об актуальных условиях въезда и пребывания в стране (в том числе в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19)
		С	Качество предъявления участниками пакетного тура
4	Оформление коммерческого предложения на поездку		

		И	Соответствие нормам деловой переписки
		И	Произведено сравнение цен по однородным туристским продуктам сформированными различными туроператорами;
		И	Произведен выбор и обоснование места пребывания для совершения путешествия
		И	Произведен выбор и обоснованы оптимальные даты и продолжительность для организации путешествия
		И	Произведен выбор и обоснованы условия авиа перелета (переезда) по заказу клиента
		И	Присутствует информация по описанию средств и условий размещения
			Произведен выбор и обоснованы условия питания
		И	Наличие информации на визовое обслуживание, его стоимость и прочие обязательные документы и сборы при пересечении границ
		И	Присутствует информация по рекомендуемым экскурсиям, досуге и развлечениям
		И	Присутствует указание на итоговую стоимость пакетного тура
5	Составление калькуляции стоимости туристского продукта		

		И	Базовая стоимость туристского продукта, соответствует данным из системы бронирования туроператора и представлена верно
		И	Расчет стоимости дополнительных услуг по пакетному туру, приобретаемых клиентом, представлен верно
		И	Расчет обязательных доплат по пакетному туру, представлен верно
		И	Расчет итоговой стоимости пакетного тура в иностранной валюте и в рублевом эквиваленте по текущему курсу туроператора, сформировавшего пакетный тур, представлена верно
		И	Итоговая стоимость пакетного тура для клиента, представлена верно
		И	Расчет прибыли агентства по пакетному туру в рублях представлен верно
6	Заполнение Договора между Турагентом и Туристом		
		И	Заполнение реквизитов договора
		И	Преамбула. Наименование Турагента заполнено верно
		И	Преамбула. Наименование ТО
		И	Преамбула. Заказчик / Турист
		И	Заполнение пункта "Порядок оплаты"
		И	Заполнение пункта 7.4 Иные условия договора

		И	Раздел Реквизиты и подписи сторон: «Исполнитель» заполнен верно
		И	Раздела Реквизиты и подписи сторон: «Заказчик» заполнен верно
		И	Заявка на бронирование. Раздел 1. Сведения о туристе содержит информацию
		И	Заявка на бронирование. Раздел 2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия содержит информацию
		И	Заявка на бронирование. Раздел 2.2. Средство размещения содержит информацию
		И	Заявка на бронирование. Раздел 2.3. Условия проживания содержит информацию
		И	Заявка на бронирование. Раздел 2.4. Информация об услугах перевозки содержит информацию (ДЛЯ РЕЙСОВ ТУДА-ОБРАТНО, в т.ч. для стыковочных рейсов)
		И	Раздел 2.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания содержит информацию



		И	Заявка на бронирование. Раздел 2.6. Экскурсионная программа. (ЗАПОЛНЕН / НЕ ЗАПОЛНЕН) (заполняется только при приобретении экскурсионного тура или в случае добавления в пакетный тур экскурсий в момент бронирования Агентом)
		И	Заявка на бронирование. Раздел 2.7. Иные дополнительные услуги. (ЗАПОЛНЕН / НЕ ЗАПОЛНЕН) (В соответствии с предложенным туром во время презентации)
		И	Заявка на бронирование. Раздел 3. Общая цена Туристского продукта в рублях содержит информацию
		И	Заявка на бронирование. Раздел 4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста (ЗАПОЛНЕН ВЕРНО)
		И	Заполнение Приложения к заявке. Перечень дополнительной информации, доведенной до заказчика (ЗАПОЛНЕН / НЕ ЗАПОЛНЕН последний пункт)
			Приложение 2. Раздел 1. Сведения о Турагенте содержит информацию
		И	Приложение 2. Раздел 2. Информация о Туроператоре, по поручению которого Турагент осуществляет продвижение и реализацию Туристского продукта содержит информацию

		И	Приложение 2. Раздел 3. Сведения об организации (организациях), предоставившей(-их) Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора содержит информацию
		И	Приложение 2. Раздел 4. Сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор содержит информацию
		С	Соответствие нормам делового общения

		С	Качество постановки вопросов клиенту по заявке.
7	Качество презентации		
		И	Продемонстрировано умение предоставить информацию с использованием открытых актуальных источников (не менее четырех)
		И	Презентация не превысила выделенный лимит времени (тайм-менеджмент)
		И	Время, выделенное на презентацию программы тура, использовано более чем на 95%
		С	Культура речи

		С	Смысловое единство и логика выступления

**Работа с возражениями**

**Б туриста**

1	Использование алгоритма работы с возражениями туриста		
		И	Участники использовали алгоритм работы с возражениями
		И	Участники использовали технику принятия возражения
		И	Участники использовали технику проверки истинности возражения

		И	Участники аргументированно провели обработку возражений клиента
		И	Участники, в подкреплении своих доводов и аргументов, приводили ссылки на различные информационные источники
		И	Участники, в процессе обработки возражений клиента, подкрепляли свои доводы с привлечением и демонстрацией дополнительной информации
		И	Участники убедились, что возражение снято
		И	Участники предприняли шаги для подведения туриста к заключению Договора о реализации тура
		С	Продемонстрированы навыки работы с возражениями

		С	Продемонстрированы навыки реализации техники принятия возражения

		С	Продемонстрированы навыки реализации техники проверки истинности возражения

		С	Продемонстрированы навыки аргументации предложенного решения выдвинутому возражению



2	Использование навыков делового общения в работе с возражениями туристов		
		С	Соответствие нормам делового общения

		С	Продемонстрированы навыки успешной коммуникации.

--	--	--	--

**Формирование и обоснование нового туристского продукта**

1	Общая характеристика программы нового туристского продукта в соответствии с заданными критериями		
		И	Представлена общая информации о турпродукте. Перечислены основные характеристики в соответствии с заданием (кейсом)
		И	Дана характеристика территории путешествия
		И	Представлена информация об основных локациях по туру
		И	Представлена тема нового турпродукта
		И	Представлена концепция нового турпродукта
		И	Уникальность турпродукта определена по 2 и более показателям

		И	Представлена целевая (клиентская) аудитория нового турпродукта по демографическим и социальным характеристикам
		И	Определено не менее двух целевых групп
		И	Наличие программы маршрута тура с указанием затрат времени
		И	Указаны сроки, продолжительность, сезонность путешествия и количество заездов
		И	Общая карта-схема маршрута
		И	Наличие аннотации программы нового турпродукта на иностранном и русском языке
		И	Наличие карт-схем ежедневных передвижений по программе маршрута тура
		С	Качество обоснования концепции нового турпродукта

		С	Соответствие программы нового туристского продукта заданию (кейсу) с учетом всех имеющихся особенностей запроса
		С	Креативность и оригинальность программы нового туристского продукта

		С	Соответствие текста аннотации на русском и английском языках заявленным требованиям к подобного рода информации
		С	Демонстрация умения устно излагать информацию о туре на английском языке
2	Выбор и обоснования транспортных услуг		

		И	Транспортная схема соответствует заданию, цели и задачам нового турпродукта
		И	Предложенные транспортные услуги по программе тура соответствуют демографическим и социальным характеристикам целевой аудитории
		И	Оптимальный выбор транспортных средств, использующихся на маршруте
3		И	Произведен учет дорожно-транспортной ситуации
		С	Оптимальность выбора транспортных услуг, включенных в маршрут турпродукта

3	Выбор и обоснования услуг по размещению туристов		
		И	Средства размещения на маршруте соответствуют заданию и цели нового турпродукта
		И	Предложенные услуги размещения по программе тура соответствуют демографическим и социальным характеристикам целевой аудитории
		И	Категории номеров и типы размещения туристов определены и обоснованы в соответствии с заданием
		С	Оптимальность выбора услуг по размещению туристов, включенных в туристский продукт



4	Выбор и обоснования услуг по организации питания туристов		
		И	Предприятия питания на маршруте соответствуют заданию и цели нового турпродукта
		И	Предложенные услуги организации питания по программе тура соответствуют демографическим и социальным характеристикам целевой аудитории
		И	При выборе предприятий питания учтены особенности региональной (национальной) кухни.
		С	Оптимальность выбора услуг по организации питания туристов, включенных в новый туристский продукт

5	Выбор и обоснование экскурсионных услуг		
		И	Отбор экскурсионных объектов показа и посещения соответствуют заданию и цели нового турпродукта
3		И	Отбор экскурсионных объектов показа и посещения соответствует демографическим и социальным характеристикам целевой аудитории
		И	Указание на наличие в программе маршрута памятников культурно-исторического наследия (ЮНЕСКО, федерального, регионального уровня)

		И	Указание на наличие в программе маршрута аутентичных мест посещения, являющихся «визитной карточкой» региона
		С	Оптимальность выбора услуг по экскурсионному обслуживанию туристов, включенных в новый туристский продукт
6	Организация интерактивных программ и предложенные внепрограммные досуговые мероприятия (аттракции) в местах пребывания туристов		
		И	Наличие интерактивных программ на маршруте
		И	Разнообразие представленных в маршруте интерактивных программ (не менее двух)
		И	Соответствие содержания интерактивных программ программе турпродукта
		С	Качество и полнота учета интересов и предпочтений целевой аудитории при формировании программы нового турпродукта

		С	Выбор внепрограммных досуговых мероприятий (аттракций) в месте пребывания соответствуют заданию и цели нового турпродукта
7	Выбор и обоснование иных (дополнительных) услуг		

		И	Наличие в программе турпродукта услуг по страхованию туристов
		И	Наличие в программе турпродукта указаний на инструктажи, необходимые лицензии.
		И	Наличие указаний на правовые нормы, конкретные ГОСТы
		С	Обоснование выбора основных туристских услуг
8	Расчет себестоимости и стоимости нового туристского продукта		
		И	Представлены расчеты себестоимости транспортных услуг
		И	Учтены все составляющие транспортного обслуживания по маршруту при расчете себестоимости
		И	Арифметические операции при расчете себестоимости транспортных услуг произведены, верно
		И	Представлены расчеты себестоимости услуг размещения и проживания
		И	Учтены все объекты размещения по программе тура при расчете себестоимости размещения

		И	При расчете размещения и проживания учтены следующие факторы: количество дней/ночей, категории номеров
		И	Арифметические операции при расчете себестоимости размещения и проживания произведены, верно
		И	Представлены расчеты себестоимости питания
		И	Учтены все предприятия питания по программе тура при расчете себестоимости питания
		И	Арифметические операции при расчете себестоимости питания произведены, верно
		И	Представлены расчеты себестоимости экскурсионного обслуживания
		И	Учтены все экскурсионные услуги, входящие в программу турпродукта
		И	Арифметические операции при расчете себестоимости экскурсионного обслуживания произведены, верно
		И	Представлен расчет себестоимости дополнительных услуг по туру
		И	Учтены иные услуги, входящие в программу тура (услуги страхования и т.п.)
		И	Арифметические операции при расчете себестоимости иных услуг по туру произведены, верно
		И	Представлена итоговая себестоимость тура на группу/человека
		И	Арифметические операции при расчете себестоимости тура на группу/человека произведены, верно
		И	Представлена итоговая стоимость тура на группу/человека
		И	В ценовой структуре турпродукта учтена наценка туроператора
		И	В ценовой структуре турпродукта учтено вознаграждение турагента

		И	Ценовая структура турпродукта в процентном соотношении представлена в соответствии с практикой российского турбизнеса
9	Заполнение технологической карты туристского путешествия		
		И	Раздел 1 Предоставлена информация о наименовании и виде маршрута
		И	Раздел 1 Предоставлена информация о протяженности маршрута (км)
		И	Раздел 1 Предоставлена информация о продолжительности поездки (сут.)
		И	Раздел 1 Предоставлена информация о количестве туристов в группе
		И	Раздел 1 Предоставлена информация о стоимости (ориентировочн.)
		И	Раздел 2 Предоставлена информация о населенных пунктах, расстоянии между ними
		И	Раздел 2. Представлена информация о способах передвижения, указание времени прибытия в пункт и выезда из него
3		И	Раздел 2 Предоставлена информация о размещении туристов (месторасположение, категория средства размещения)
		И	Раздел 2. Предоставлена информация о номерах и другие особенностях средств размещения на каждом этапе
		И	Раздел 2 Предоставлена полная информация о запланированных туристских и экскурсионных услугах (наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т.п.

		И	Раздел 2. В наличии информация о виде перевозки на каждом этапе маршрута при предоставлении транспортных услуг
		И	Раздел 2 В наличии информация о классе(ах) обслуживания при предоставлении транспортных услуг
		И	Раздел 2 Предоставлена информация о других услугах
		И	Раздел 3 В соответствии с требованиями предоставлено краткое описание маршрута
		И	Раздел 3 Предоставление краткого описания по каждому дню поездки
10	Качество презентации		
		И	Презентация не превысила выделенный лимит времени (тайм-менеджмент)
		И	Время, выделенное на презентацию использовано более чем на 95%
		И	Наличие в презентации указания на использованные в подготовке презентации открытых актуальных источников (не менее 4)
		С	Культура речи



		С	Смысловое единство и логика выступления .
		С	Аргументированное изложение собственной позиции
<b>Г Продвижение туристского продукта</b>			
1	Общая информация о разработчике турпродукта		
		И	Представлена информация о туроператоре-разработчике данного турпродукта

		И	Представлена характеристика турпродукта
		И	Уникальность турпродукта определена по двум и более показателям определена верно
2	Конкурентное преимущество турпродукта		
		И	Представлена информация о конкурентах
		И	Определены конкурентные преимущества «своего» турпродукта (не менее 2).
		И	Представлено сравнение собственного туристского продукта, с продуктами конкурентов
		И	Преимущества туристского продукта в сравнении с конкурентами обоснованы верно
3	Целевая аудитория турпродукта		
		И	Целевая аудитория определена верно
		И	Обоснованы важность и полнота определения целевой аудитории
		И	Ядро целевой аудитории определено верно
		И	Обоснованы важность и полнота определения основного ядра целевой аудитории
		С	Анализ качества определения целевой аудитории

		И	Определено верно отношение целевой группы к сфере b2c
		И	Определено верно отношение целевой группы к сфере b2b
		И	Определено верно отношение целевой группы к сфере b2g
		И	Обосновано отношение целевой группы к определенной сфере (b2b, b2c, b2g)
		И	Указание на основной способ продвижения в соответствии с целевой аудиторией
4	Полнота разработки программы продвижения нового турпродукта		

		И	Наличие (указание) на стратегию позиционирования туристского продукта
		И	Наличие плана-графика продвижения туристского продукта
		И	Обоснование сроков и продолжительности в плане-графике продвижения турпродукта
		И	Обоснование выбора инструментов продвижения турпродукта в плане-графике
		И	Представлено указание на офф-лайн инструменты продвижения ( не менее трех)
		И	Представлено указание на он-лайн инструменты продвижения( не менее трех)
		И	Наличие расчета бюджета программы продвижения турпродукта
		И	Обоснование распределения бюджета рекламной компании с этапами реализации программы продвижения
		И	Определена схема расчета затрат согласно предложенных инструментов продвижения (стоимость изготовление рекламных материалов, трансляций, рекламных акций, кликов, SEO и т.д.)
		И	При определении бюджета программы продвижения и его соответствия доходности от реализации туристского продукта учтены особенности «домашнего» региона
		С	Реалистичность представленных инструментов продвижения

		С	Реалистичность бюджета программы продвижения с учетом особенностей «домашнего» региона
		С	Предъявление участниками программы продвижения турпродукта

5	Заполнение брифа (задания) для рекламного агентства		
		И	Общая информация
		И	Раздел: Информация о компании/бренде

		И	Раздел: Целевая аудитория
		И	Раздел: Информация о товарах/услугах
		И	Раздел: Информация о конкурентах

		И	Раздел: Цели и задачи будущей рекламной компании
6	Разработка и оформление рекламного буклета		
		И	Присутствует информация об объекте рекламирования (туристском продукте)
		И	Присутствует описание способов приобретения турпродукта
		И	Присутствует информация об продавце турпродукта, контактные данные
		И	Представлены элементы фирменного стиля ТО
		И	Присутствует логотип и слоган турпродукта
		И	Присутствует информация об условиях приобретения турпродукта
		И	Присутствует призыв к действию потребителей
		И	Соблюдена структура композиции буклета (позиция информационных блоков, чередование текстовой и графической составляющих и их визуальная связь между собой)



		И	Соблюдены требования к форматированию (Отступы от мест сгибов, разбивка на абзацы, красная строка, использование шрифтов)
		И	Соблюдены требования к оформлению рекламного буклета(памятки) / Лифлет ЕВРО в 2 сложения, (в развороте А4) двухсторонний
		С	Качество предъявления участниками рекламного буклета(памятки)
		С	Креативность и оригинальность разработанного рекламного буклета(памятки)

7	Качество презентации		
		И	Презентация не превысила выделенный лимит времени (тайм-менеджмент)
		И	Время, выделенное на презентацию использовано более чем на 95%
		И	Наличие в презентации указания на использованные в подготовке презентации открытых актуальных источников (не менее 4)
		С	Культура речи
		С	Смысловое единство и логика выступления .
		С	Аргументированное изложение собственной позиции

<b>Разработка программы тура</b>			
<b>Д по заказу клиента</b>			
1	Общая характеристика программы тура на заказ в соответствии с запросом		
		И	Представлена информации о заказе
		И	Дана характеристика территории путешествия
		И	Предоставлена информация о основных локациях по маршруту тура
		И	Присутствует обоснование выбора территории в соответствии с заказом
		И	Представлена информация о цели поездки в соответствии с заказом
		И	Представлена полная информация о составе и возрасте туристов
		И	Указаны сроки, продолжительность путешествия
		И	Общая карта-схема маршрута
		И	Наличие карт-схем ежедневных передвижений по программе тура
		И	Наличие аннотации программы тура на иностранном и русском языках

		И	Наличие программы тура с указанием затрат времени
		С	Соответствие нормам делового общения в процессе переговоров с Заказчиком
		С	Качество постановки вопросов клиенту по заказу

3			
		С	Соответствие программы тура заказу клиента с учетом всех имеющихся особенностей запроса заказчика
		С	Креативность и оригинальность программы тура на заказ

3			
		С	Соответствие текста аннотации на русском и английском языках заявленным требованиям к подобного рода информации
		С	Демонстрация умения устно излагать информацию о туре на английском языке

2	Выбор и обоснования транспортных услуг		
		И	Транспортные услуги соответствует целям и задачам, определенным заказчиком
		И	Предложенные транспортные услуги по программе тура соответствуют демографическим и социальным характеристикам заказчика
		И	Оптимальный выбор транспортных средств, использующихся на маршруте
		И	Произведен учет дорожно-транспортной ситуации

		С	Оптимальность выбора транспортных услуг, включенных в туристский продукт
3	Выбор и обоснования услуг по размещению туристов		
		И	Средства размещения соответствуют целям и задачам, поставленным заказчиком
		И	Предложенные услуги размещения по программе тура соответствуют демографическим и социальным характеристикам заказчика



		И	Категории номеров и типы размещения туристов в соответствии с заказом определены и обоснованы
		С	Оптимальность выбора услуг по размещению туристов, включенных в туристский продукт
4	Выбор и обоснования услуг по организации питания туристов		
		И	Предприятия питания по туру соответствуют целям и задачам, поставленных заказчиком
		И	Предложенные услуги организации питания по программе тура соответствуют демографическим и социальным характеристикам заказчика

		И	При выборе предприятий питания учтены особенности региональной (национальной) кухни.
		С	Оптимальность выбора услуг по организации питания туристов, включенных в туристский продукт
5	Выбор и обоснование экскурсионных услуг		
		И	Отбор экскурсионных объектов показа и посещения соответствует целям и задачам, поставленным заказчиком
		И	Отбор экскурсионных объектов показа и посещения соответствует демографическим и социальным характеристикам заказчика

		И	Указание на наличие в программе тура памятников культурно-исторического наследия (ЮНЕСКО, федерального, регионального уровня)
		И	Указание на наличие в программе тура аутентичных мест посещения, являющихся «визитной карточкой» региона
		И	Наличие и соответствие заказу интерактивных программ в экскурсионной программе тура
		С	Оптимальность выбора услуг по экскурсионному обслуживанию туристов, включенных в туристский продукт
		С	Соответствие внепрограммных, досуговых (аттракций) в месте пребывания, заказу клиента

6	Выбор и обоснование иных (дополнительных) услуг		
		И	Наличие в презентации программы маршрута указания на страхование туристов (в случае отсутствия потребности в страховании выставляется технический "ноль")
		И	Наличие в презентации программы маршрута указаний на инструктажи, необходимые лицензии, Гости.
		С	Качество учета интересов и предпочтений Заказчика при формировании программы тура
		С	Обоснование выбора основных туристских услуг

7	Расчет себестоимости и стоимости туристского обслуживания по программе тура		
		И	Представлены расчеты себестоимости транспортных расходов
		И	Учтены все составляющие транспортного обслуживания по маршруту при расчете себестоимости
		И	Арифметические операции при расчете себестоимости транспортных расходов произведены, верно
		И	Представлены расчеты себестоимости размещения и проживания
		И	Учтены все объекты размещения по программе тура при расчете себестоимости размещения
		И	При расчете размещения и проживания учтены следующие факторы: количество дней/ночей, категории номеров,
		И	Арифметические операции при расчете себестоимости размещения и проживания произведены, верно
		И	Представлены расчеты себестоимости питания
		И	Учтены все предприятия питания по программе тура при расчете себестоимости питания
		И	Арифметические операции при расчете себестоимости питания произведены, верно

		И	Представлены расчеты себестоимости экскурсионного обслуживания
		И	Учтены все экскурсионные услуги, входящие в обязательную программу тура
		И	Арифметические операции при расчете себестоимости экскурсионного обслуживания произведены, верно
		И	Представлен расчет себестоимости дополнительных услуг по туру
		И	Учтены дополнительные услуги, входящие в программу тура (услуги страхования путешественников и прочие услуги)
		И	Арифметические операции при расчете себестоимости дополнительных услуг по туру произведены, верно
		И	Представлена итоговая себестоимость тура на группу/человека
		И	Арифметические операции при расчете себестоимости тура на группу/человека произведены, верно
		И	Представлена итоговая стоимость тура на группу/человека
		И	В ценовой структуре турпродукта учтена наценка туроператора
		И	В ценовой структуре турпродукта учтено вознаграждение турагента
		И	Ценовая структура турпродукта в процентном соотношении представлена в соответствии с практикой российского турбизнеса
8	Разработка и оформление Памятки туристу		

		И	Представлена общая исходная информация по туру
		И	Представлена информация об основных транспортных услугах, включенных в состав тура
		И	Представлена информация об условиях размещения туристов
		И	Представлена информация о документах, необходимых для совершения путешествия
		И	Представлена информация по безопасности в регионе пребывания
		И	Соблюдены требования к оформлению памятки туристу
9	Качество презентации		
		И	Презентация не превысила выделенный лимит времени (тайм-менеджмент)

		И	Время, выделенное на презентацию использовано более чем на 95%
		И	Наличие в презентации указания на использованные в подготовке презентации открытых актуальных источников (не менее 4)
		С	Культура речи
		С	Смысловое единство и логика выступления .
		С	Аргументированное изложение собственной позиции



<b>Е Специальное задание</b>			
1	Специальное задание		
		с	Продемонстрированы навыки формулировать уточняющие вопросы по специальному заданию
		С	Продемонстрированы навыки формулировать доводы и обоснованные аргументы в ответ на вопросы экспертов

		С	Продемонстрирована оригинальность предложенных идей, новизна, способность креативно подходить к решению творческих задач
		С	Присутствует качество, полнота и глубокое понимание специфики профессиональной деятельности

		С	Культура речи

		С	Смысловое единство и логика выступления.
		С	Продемонстрированы навыки успешной коммуникации.

		С	Продемонстрированы навыки публичной презентации.

		С	Широта кругозора и уровень эрудиции участников.

		С	Продемонстрированы навыки и умения работать в команде.

		С	Продемонстрирована мотивация участников к участию в решении предложенных проблемных ситуаций, а также способность к рефлексии как способу отслеживать личностное и профессиональное развитие
		С	Соблюдение участниками делового корпоративного (единого) стиля в одежде




Судейский балл	Методика проверки аспекта	Требование или номинальный размер	Проф. задача	Макс. балл
----------------	---------------------------	-----------------------------------	--------------	------------

				<b>20,00</b>
--	--	--	--	--------------

	Представлена первичная информация от Заказчика (краткая заявка) Представлена информация, полученная от Заказчика в результате переговоров (уточненная заявка)		6	0,20
	Представлено рекреационно-географическое положение страны(н).Представлены рекреационные ресурсы страны		6	0,20
	ДА/НЕТ		6	0,10
	Представлена общая информация о дестинации (курорте) (в какой части страны расположена, наличие гор, пустынь, рек и пр., омывается ли какими-то морями/океанами, климатические особенности) Представлена информация о рекреационных ресурсах дестинации: перечислены основные виды туризма развитые на ее территории, перечислены основные достопримечательности, инфраструктура и т.п.		6	0,20
	ДА/НЕТ		4	0,10

	Представлена общая информация о ТО (стаж работы на рынке, логотип, основные направления, особые характеристики). Представлена информация о РТО из ЕФРТ (финансовых гарантиях)		1	0,20
	ДА/НЕТ		4	0,20
	ДА/НЕТ		4	0,20
	ДА/НЕТ		6	0,10
	ДА/НЕТ		6	0,20
	ДА/НЕТ		6	0,20
	Предоставлена полная информация о составе туристов. Предоставлена полная информация о возрасте туристов		6	0,20
	ДА/НЕТ		6	0,10
	ДА/НЕТ		6	0,20

	<p>Представлена информация о компании, оказывающей основные транспортные услуги по пакетному туру. Информация о классе обслуживания в соответствии с запросом клиента представлена верно. Представлена информация о дате и времени, номерах рейсов, аэропортах/вокзалах отправления "туда-обратно". Представлен скриншот с сайта ТО о транспортных услугах в системе бронирования "поиск/подбор/бронирование тура"</p>		6	0,40
	<p>Определены все транспортные услуги, входящие в пакетный тур (обслуживание экскурсий и иных программных мероприятий). Представлена информация о типе и классе транспортного средства, предусмотренного для переездов туристов внутри маршрута тура</p>		6	0,20
	<p>Дана характеристика трансфера: вид транспорта (автобус, микроавтобус, автомобиль и т.д.) и класс транспортного средства (бизнес, эконом и т.д.). Информация о виде трансфера (индивидуальный, групповой) в соответствии с запросом туриста представлена верно</p>		6	0,20

	<p>Представлена информация о наименовании и категории средства размещения. Представлена информация о месторасположении средства размещения относительно турцентра, пляжа, основных достопримечательностей, аэропорта и т.д. Представлена информация об объектах инфраструктуры средства размещения, в контексте пожеланий Заказчика или состава (возраста)туристов. Приведены иные характеристики средства размещения (отзывы, рейтинг, дополнительные услуги и т.п.)</p>		6	0,40
	<p>Представлена информация о категории номера(ов), в которых будут размещаться туристы. Представлена информация о типе номера и типе размещения туристов в номере (номерах)</p>		6	0,20
	<p>Информация о типе питания соответствует общепринятой терминологии и представлена верно. Представлена информация о концепции услуг питания в средстве (ах) размещения, информация о кухне (блюда) предприятий питания, на базе которых будет происходить питание туристов</p>		6	0,20
ДА/НЕТ			6	0,10

	При выборе экскурсионной программы учтены состав, возраст и индивидуальные пожелания Заказчика. Представлены основные характеристики экскурсии: тип (групповая, индивидуальная), вид (пешеходная, автобусная) и т.п. В презентации присутствует краткое содержание экскурсий		6	0,30
	Предложены не менее двух вариантов организации досуга туристов в местах пребывания. Информация по аттракциям представлена в соответствии с запросом туриста и учитывает его индивидуальные пожелания		6	0,20
			1	0,50
0	Средства размещения и условия размещения представлены не убедительно, отсутствует обоснование и указания на их ключевые характеристики.			
1	Участники перечислили ключевые характеристики средств и условий размещения, но не продемонстрировали навыки обоснования сделанного выбора			
2	Участники обосновывают выбор рекомендованных ТО средств и условий размещения туристов в пакетном туре, указывают на их специфические характеристики и особенности.			
3	Участники обоснованно, учитывая все пожелания и предпочтения туристов, рекомендуют средства размещения, дают развернутую характеристику условиям размещения, подкрепляют и аргументируют свой выбор отзывами туристов, ранее отдыхавших в данном месте, своим личным отношением и опытом.			

	Представлена информация о страховой компании. Представлена информация о программе страхования, входящей в пакетный тур и размер страховой суммы		6	0,20
	ДА/Нет		6	0,20
	Представлена информация о необходимости или отсутствии необходимости оформления визы по указанному направлению. При необходимости оформления визы перечислены основные условия её оформления (стоимость, необходимые документы, сроки оформления, порядок подачи документов и т.п.)		6	0,20
	ДА/НЕТ		6	0,10
			1	1,50
0	Программа обслуживания по пакетному туру не представлена			
1	Программа обслуживания по пакетному туру не достаточно убедительна по содержанию, выполнена на невысоком содержательном и техническом уровне и не в полном объеме соответствует заказу клиента			
2	Программа обслуживания по пакетному туру убедительна по содержанию, выполнена на высоком техническом уровне, но не в полном объеме соответствует заказу клиента			
3	Программа обслуживания по пакетному туру убедительна по содержанию, оптимальна по форме подачи, полностью соответствует заказу клиента			

	Присутствует корректное обращении к адресату. Присутствует контактная информация и реквизиты для обратной связи		1	0,20
	ДА/НЕТ		4	0,20
	ДА/НЕТ		4	0,20
	Произведен выбор и обоснованы оптимальные даты путешествия. Произведен выбор и обоснована продолжительность для организации путешествия		4	0,20
	ДА/НЕТ		4	0,20
	Присутствует информация по описанию средств и условий размещения. Представлены не менее 2-х активных ссылок на информацию о средствах и условиях размещения		4	0,20
	ДА/НЕТ		4	0,20
	Представлена информация о необходимости или отсутствии необходимости оформления въездных виз. Указана информация о размере визового сбора или сбора взимаемого при везде/выезде из страны назначения		4	0,20
	Представлена информация об экскурсионных объектах посещения в стране пребывания. Представлена информация о развлекательных объектах, функционирующих в стране пребывания		4	0,20
	ДА/НЕТ		4	0,20



	ДА/НЕТ		4	0,20
	ДА/НЕТ		4	0,20
	ДА/НЕТ		4	0,20
	ДА/НЕТ		4	0,20
	ДА/НЕТ		4	0,20
	ДА/НЕТ		4	0,20
	указан город, указана дата заключения Договора, Указан номер Договора,		4	0,20
	указано полное и сокращенное наименование турагента, указаны ФИО сотрудника, указана Должность		4	0,30
	указано Юридическое название ТО, указан реестровый номер туроператора, указаны Реквизиты агентского договора		4	0,30
	правильно выбран тип покупателя: Заказчик/ Турист, указаны ФИО заказчика/туриста, указаны полномочия Заказчика на заключение Договора		4	0,20
	указаны сроки оплаты, указан порядок оплаты, Указан способ оплаты		4	0,30
	ДА/НЕТ		4	0,10

	указано наименование (ЮЛ (полное и сокращенное) или ИП), указан Адрес, указаны ИНН/КПП, указаны банковские реквизиты, указаны телефон, e-mail, сайт		4	0,30
	указаны ФИО (наименование), указаны паспортные данные, указан адрес регистрации (прописка), указан E-mail, указан телефон, указаны иные данные (банковские реквизиты, ИНН и т.д. )		4	0,30
	указаны ФИО туриста в латинской транскрипции, указаны ФИО туриста в на русском языке, указан пол, указана дата рождения, указаны данные документа, удостоверяющего личность, Численность		4	0,40
	указана страна, указан город/курорт, указаны даты пребывания, указано количество дней/ночей, указаны даты начала/окончания тура		4	0,30
	указано наименование средства размещения, указано место нахождения средства размещения, указана категория средства размещения, указаны даты заезда и выезда		4	0,30
	указана категория номера, указан тип размещения в номере, указано количество человек в номере, указана категория питания		4	0,30
	указан маршрут, указан класс обслуживания, указан номер рейса, указана дата/время, заполнена графа Примечание		4	0,30
	указаны ФИО Туристов, указан маршрут перевозки, указан тип трансфера, указана категория транспорта, указан вид транспорта		4	0,30

	ДА/НЕТ		4	0,10
	ДА/НЕТ		4	0,10
	указана общая цена, сумма цифрами и прописью, указана стоимость туристского продукта в у.е.		4	0,30
	ДА/НЕТ		4	0,10
	ДА/НЕТ		4	0,10
	указано полное наименование/фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя, указано сокращенное наименование, указан адрес (место нахождения), указан почтовый адрес, указан телефон/факс, указан адрес электронной почты/сайт, указан режим работы		4	0,30
	указано полное наименование, указано сокращенное наименование, указан адрес (место нахождения), указан почтовый адрес, указан реестровый номер, указан телефон/факс, указан адрес электронной почты/Сайт, указан режим работы		4	0,30

	указано наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение туроператора, указан вид финансового обеспечения ответственности, указан номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора и (или) договора о предоставлении банковской гарантии, указан размер финансового обеспечения ответственности туроператора (каждой из организаций, предоставившей финансовое обеспечение ответственности), указан адрес/почтовый адрес, указан сайт/адрес электронной почты		4	0,30
	указан адрес (местонахождение) организации, указан телефон "Горячая линия", указан адрес электронной почты/сайт		4	0,20
			1	1,00
0	контакт не установлен.			
1	Не соблюдены базовые правила делового общения (участник не поздоровался перед началом переговоров, не уточнил, как обращаться к туристу, фамильярен, зажат в общении, перебивает туриста в процессе общения, речь в основном монологичная. Тон невежлив. Превышен лимит времени )			
2	В вопросах присутствует обращение к клиенту. Участник умеет слушать и слышать клиента. Отсутствует зажатость в разговоре. Установлен зрительный контакт. Чувствуется настрой на диалог с туристом. Лимит времени не превышен.			

3	В общении с клиентом установлен полный контакт. Высшая степень эмпатии, со стороны участников проявлено полное понимание и внимание к потребностям другой стороны переговоров.			
			1	0,50
0	Вопросы отсутствуют.			
1	Непоследовательность в вопросах, вопросы дублируют информацию по заявке, неконкретные короткие вопросы.			
2	Отсутствует логика в постановке вопросов, уточнены отсутствующие детали в заявке, однако, произошло выяснение потребностей клиента в целом.			
3	Профессиональная грамотность и корректность в постановке вопросов, акцентированность вопросов на требованиях и пожеланиях клиента, уточнение всех отсутствующих деталей в заявке			
	ДА/НЕТ		3	0,10
	ДА/НЕТ		1	0,20
	ДА/НЕТ		1	0,20
			1	0,90
0	Отсутствие культуры речи .В презентации не использована специальная терминология, не продемонстрировано владение понятийным аппаратом			

1	В выступлении частично присутствуют речевые и стилистические ошибки. В презентации частично использована специальная терминология и слабо продемонстрировано владение понятийным аппаратом			
2	В выступлении соблюдены базовые этико-речевые нормы. Грамотно и уместно используются специальные термины, понятия, географические названия.			
3	Высокий уровень культуры речи. Полностью соблюдаются этико-речевые нормы. Высокая степень владения понятийным аппаратом и специальной терминологией.			
			1	0,90
0	Отсутствие смыслового единства и логики выступления.			
1	В выступлении частично прослеживается взаимосвязь смыслового единства и логики.			
2	Выступление в целом логично, но не в полном объеме структурировано по смыслу.			
3	Выступление имеет единый стиль, смысл, логику.			
				<b>6,00</b>

ДА/НЕТ			2	0,20
	Выражено понимание (согласие) важности и значимости для клиента, заявленного возражения. Сформулированы уточняющие вопросы по сделанному возражению		2	0,20
	Заданы вопросы для уточнения истинности/ложности возражения. Заданы вопросы для выявления сути истинного возражения. Верно определена истинность возражения		2	0,30

	Приведены убедительные доводы в пользу ранее сделанного предложения. Предложено альтернативное решение выдвинутому туристом возражению. Продемонстрирована многовариантность решений при обработке возражений клиента. Продемонстрирована гибкость при обсуждении вариантов решения выдвинутого возражения.		2	0,40
	Использовались ссылки на онлайн системы сайта туроператора, сформировавшего предлагаемый турпродукт. Использовались ссылки на сайты других туроператоров. Использовались ссылки на сайты туристских агрегаторов. Использовались ссылки на сайты и предложения авиакомпаний, отелей, туристских порталов и т.п		2	0,40
	Присутствовала демонстрация фотографий (отеля, курорта и т.д.). Использовались комментарии и отзывы туристов. Присутствовала демонстрация рейтингов туроператоров и отдельных услуг. Использована иная информация в качестве аргументов.		2	0,40
	ДА/НЕТ		2	0,30
	ДА/НЕТ		2	0,30
			1	0,60
0	Участники не использовали алгоритм работы с возражениями, или попытки его реализации были неубедительны.			

1	Участники продемонстрировали не все ключевые этапы работы с возражениями (принятие, проверка истинности, предложение по решению возражения). В процессе работы с туристом были не уверены, малоубедительны, испытывали затруднение в формулировке вопросов и аргументов			
2	Участники продемонстрировали все ключевые этапы работы с возражениями (принятие, проверка истинности, предложение по решению возражения). Продemonстрировали уверенное владение техниками принятия возражения, проверки возражения. Убедительно представили решение по снятию возражения			
3	Участники продемонстрировали все ключевые этапы работы с возражениями на уровне практикующего бизнес-тренера (коучера), блестящее владение техниками принятия возражения, проверки возражения. Убедительно представили решение по преодолению возражения			
			3	0,60
0	Участники не использовали технику принятия возражения, либо допустили ошибку в беседе с туристом и согласились с содержанием (сутью) возражения			
1	Участники использовали технику принятия возражения не в полной мере. В ходе переговоров не давали туристу возможности высказаться (перебивали вопросами или своим мнением, возникала ситуация спора с туристом), в процессе беседы допускали употребление слов «нет» и «но».			



2	Участники продемонстрировали высокую степень владения техникой принятия возражения: дали возможность высказаться туристу, использовали приемы согласия с правом иметь личное мнение или благодарности (комплимента) как технику принятия возражения. Не допускали споров и необязательных дискуссий с туристом			
3	Участники убедительно продемонстрировали блестящее владение техникой принятия возражения как в форме использованных приемов, так и по содержанию беседы с туристом.			
			1	0,60
0	Участники не использовали технику проверки истинности возражения, а сразу перешли к аргументам в пользу своего предложения или альтернативного предложения. Участники не вскрыли истинное возражение, а продолжили работать с ложным (отговоркой туриста)			
1	Участники использовали технику проверки истинности возражения и определили истинность возражения. Однако испытывали затруднения в формулировке уточняющих вопросов. Постановка вопросов не имела логики и структуры.			
2	Участники убедительно и верно продемонстрировали владение техникой проверки истинности возражения: ход данной части беседы был построен в логичной и организованной форме уточняющих вопросов.			

3	Участники продемонстрировали блестящее владение техникой проверки истинности возражения как в форме использованных приемов в общении с туристом и организованных вопросов, так и по содержанию беседы с туристом			
			1	0,60
0	Участники не привели аргументированных доводов в пользу ранее сделанного предложения либо не предложили альтернативное решение. Доводы и аргументы были не убедительны и безосновательны.			
1	Участники привели аргументированные доводы в пользу ранее сделанного предложения либо предложили альтернативное решение выдвинутому возражению, однако в процессе переговоров испытывали неуверенность, зажатость, демонстрируя слабые навыки убеждения			
2	Участники предложили альтернативное решение выдвинутому возражению либо привели убедительно аргументированные доводы в пользу ранее сделанного предложения. В процессе беседы вели себя уверенно, постоянно подкрепляя свои решения (предложения) аргументами. Продемонстрировали высокую степень доказательности и убеждения.			

3	Участники продемонстрировали блестящую аргументацию альтернативного решения выдвинутому возражению, либо привели убедительно аргументированные доводы в пользу ранее сделанного предложения. Высокая убедительность речи, свободное выражение выдвинутых аргументов и доводов			
			1	0,60
0	Контакт не установлен, участники безынициативно ведут диалог, отвечая на вопросы или реплики туриста, испытывают серьезные затруднения в аргументации собственной позиции. Превышен лимит времени.			
1	Не соблюдены базовые правила делового общения (участник не поздоровался перед началом переговоров, не проявил инициативу в продолжении общения с туристом, не обращается к туристу по имени, фамильярен или зажат в общении, перебивает туриста в процессе общения, речь в основном монологичная. Превышен лимит времени			
2	Участники проявляют инициативу в диалоге с туристом, в вопросах присутствует обращение к клиенту. Участник умеет слушать и слышать клиента. Отсутствует зажатость в разговоре. Установлен зрительный контакт. Чувствуется настрой на диалог с туристом. Лимит времени не превышен.			

3	<p>Полный контакт установлен. Высшая степень эмпатии, со стороны участников проявлено полное понимание и внимание к потребностям другой стороны переговоров.</p>			
			1	0,50
0	<p>Навыки успешной коммуникации продемонстрированы на низком уровне. Отсутствует доверительное, взаимовыгодное общение. Не используются средства невербальной коммуникации.</p>			
1	<p>Навыки успешной коммуникации продемонстрированы частично. Уровень эмпатии низкий. При презентации чувствуется эмоциональное напряжение. Используются лишь некоторые способы невербальной коммуникации.</p>			
2	<p>Навыки успешной коммуникации продемонстрированы в целом. Участникам обладают умением слушать друг друга, способны сконцентрироваться и воспринять информацию. Уровень эмпатии средний. Во время выступления заметна гибкость и способность искать компромиссы. При выступлении используются средства невербальной коммуникации.</p>			

3	<p>Высокий уровень демонстрации успешной коммуникации. Конкурсанты не только способны сконцентрироваться и воспринять информацию, но и умеют поощрить партнера по команде, задать уточняющий вопрос, использовать приёмы перефразирования («т.е. вы имели в виду...»), непонимания, резюмирования. Участники обладают способностью почувствовать эмоциональное состояние партнера и учитывать его при построении коммуникации. Владеют в совершенстве средствами невербальной коммуникации.</p>			
---	---	--	--	--

**25,00**

	ДА/НЕТ		3	0,20
	<p>Представлена характеристика рекреационного потенциала территории путешествия. Присутствует географическое расположение (карта, граница, часовой пояс, природные условия)</p>		3	0,20
	ДА/НЕТ		3	0,10
	ДА\НЕТ		5	0,10
	ДА\НЕТ		2	0,20
	ДА\НЕТ		2	0,20

	Целевая аудитория определена по демографическим характеристикам. Целевая аудитория определена по социальным характеристикам		6	0,20
	ДА\НЕТ		6	0,20
	ДА\НЕТ		5	0,20
	Указаны сроки и количество заездов. Указана и обоснована продолжительность тура. Учтена сезонность при формировании тура		5	0,30
	Наличие карты-схемы. Присутствует указание на протяженность маршрута. Присутствует указание на "нитку", основные локации по маршруту		5	0,30
	ДА\НЕТ		4	0,10
	ДА\НЕТ		5	0,20
			2	0,50
0	Концепция не обоснована			
1	Концепция обоснована с учетом требований задания (кейса)			
2	Концепции нового турпродукта обоснована с учетом требований задания (кейса) и с учетом возможностей туристского-рекреационного потенциала определенного региона либо присутствует обоснование оригинального замысла и идеи			
3	Концепции нового турпродукта обоснована с учетом требований задания (кейса) и с учетом возможностей туристского-рекреационного потенциала определенного региона, присутствует обоснование цели, оригинального замысла и идеи			

			5	1,50
0	Программа туристского маршрута не представлена			
1	Программа туристского маршрута не достаточно убедительна по содержанию, выполнена на невысоком содержательном и техническом уровне и не в полном объеме учитывает все особенности задания (кейса)			
2	Программа туристского маршрута убедительна по содержанию, выполнена на высоком техническом уровне, но не в полном объеме учитывает все особенности задания (кейса)			
3	Программа туристского маршрута убедительна по содержанию, оптимальна по форме подачи, полностью учитывает все особенности задания (кейса)			
			2	1,50
0	Программа туристского маршрута не является уникальной и авторской разработкой. Отсутствует оригинальность и креативность в презентации			
1	Низкая степень обоснования. Программа туристского маршрута содержит элементы новизны и уникальности. Креативность и оригинальность проявлены слабо			
2	Программа нового туристского маршрута в целом обоснована и соответствует заданию. Креативна, но недостаточно оригинальна по содержанию и форме подачи информации			

3	Программа туристского маршрута является авторской разработкой. Программа креативна и оригинальна			
			4	0,30
0	Текст аннотации на русском и английском языках не соответствует заявленным требованиям к подобного рода информации			
1	Текст аннотации на русском и английском языках соответствует в недостаточной степени заявленным требованиям к подобного рода информации			
2	Текст аннотации на русском и английском языках соответствует в полной мере заявленным требованиям к подобного рода информации, но недостаточно информативен			
3	Текст аннотации на русском и английском языках соответствует всем заявленным требованиям к подобного рода информации			
			1	0,60
0	Изложение информации о туре на английском языке отсутствует			
1	Участник демонстрирует низкое владение английским языком. Читает информацию о туре с листа или с электронной презентации.			
2	Участник в достаточной степени демонстрирует владение английским языком. Излагает информацию о туре изредка обращаясь к тексту			
3	Оба участника свободно излагают информацию о туре на английском языке			



	Учтены временные затраты на переезды. Протяженность (длительность) маршрута соответствует цели турпродукта. Продолжительность переездов по маршруту соответствует целям турпродукта. Обоснован выбор основных ТС. Соблюдены условия комфортного (безопасного) перемещения при переездах по маршруту.		5	0,40
	При организации транспортного обслуживания учтен социальный статус целевой аудитории (образование, семейное положение и т.д.). При организации транспортного обслуживания учтены демографические особенности туристов (пол, возраст)		5	0,20
	Учтено соотношение количества туристов в группе и количество посадочных мест. Указана цена перевозки. Указаны составляющие комфортабельности ТС. Определена лицензированная компания перевозчик.		5	0,30
	Учтена загруженность автодорог при планировании тайминга маршрута тура. Учтено состояние автодорог при планировании тайминга маршрута тура		5	0,20
			2	0,50
0	Выбранные транспортные услуги не соответствуют требованиям задания			
1	Выбор транспортных услуг, включенных в туристский продукт, учитывают явные (базовые) потребности целевой аудитории турпродукта			
2	Выбор транспортных услуг, включенных в туристский продукт, в целом учитывают потребности целевой аудитории турпродукта			

3	Выбор транспортных услуг, включенных в туристский продукт, учитывает все потребности целевой аудитории турпродукта и требования задания (кейса)			
	Определена категория средств размещения. Обоснован выбор месторасположения средств размещения. Представлена инфраструктура средств размещения. Возможности номерного фонда средств размещения позволяют разместить группу туристов определенную заданием		5	0,40
	При выборе вариантов средств и условий размещения учтен социальный статус целевой аудитории нового туристского продукта (образование, семейное положение и т.д.). При выборе вариантов средств и условий размещения учтены демографические особенности туристов (пол, возраст)		5	0,20
	Указаны и обоснованы категории номеров, в которых будет производиться размещение туристов по маршруту тура. Указан и обоснован тип размещения туристов в номерах		5	0,20
			2	0,50
0	Выбранные услуги размещения не соответствуют требованиям задания			
1	Выбор услуг размещения, включенных в туристский продукт, учитывают явные (базовые) потребности целевой аудитории турпродукта			

2	Выбор услуг размещения, включенных в туристский продукт, в целом учитывают потребности целевой аудитории турпродукта			
3	Выбор услуг размещения, включенных в туристский продукт, учитывает все потребности целевой аудитории турпродукта и требования задания (кейса)			
	Обоснован выбор и отражены особенности режима питания туристов. При выборе предприятий питания учтено и обосновано их месторасположение. Выбор предприятий питания соответствует заявленной концепции маршрута. При выборе предприятий питания учтен и обоснован способ(ы) обслуживания ("шведский стол", а la carte, a part, table d, hote, буфетное обслуживание и т.д.		5	0,40
	При выборе вариантов организации питания учтен социальный статус целевой аудитории турпродукта (образование, семейное положение и т.д.). При выборе вариантов организации питания учтены демографические особенности целевой аудитории турпродукта (пол, возраст)		5	0,20
	указана аутентичность предприятий питания, присутствует информация о блюдах и особенностях кухни (региональная, национальная и т.п.)		5	0,20
			2	0,50
0	Выбранные услуги по организации питания не соответствуют требованиям задания			

1	Выбор услуг по организации питания, включенных в туристский продукт, учитывают явные (базовые) потребности целевой аудитории турпродукта			
2	Выбор услуг по организации питания, включенных в туристский продукт, в целом учитывают потребности целевой аудитории турпродукта			
3	Выбор услуг по организации питания, включенных в туристский продукт, учитывает все потребности целевой аудитории турпродукта и требования задания (кейса)			
	Обосновано соответствие объектов показа и посещения концепции и программе тура. Соблюдена логика и последовательность посещения и осмотра объектов экскурсионной программы. Представлены услуги и обоснован выбор поставщиков экскурсионных услуг (гид, экскурсовод, переводчик). Использованы дополнительные активности для вовлечения туристов в программу экскурсий		5	0,40
	При формировании экскурсионной программы тура учтен социальный статус целевой аудитории турпродукта (образование, семейное положение и т.д.). При формировании экскурсионной программы тура учтены демографические особенности целевой аудитории турпродукта (пол, возраст)		5	0,20
	ДА\НЕТ		5	0,20

	ДА\НЕТ		5	0,20
			2	0,50
0	Выбранные экскурсионные услуги не соответствуют требованиям задания			
1	Выбор экскурсионных услуг включенных в туристский продукт, учитывают явные (базовые) потребности целевой аудитории турпродукта			
2	Выбор экскурсионных услуг включенных в туристский продукт, в целом учитывают потребности целевой аудитории турпродукта			
3	Выбор экскурсионных услуг включенных в туристский продукт, учитывает все потребности целевой аудитории турпродукта и требования задания (кейса)			
	ДА\НЕТ		1	0,10
	ДА\НЕТ		2	0,20
	ДА\НЕТ		2	0,20
			2	0,70

0	Качество учета задания и интересов целевой аудитории низкое. В программе тура не учтены специфические особенности целевой аудитории указанные в задании (кейсе)			
1	Качество учета задания и интересов целевой аудитории среднее. В программе тура частично учтены специфические особенности целевой аудитории указанные в задании (кейсе)			
2	Качество учета задания и интересов целевой аудитории высокое. Программа тура в целом учитывает специфические особенности целевой аудитории указанные в задании (кейсе)			
3	Качество учета задания и интересов целевой аудитории высокое. В программе тура полностью учтены специфические особенности целевой аудитории указанные в задании (кейсе)			
			2	0,30
0	В презентации отсутствует информация об аттракциях в месте пребывания			
1	Предложенные аттракции не полностью соответствуют заданию и цели нового турпродукта			
2	Представленные аттракции в полной мере соответствуют заданию и цели нового турпродукта			
3	Выбор представленных аттракций обоснован и отражает специфические особенности задания и цели нового турпродукта			

	Представлена верная информация о страховой компании. Представлена информация о программе страхования и размере страховой суммы. Представлена информация о размере страховой суммы		5	0,30
	Указание на инструктажи. Указание на лицензии		5	0,20
	ДА\НЕТ		5	0,10
			5	0,50
0	Выбор основных туристских услуг не обоснован и не раскрыт в презентации			
1	В ходе презентации не все туристские услуги были обоснованы			
2	Выбор всех основных туристских услуг обоснован, но аргументация недостаточно убедительная			
3	Выбор основных туристских услуг обоснован и раскрыт в ходе презентации полностью			
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,20





	ДА\НЕТ		4	0,10
	Представлена информация о наименовании маршрута. Представлена информация о виде маршрута		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,10
	ДА\НЕТ		4	0,10
	ДА\НЕТ		4	0,10
	ДА\НЕТ		4	0,20
	Предоставлена информация о населенных пунктах.		4	0,20
	Представлена информация о способах передвижения. Представлена информация о времени прибытия в пункт и выезда из него		4	0,20
	Предоставлена информация о месторасположении средства размещения. Предоставлена информация о категории средства размещения		4	0,20
	Предоставлена информация о номерах средств размещения на каждом этапе. Предоставлена информация о особенностях средств размещения на каждом этапе		4	0,20
	Предоставлена полная информация о запланированных туристских услугах. Предоставлена полная информация о запланированных экскурсионных услугах (наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа)		4	0,20

	ДА\НЕТ		4	0,10
	ДА\НЕТ		4	0,10
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,10
	Дано описание каждого дня путешествия в соответствии с заявленными требованиями в КЗ. Соблюден стиль изложения информации (аннотирование)		4	0,20
	ДА\НЕТ		1	0,20
	ДА\НЕТ		1	0,20
	ДА\НЕТ		3	0,20
			1	1,00
0	Отсутствие культуры речи .В презентации не использована специальная терминология, не продемонстрировано владение понятийным аппаратом			
1	В выступлении частично присутствуют речевые и стилистические ошибки. В презентации частично использована специальная терминология и слабо продемонстрировано владение понятийным аппаратом			
2	В выступлении соблюдены базовые этико-речевые нормы. Грамотно и уместно используются специальные термины, понятия, географические названия.			

3	Высокий уровень культуры речи Полностью соблюдаются этико-речевые нормы.Высокая степень владения понятийным аппаратом и специальной терминологией.			
			1	0,90
0	Отсутствие смыслового единства и логики выступления.			
1	В выступлении частично прослеживается взаимосвязь смыслового единства и логики.			
2	Выступление в целом логично, но не в полном объеме структурировано по смыслу.			
3	Выступление имеет единый стиль, смысл, логику.			
			3	0,60
0	Аргументированное изложение собственной позиции отсутствует			
1	Низкая степень обоснования и изложения собственной позиции			
2	Участники способны приводить доводы и аргументировать собственную позицию, но не в полной мере их обосновывают			
3	Высокий уровень обоснования и аргументации в изложении собственной позиции			
				<b>16,00</b>
	Представлена визуализация торговой марки разработчика турпродукта(элементы брендбука, логотип, слоган компании). Представлена информация о финансовом обеспечении ТО. Обозначены основные направления ,ассортимент, спектр предложений ТО		3	0,30

	Представлены основные характеристики турпродукта. Представлены особые характеристики турпродукта		3	0,20
	ДА\НЕТ		2	0,20
	Присутствует указание на прямых конкурентов. Присутствует указание на косвенных конкурентов. Дано указание на конкурентный туристский продукт		6	0,30
	ДА\НЕТ		6	0,20
	ДА\НЕТ		6	0,20
	ДА\НЕТ		6	0,20
	Целевая аудитория определена по 1 характеристике. Целевая аудитория определена по 2 характеристикам. Целевая аудитория определена по 3 и более характеристикам		6	0,3
	ДА/НЕТ		6	0,20
	Ядро целевой аудитории определено по 1-2 характеристикам. Ядро целевой аудитории определено по 3 и более характеристикам		6	0,20
	ДА\НЕТ		6	0,20
			3	1,00
0	Низкое качество. Целевая аудитория не определена, либо определена неверно.			

1	Целевая аудитория определена, но не по всем основным параметрам. Представленная характеристика целевой аудитории отражена в концепции и программе тура, но не отражена в обосновании стратегии продвижения и выбранных инструментах продвижения			
2	Целевая аудитория определена по всем базовым характеристикам. Характер целевой аудитории отражен в концепции и программе тура, но не достаточно убедительна, раскрыта в обосновании стратегии продвижения и выбранных инструментах продвижения			
3	Целевая аудитория определена и раскрыта по всем базовым характеристикам. Максимально учтены все специфические особенности целевой аудитории и отражены в концепции и программе тура. Команда убедительно обосновала выбор стратегии и инструментов продвижения в привязке к целевой аудитории			
	ДА\НЕТ		6	0,20
	ДА\НЕТ		6	0,20
	ДА\НЕТ		6	0,20
	Обосновано к b2b. Обосновано к b2c. Обосновано к b2g		6	0,30
	ДА\НЕТ		6	0,20

	Обоснован выбор стратегии(й) позиционирования туристского продукта. Указано верно на объективное и субъективное позиционирование турпродукта		6	0,20
	ДА\НЕТ		6	0,10
	Обоснованы сроки продвижения турпродукта. Обоснована продолжительность продвижения турпродукта		6	0,20
	ДА\НЕТ		6	0,30
	ДА/НЕТ		6	0,20
	ДА/НЕТ		6	0,20
	ДА\НЕТ		6	0,20
	ДА\НЕТ		6	0,20
	ДА/НЕТ		6	0,20
	ДА\НЕТ		6	0,20
	ДА\НЕТ		6	0,50
0	Представленные инструменты не актуальны и не используются в практике туристского маркетинга			

1	Инструменты продвижения реалистичны, но не имеют четкой формулировки с указанием на технологию продвижения			
2	Предложенные инструменты продвижения реалистичны, соответствуют заявленной целевой аудитории, представлены с четкой формулировкой на технологию использования			
3	Предложенные инструменты продвижения реалистичны, соответствуют заявленной целевой аудитории, представлены с четкой формулировкой на технологию использования содержащей авторский (инновационный, творческий) подход			
			6	0,50
0	Затраты не реалистичны			
1	Затраты на программу продвижения слабо реалистичны и не соответствуют стратегии и/или инструментам продвижения турпродукта			
2	Затраты на программу продвижения реалистичны, но не в полной мере соответствуют стратегии и/или инструментам продвижения турпродукта			
3	Приведены реалистичные затраты на программу продвижения, адекватные по отношению к маркетинговой стратегии и выбранным инструментам продвижения турпродукта			
			1	1,50
0	Отсутствует программа продвижения турпродукта.			

1	Уровень разработки программы продвижения турпродукта низкий. Отсутствует график продвижения турпродукта, использованы типовые инструменты продвижения турпродукта.			
2	Уровень разработки программы продвижения средний. Предъявлен график продвижения турпродукта с использованием разнообразных типовых инструментов продвижения			
3	Уровень разработки программы продвижения высокий. Предъявлен детальный график продвижения турпродукта с обоснованием выбора разнообразных нестандартных on-line, off-line- инструментов продвижения			
	Указано название компании. Информация о роде деятельности компании представлена верно. Представлена полная контактная информация		4	0,10
	Отражено название компании( в соответствии с РТО) и ее торговый знак. Представлена история компании/бренда в актуальном контексте заявки. Виды деятельности определены верно. Конкурентные преимущества определены верно. Ценовая политика определена в контексту рыночных цен.		4	0,40



	<p>Определены корпоративные потребители (не менее трех).  Определены верно (не менее трёх) ключевые демографические характеристики потребителя.  Определены верно (не менее трёх) ключевые социально-экономические характеристики потребителя.  Определены верно ( не менее двух) психологические характеристики целевой аудитории. Определены верно поведенческие характеристики и мотивация целевой аудитории.  Представлено описание портрета типичного покупателя принимающего решение о покупке данного тура</p>		4	0,50
	<p>Представлено название турпродукта и определены его ключевые потребительские свойства (характеристики). Определены конкурентные преимущества рекламируемого турпродукта (не менее двух). Определен уровень цен и качества рекламируемого турпродукта в сравнении с конкурентами. Определены специфические особенности рекламируемого турпродукта.  Определены факторы, ключевые «драйверы покупки», влияющие на выбор покупателя</p>		4	0,40
	<p>Определены основные конкуренты на рынке (не менее двух). Определены прямые конкуренты представляющие наибольшую опасность (либо обосновано отсутствие прямых конкурентов. Определен уровень цен и качества( присутствуют ссылки на отзывы) у прямых конкурентов.  Определены ключевые преимущества конкурентов.  Определены слабые стороны конкурентов.</p>		4	0,40



	ДА/НЕТ		5	0,10
	ДА\НЕТ		5	0,10
			2	0,20
0	Буклет не представлен или не соответствует стандартам оформления таких документов			
1	Буклет представлен, но выполнен не выразительно, отсутствует оригинальность, объекты расположены гармонично			
2	Буклет представлен, выполнен выразительно, объекты расположены гармонично, но отсутствует креатив			
3	Буклет представлен, выполнен выразительно, объекты расположены гармонично			
			2	0,30
0	Буклет не является уникальной и оригинальной разработкой. Отсутствует креативность в подаче материала.			
1	Низкий уровень исполнения. Буклет содержит элементы новизны и уникальности. Креативность и оригинальность проявлены слабо			
2	Представленный буклет в целом соответствует разрабатываемому и продвигаемому туру. Присутствует креатив, но недостаточно оригинален по содержанию и форме подачи информации			
3	Представленный буклет является оригинальной разработкой. Высокий уровень креативности.			

	ДА\НЕТ		1	0,20
	ДА\НЕТ		1	0,20
	ДА\НЕТ		3	0,20
			1	0,90
0	Низкая культура речи			
1	Речь частично отвечает задачам и целям деловой презентации, присутствуют речевые и стилистические ошибки. Не используются специальные термины и понятия.			
2	Соблюдены базовые этико-речевые нормы. Грамотно и уместно используются специальные термины, понятия, географические названия.			
3	Высокий уровень культуры речи, Полностью соблюдаются этико-речевые нормы. Специальная терминология используется на высшем уровне.			
			1	0,90
0	Отсутствие смыслового единства и логики выступления.			
1	В выступлении частично прослеживается взаимосвязь смыслового единства и логики.			
2	Выступление в целом логично, но не в полном объеме структурировано по смыслу.			
3	Выступление имеет единый стиль, смысл, логику.			
			3	0,50
0	Аргументированное изложение собственной позиции отсутствует			
1	Низкая степень обоснования и изложения собственной позиции			

2	Участники способны приводить доводы и аргументировать собственную позицию, но не в полной мере их обосновывают			
3	Высокий уровень обоснования и аргументации в изложении собственной позиции			
				<b>25,00</b>
	Представлена первичная информация от Заказчика. Представлена полная информация, полученная в результате переговоров		3	0,20
	Представлена характеристика рекреационного потенциала территории путешествия. Присутствует географическое расположение (карта, граница, часовой пояс, природные условия)		3	0,20
	ДА/НЕТ		3	0,10
	ДА/НЕТ		3	0,10
	ДА\НЕТ		3	0,20
	Представлена информация о составе туристов. Представлена информация о возрасте туристов		5	0,20
	Сроки указаны и соответствуют требованиям Заказчика. Продолжительность указана и соответствует требованиям Заказчика		5	0,20
	Наличие карты-схемы. Присутствует указание на протяженность маршрута. Присутствует указание на "нитку", основные локации по маршруту		5	0,30
	ДА\НЕТ		5	0,10
	ДА\НЕТ		4	0,10

	ДА\НЕТ		4	0,10
			1	1,00
0	Контакт не установлен, участники безынициативно ведут диалог, отвечая на вопросы или реплики туриста, испытывают серьезные затруднения в аргументации собственной позиции. Участники использовали менее 50% представленного времени на переговоры.			
1	Не соблюдены базовые правила делового общения (участник не поздоровался перед началом переговоров, не проявил инициативу в продолжении общения с туристом, не обращается к туристу по имени, фамильярен или зажат в общении, перебивает туриста в процессе общения, речь в основном монологичная. Превышен лимит времени			
2	Участники проявляют инициативу в диалоге с туристом, в вопросах присутствует обращение к клиенту. Участник умеет слушать и слышать клиента. Отсутствует зажатость в разговоре. Установлен зрительный контакт. Чувствуется настрой на диалог с туристом. Лимит времени не превышен.			
3	Полный контакт установлен. Высшая степень эмпатии, со стороны участников проявлено полное понимание и внимание к потребностям другой стороны переговоров.			
			1	0,50
0	Вопросы отсутствуют.			

1	Непоследовательность в вопросах, вопросы дублируют первичную заявку, неконкретные короткие вопросы.			
2	Отсутствует логика в постановке вопросов, уточнены детали отсутствующие в первичной заявке, однако, произошло уточнение заказа в целом.			
3	Профессиональная грамотность и корректность в постановке вопросов, акцентированность вопросов на требованиях и пожеланиях заказчика, уточнение всех отсутствующих деталей в первичной заявке			
			5	2,00
0	Программа тура на заказ не представлена			
1	Программа тура на заказ не достаточно убедительна по содержанию, выполнена на невысоком содержательном и техническом уровне и не в полном объеме учитывает все особенности запроса заказчика			
2	Программа тура на заказ убедительна по содержанию, выполнена на высоком техническом уровне, но не в полном объеме учитывает все особенности запроса заказчика			
3	Программа тура на заказ убедительна по содержанию, оптимальна по форме подачи, полностью учитывает все особенности запроса заказчика			
			2	2,00
0	Программа тура на заказ не является уникальной и оригинальной разработкой. Отсутствует креативность в подаче материала.			

1	Низкая степень обоснования. Программа тура на заказ содержит элементы новизны и уникальности. Креативность и оригинальность проявлены слабо			
2	Программа тура на заказ в целом обоснована и соответствует заданию. Креативна, но недостаточно оригинальна по содержанию и форме подачи информации			
3	Программа тура на заказ является оригинальной разработкой. Высокий уровень креативности в подаче материала.			
			4	0,30
0	Текст аннотации на русском и английском языках не соответствует заявленным требованиям к подобного рода информации			
1	Текст аннотации на русском и английском языках соответствует в недостаточной степени заявленным требованиям к подобного рода информации			
2	Текст аннотации на русском и английском языках соответствует в полной мере заявленным требованиям к подобного рода информации, но недостаточно информативен			
3	Текст аннотации на русском и английском языках соответствует всем заявленным требованиям к подобного рода информации			
			1	0,60
0	Изложение информации о туре на английском языке отсутствует			



1	Участник демонстрирует низкое владение английским языком. Читает информацию о туре с листа или с электронной презентации.			
2	Участник в достаточной степени демонстрирует владение английским языком. Излагает информацию о туре изредка обращаясь к тексту			
3	Оба участника свободно излагают информацию о туре на английском языке			
	Учтены временные затраты на переезды. Протяженность(длительность) соответствует целям и задачам Заказчика. Продолжительность переездов по маршруту тура соответствует целям и задачам Заказчика. Обоснован выбор основных ТС. Соблюдены условия комфортного (безопасного) перемещения при переездах по маршруту тура		5	0,40
	При организации транспортного обслуживания учтен социальный статус туристов (образование, семейное положение и т.д.). При организации транспортного обслуживания учтены демографические особенности туристов(пол, возраст)		5	0,20
	Учтено соотношение количества туристов в группе и количество посадочных мест. Указана цена перевозки. Указаны составляющие комфортабельности ТС. Определена лицензированная компания перевозчик		5	0,30
	Учтено состояние автодорог при планировании тайминга маршрута. Учтена загруженность автодорог при планировании тайминга маршрута		5	0,20

			2	0,50
0	Выбранные транспортные услуги не соответствуют требованиям Заказчика			
1	Выбор транспортных услуг, включенных в туристский продукт, учитывает явные (базовые) потребности Заказчика			
2	Выбор транспортных услуг, включенных в туристский продукт, учитывает все потребности Заказчик			
3	Выбор транспортных услуг, включенных в туристский продукт, учитывает все потребности Заказчика и его особые пожелания			
	<p>Определена категория средств размещения. Обоснован выбор месторасположения средств размещения. Представлена инфраструктура средств размещения. Возможности номерного фонда средств размещения позволяют разместить группу туристов определенную заданием.</p> <p>Представлена инфраструктура средств размещения. Возможности номерного фонда средств размещения позволяют разместить данную группу туристов</p>		5	0,40
	<p>При выборе вариантов средств и условий размещения учтен социальный статус туристов (образование, семейное положение и т.д.). При выборе вариантов средств и условий размещения учтены демографические особенности туристов(пол, возраст)</p>		5	0,20

	Указаны и обоснованы категории номеров, в которых будет производиться размещение туристов. Указан и обоснован тип размещения туристов в номерах. Представлено и обосновано оснащение номеров в соответствии с Заказом туристов		5	0,20
			2	0,50
0	Выбранные услуги по размещению туристов не соответствуют требованиям Заказчика			
1	Выбор услуг по размещению, включенных в туристский продукт, учитывает явные (базовые) потребности Заказчика			
2	Выбор услуг по размещению туристов, включенных в туристский продукт, учитывает все потребности Заказчик			
3	Выбор услуг по размещению, включенных в туристский продукт, учитывает все потребности Заказчика и его особые пожелания			
	Отражены особенности организации режима питания туристов. При выборе предприятий питание учтено и обосновано их месторасположение. Представлены ссылки на сайты предприятий питания. Представлена информация о концепции того или иного типа питания		5	0,40
	При выборе вариантов организации питания учтен социальный статус туристов (образование, семейное положение и т.д.). При выборе вариантов организации питания учтены демографические особенности туристов(пол, возраст)		5	0,20

	В презентации присутствует указание на аутентичность предприятий питания. В презентации присутствует указание на блюда национальной(региональной) кухни		5	0,20
			2	0,50
0	Выбранные услуги по организации питания туристов не соответствуют требованиям Заказчика			
1	Выбор услуг по организации питания, включенных в туристский продукт, учитывает явные (базовые) потребности Заказчика			
2	Выбор услуг по организации питания, включенных в туристский продукт, учитывает все потребности Заказчик			
3	Выбор услуг по организации питания, включенных в туристский продукт, учитывает все потребности Заказчика и его особые пожелания			
	Обосновано соответствие объектов показа и посещения целям Заказчика и программе тура. Соблюдена логика и последовательность посещения и осмотра объектов экскурсионной программы. Представлены услуги и обоснован выбор поставщиков экскурсионных услуг(гид, экскурсовод, переводчик). Использованы дополнительные активности для вовлечения туристов в программу экскурсий		5	0,40
	При формировании экскурсионной программы тура учтен социальный статус туристов (образование, семейное положение и т.д.). При формировании экскурсионной программы тура учтены демографические особенности туристов(пол, возраст)		5	0,20

	ДА\НЕТ		5	0,20
	ДА\НЕТ		5	0,20
	Наличие интерактивных программ( не менее двух). Соответствие содержания интерактивных программ заказу клиента		2	0,20
			2	0,50
0	Выбранные услуги по экскурсионному обслуживанию туристов не соответствуют требованиям Заказчика			
1	Выбор услуг по экскурсионному обслуживанию туристов, включенных в туристский продукт, учитывает явные (базовые) потребности Заказчика			
2	Выбор экскурсионных услуг, включенных в туристский продукт, учитывает все потребности Заказчик			
3	Выбор экскурсионных услуг, включенных в туристский продукт, учитывает все потребности Заказчика и его особые пожелания			
			2	0,30
0	В презентации отсутствует информация о внепрограммных, досуговых аттракциях в месте пребывания			
1	Предложенные аттракции не полностью соответствуют запросу клиента			
2	Представленные аттракции в полной мере соответствуют запросу клиента			

3	Выбор представленных аттракций обоснован и отражает специфические особенности запроса клиента			
	Представлена верная информация о страховой компании. Представлена информация о программе страхования и размере страховой суммы. Представлена информация размере страховой суммы		5	0,30
	Присутствует указание на обязательные инструктажи. Присутствует указание на необходимые лицензии, ГОСТы		5	0,20
			2	0,80
0	Качество учета интересов и запросов Заказчика низкое. В программе тура не учтены специфические особенности туристов, отраженные в "легенде".			
1	Качество учета интересов и запросов Заказчика среднее. В программе тура лишь частично учтены специфические особенности туристов, отраженные в "легенде"			
2	Качество учета интересов и запросов Заказчика высокое. В программе тура учтены большинство специфических особенностей туристов, отраженных в "легенде"			
3	В программе тура учтены все интересы и предпочтения Заказчика, согласно "легенде". Полностью учтены иные, специфические особенности туристов.			
			5	0,80
0	Выбор основных туристских услуг не обоснован и не раскрыт в презентации			

1	В ходе презентации не все туристские услуги были обоснованы			
2	Выбор всех основных туристских услуг обоснован, но аргументация недостаточно убедительная			
3	Выбор основных туристских услуг обоснован и раскрыт в ходе презентации полностью			
	ДА\НЕТ		4	0,10
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,10
	ДА\НЕТ		4	0,20
	При расчете размещения и проживания учтено количество дней/ночей. При расчете размещения и проживания учтены категории номеров		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,10
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,20

	ДА\НЕТ		4	0,10
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,10
	Указаны и учтены услуги страхования. Указаны и учтены прочие дополнительные услуги		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,10
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,10
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		4	0,10



	Представлена информация о названии тура. Представлена информация о схеме (нитке) маршрута. Представлена контактная информация (гид-сопровождающий, менеджеры принимающей стороны, контактная информация туроператора/турагента и т.п.		4	0,30
	Верно представлена информация о датах тура. Верно представлена информация о времени отправления и времени прибытия и иных данных перевозки. Верно представлена информация о нормах провоза багажа, жидкостей и т.д. Верно представлена информация о трансфере. Верно представлена информация о перевозках по программе тура.		4	0,50
	Верно представлены название и категория средства размещения. Верно представлена вся контактная информация средства размещения. Верно представлена информация о check in\check out.		4	0,30
	Информация о документах необходимых для осуществления поездки представлена в полном объеме		4	0,30
	Указаны телефоны экстренных служб. Предоставлен порядок действий туриста при наступлении несчастного (страхового) случая. Даны общие рекомендации личной безопасности, сохранности здоровья и имущества туристов. Указаны особенности страны/ региона (места) временного пребывания (религиозные, национальные, культурные)		4	0,40
	ДА\НЕТ		4	0,20
	ДА\НЕТ		1	0,20

	ДА\НЕТ		1	0,20
	ДА\НЕТ		3	0,20
			1	0,90
0	Отсутствие культуры речи .В презентации не использована специальная терминология, не продемонстрировано владение понятийным аппаратом			
1	В выступлении частично присутствуют речевые и стилистические ошибки. В презентации частично использована специальная терминология и слабо продемонстрировано владение понятийным аппаратом			
2	В выступлении соблюдены базовые этико-речевые нормы. Грамотно и уместно используются специальные термины, понятия, географические названия.			
3	Высокий уровень культуры речи Полностью соблюдаются этико-речевые нормы.Высокая степень владения понятийным аппаратом и специальной терминологией.			
			1	0,90
0	Отсутствие смыслового единства и логики выступления.			
1	В выступлении частично прослеживается взаимосвязь смыслового единства и логики.			
2	Выступление в целом логично, но не в полном объеме структурировано по смыслу.			
3	Выступление имеет единый стиль, смысл, логику.			
			3	0,50
0	Аргументированное изложение собственной позиции отсутствует			

1	Низкая степень обоснования и изложения собственной позиции			
2	Участники способны приводить доводы и аргументировать собственную позицию, но не в полной мере их обосновывают			
3	Высокий уровень обоснования и аргументации в изложении собственной позиции			
				<b>8,00</b>
			3	0,40
0	Не было попытки сформулировать уточняющие вопросы			
1	Вопросы сформулированы, но не в полном объеме с минимумом содержательной информации.			
2	Вопросы сформулированы, в полном объеме, но не отражают суть поставленной задачи.			
3	Вопросы сформулированы в полном объеме, точно и по существу задания.			
			3	0,70
0	Ответы на вопросы экспертов отсутствуют или не соответствуют содержанию специального задания			
1	В ответах на вопросы присутствует частичная аргументация, но представленные доводы не в полной мере соответствуют содержанию специального задания			
2	Ответы на вопросы в целом обоснованные, аргументированные, но представленные доводы не в полной мере соответствуют содержанию специального задания			

3	Ответы на вопросы обоснованные, аргументированные, представленные доводы полностью соответствуют содержанию специального задания.			
			2	1,20
0	Выступление не содержит новые оригинальные идеи, не продемонстрирован творческий подход к решению поставленных задач			
1	Выступление частично содержит новые оригинальные идеи, творческий подход к решению поставленных задач продемонстрирован не в полной мере			
2	Выступление, в большей части, содержит оригинальные идеи, продемонстрирован творческий подход к решению поставленных задач			
3	Выступление содержит новые оригинальные идеи, обоснованные конкретные выводы, творческий подход к решению поставленных задач			
			3	1,20
0	Полное отсутствие понимания специфики профессиональной деятельности, видения проблем и перспектив отрасли, отсутствия навыков анализа ситуации.			

1	Участники команды не в полной мере способны мыслить стратегически в области своей профессиональной деятельности. Проявлены умения видеть проблемы и перспективы развития отрасли, но только в рамках развития своего региона. В процессе презентации слабо проявлены способности к анализу проблемы.			
2	Участники команды в целом способны мыслить стратегически в области своей профессиональной деятельности. Проявлены умения видеть проблемы и перспективы развития отрасли в рамках региона, страны, но не за ее пределами. В процессе презентации проявлены способности к анализу проблемы.			
3	В большей степени присутствует умение мыслить стратегически во всех областях своей профессиональной деятельности. Умение видеть проблемы и перспективы развития отрасли, как в рамках страны, так и за ее пределами. В процессе презентации проявлены способности к анализу проблемы.			
			1	0,90
0	Отсутствие культуры речи .В презентации не использована специальная терминология, не продемонстрировано владение понятийным аппаратом			
1	В выступлении частично присутствуют речевые и стилистические ошибки. В презентации частично использована специальная терминология и слабо продемонстрировано владение понятийным аппаратом			

2	В выступлении соблюдены базовые этико-речевые нормы. Грамотно и уместно используются специальные термины, понятия, географические названия.			
3	Высокий уровень культуры речи Полностью соблюдаются этико-речевые нормы. Высокая степень владения понятийным аппаратом и специальной терминологией.			
			1	0,90
0	В выступлении отсутствует смысловое единство и логика.			
1	В выступлении частично прослеживается взаимосвязь единства и логики, речь частично отвечает задачам и целям деловой презентации.			
2	Выступление в целом логично, но не в полном объеме структурировано по смыслу.			
3	Выступление имеет единый стиль, смысл, логику.			
			1	0,50
0	Навыки успешной коммуникации продемонстрированы на низком уровне. Отсутствует доверительное, взаимовыгодное общение. Не используются средства невербальной коммуникации.			
1	Навыки успешной коммуникации продемонстрированы частично. Уровень эмпатии низкий. При презентации чувствуется эмоциональное напряжение. Используются лишь некоторые способы невербальной коммуникации.			

2	<p>Навыки успешной коммуникации продемонстрированы в целом. Участникам обладают умением слушать друг друга, способны сконцентрироваться и воспринять информацию. Уровень эмпатии средний. Во время выступления заметна Гибкость и способность искать компромиссы. При выступлении используются средства невербальной коммуникации.</p>			
3	<p>Высокий уровень демонстрации успешной коммуникации. Конкурсанты не только способны сконцентрироваться и воспринять информацию, но и умеют поощрить партнера по команде, задать уточняющий вопрос, использовать приёмы перефразирования («т.е. вы имели в виду...»), непонимания, резюмирования. Участники обладают способностью почувствовать эмоциональное состояние партнера и учитывать его при построении коммуникации. Владеют в совершенстве средствами невербальной коммуникации.</p>			
			1	0,50
0	<p>Навыки публичной презентации продемонстрированы на низком уровне. Читают текст с слайдов или с бумажных носителей. Отсутствуют навыки работы с дополнительными методами и приемами, которые обеспечивают более эффективное представление информации.</p>			

1	Навыки публичной презентации продемонстрированы частично. Периодически читают текст с слайдов или с бумажных носителей. Частично используются во время презентации навыки работы с дополнительными методами и приемами, которые обеспечивают более эффективное представление информации.			
2	Навыки публичной презентации продемонстрированы в целом. Не используют подсказки, свободно излагают информацию.			
3	Высокий уровень публичной презентации. Не используют подсказки, свободно, эмоционально, излагают информацию. В высшей степени полезно используют во время презентации навыки работы с дополнительными методами и приемами, которые обеспечивают более эффективное представление информации.			
			1	0,40
0	Отсутствие глубоких и всесторонних познаний в области туризма и гостеприимства. Кругозор, широта интересов и взглядов не проявлен.			
1	Всесторонние познания в области туризма и гостеприимства и смежных областях выражены на среднем уровне. Кругозор, широта интересов и взглядов, информированность, компетентность, интеллект проявлены частично.			



2	Участники на хорошем уровне продемонстрировали всесторонние познания в области туризма и гостеприимства и смежных областях. Проявлены признаки эрудированности, широта интересов и взглядов, информированность.			
3	Проявлены глубокие и всесторонние познания в области туризма и гостеприимства и смежных областях. Высочайший уровень эрудированности, широкий кругозор и широта интересов.			
			1	0,50
0	Уровень командных взаимодействий низкий. Пассивность одного из участников во время презентации. Презентацию ведет один участник.			
1	Уровень командных взаимодействий ниже среднего. Во время презентации активность одного из участников заметна на фоне пассивности другого члена команды. Возникают ситуации, когда участники перебивают друг друга или не оказывают поддержки во время затруднительных ситуаций.			
2	Уровень командных взаимодействий средний. Участники активно работают в паре. Поддерживают и дополняют друг друга.			
3	Уровень командных взаимодействий высокий. Каждый участник показал активность в ведении презентации. Не перебивали, в случае затруднительных ситуаций поддерживали друг друга. Участники связаны общей целью, доверяют друг другу, обладают высокой степенью сотрудничества.			

			2	0,50
0	Мотивация участников к участию в решении предложенных проблемных ситуаций отсутствует. Отсутствует опыт и знания либо не было попытки отслеживать личностное и профессиональное развитие			
1	Мотивация участников к участию в решении предложенных проблемных ситуаций низкая. Есть знания о движении, но нет понимания специфики карьеры с учетом полученных личностных и профессиональных навыков			
2	Мотивация участников к участию в решении предложенных проблемных ситуаций проявлена на среднем уровне. Есть знания и опыт личностного и профессионального роста			
3	Предельная мотивация участников к участию в решении предложенных проблемных ситуаций. Высокая мотивация на профессиональный рост и карьеру.			
			1	0,30
0	Деловой корпоративный (единый) стиль во внешнем виде участников команды отсутствует			
1	Деловой стиль соблюден, но отсутствует корпоративный (единый) стиль команды.			
2	Деловой корпоративный (единый) стиль в целом соблюден участниками команды, но имеются несоответствия деловому стилю.			

3	Деловой корпоративный (единый) стиль во внешнем виде полностью соблюден участниками команды			

**Итого**

**100,00**

























































































































ИНСТРУКЦИЯ ПО  
ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ  
И ОХРАНЕ ТРУДА  
КОМПЕТЕНЦИИ  
«ТУРИЗМ»

Региональный этап чемпионата  
профессионального мастерства  
«Профессионалы» в городе Севастополе  
в 2023 году

## Комплект документов по охране труда компетенции «Туризм»

### Оглавление

Программа инструктажа по охране труда и технике безопасности **Ошибка! Залка не определена.**

Инструкция по охране труда для участников ..... **Ошибка! Залка не определена.**

1. Общие требования охраны труда ..... **Ошибка! Залка не определена.**

2. Требования охраны труда перед началом работы ..... **Ошибка! Залка не определена.**

3. Требования охраны труда во время работы ..... **Ошибка! Залка не определена.**

4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях ..... **Ошибка! Залка не определена.**

5. Требование охраны труда по окончании работ .. **Ошибка! Залка не определена.**

Инструкция по охране труда для экспертов ..... **Ошибка! Залка не определена.**

1. Общие требования охраны труда ..... **Ошибка! Залка не определена.**

2. Требования охраны труда перед началом работы ..... **Ошибка! Залка не определена.**

3. Требования охраны труда во время работы ..... **Ошибка! Залка не определена.**

4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях ..... **Ошибка! Залка не определена.**

5. Требование охраны труда по окончании работ .. **Ошибка! Залка не определена.**

6. Памятка "Памятка по профилактике коронавируса"  
.....14

### Программа инструктажа по охране труда и технике безопасности

1. Общие сведения о месте проведения конкурса, расположение компетенции, время трансфера до места проживания, расположение транспорта для площадки, особенности питания участников и экспертов, месторасположение санитарно-бытовых помещений, питьевой воды, медицинского пункта, аптечки первой помощи, средств первичного пожаротушения.

2. Время начала и окончания проведения конкурсных заданий, нахождение посторонних лиц на площадке.

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

4. Вредные и опасные факторы во время выполнения конкурсных заданий и нахождения на территории проведения конкурса.

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

6. Основные требования санитарии и личной гигиены.

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

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

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

## **Инструкция по охране труда для участников**

### ***1. Общие требования охраны труда***

#### **Для участников от 14 до 16 лет**

1.1. К участию в конкурсе, под непосредственным руководством в Компетенции «Туризм» допускаются участники в возрасте от 14 до 16 лет:

- прошедшие инструктаж по охране труда по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности»;
- ознакомленные с инструкцией по охране труда;
- имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента, приспособлений совместной работы на оборудовании;
- не имеющие противопоказаний к выполнению конкурсных заданий по состоянию здоровья.

#### **Для участников старше 16 лет**

1.2. К самостоятельному выполнению конкурсных заданий в Компетенции «Туризм» допускаются участники не моложе 16 лет:

- прошедшие инструктаж по охране труда по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности»;
- ознакомленные с инструкцией по охране труда;
- имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента, приспособлений совместной работы на оборудовании;
- не имеющие противопоказаний к выполнению конкурсных заданий по состоянию здоровья.

1.3. В процессе выполнения конкурсных заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения конкурса, участник обязан четко соблюдать:

- инструкции по охране труда и технике безопасности;
- не заходить за ограждения и в технические помещения;
- соблюдать личную гигиену;
- принимать пищу в строго отведенных местах;

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

1.4. Участник возрастной группы старше 16 лет для выполнения конкурсного задания использует инструмент:

<b>Наименование инструмента</b>	
<b>использует самостоятельно</b>	<b>использует под наблюдением эксперта или назначенного ответственного лица старше 18 лет:</b>
Ноутбук / ПК	МФУ (многофункциональное устройство)
Оптическая мышь	Микрофон (акустическая система)
Коврик для мыши	Флипчат
Держатель для бумаги	
Презентер	
Флеш-накопители	
Шариковая ручка	
Простой карандаш	
Офисная бумага А4	
Блокнот для флипчата	
Маркеры для флипчата	

1.5. Участник возрастной группы старше 16 лет для выполнения конкурсного задания использует оборудование:

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

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

Физические:

- статичная поза;
- режущие и колющие предметы;
- ультрафиолетовое излучение
- пыль;

- шум;
- локальные перегрузки мышц кистей рук;
- малоподвижный, сидячий образ жизни.

Химические:

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

Психологические:

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

1.7. Применяемые во время выполнения конкурсного задания средства индивидуальной защиты:

- беруши или наушники (при необходимости).

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

- W 08 Опасность поражения электрическим током



- W 09 Внимание. Опасность (прочие опасности)



- F 04 Огнетушитель



- E 22 Указатель выхода



- E 23 Указатель запасного выхода



- E 01.01 Выход здесь (левосторонний)



- E 03 Направление к эвакуационному выходу направо



- ЕС 01 Аптечка первой медицинской помощи



- Р 01 Запрещается курить



- Р 02 Запрещается пользоваться открытым огнём и курить



- Р 04 Запрещается тушить водой



- М 15 Место курения



- Д 02 Питьева вода



- Ф 03 Пожарная лестница



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

В помещении комнаты экспертов находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы.

В случае возникновения несчастного случая или болезни участника, об этом немедленно уведомляются Главный эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для участия. В случае отстранения участника от дальнейшего участия в Чемпионате ввиду болезни или несчастного случая, он получит баллы за любую завершённую работу.

Вышеуказанные случаи подлежат обязательной регистрации в Форме регистрации несчастных случаев и в Форме регистрации перерывов в работе.

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

Несоблюдение участником норм и правил ОТ и ТБ ведет к потере баллов. Постоянное нарушение норм безопасности может привести к временному или перманентному отстранению аналогично апелляции.

## ***2. Требования охраны труда перед началом работы***

Перед началом работы участники должны выполнить следующее:

2.1. В день С-1, все участники должны ознакомиться с инструкцией по технике безопасности, с планами эвакуации при возникновении пожара, местами расположения санитарно-бытовых помещений, медицинскими кабинетами, питьевой воды, подготовить рабочее место в соответствии с описанием компетенции.

По окончании ознакомительного периода, участники подтверждают свое ознакомление со всеми процессами, подписав лист прохождения инструктажа по работе на оборудовании.

## 2.2. Подготовить рабочее место:

- произвести подключение и настройку оборудования;
- проверить программы в ПК, свободный доступ в Интернет и его достаточный трафик, наличие браузеров;
- убрать все лишние предметы.

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

Наименование инструмента или оборудования	Правила подготовки к выполнению конкурсного задания
Ноутбук / ПК	<ul style="list-style-type: none"> <li>- очистить экран дисплея персонального компьютера от пыли;</li> <li>- проверить исправность инструмента и приспособлений;</li> <li>- отрегулировать высоту и угол наклона экрана;</li> <li>- проверить местный источник света;</li> <li>- обращать внимание на символы, высвечивающиеся на панели оборудования, не игнорировать их;</li> <li>- не снимать крышки и панели, жестко закрепленные на устройстве.</li> </ul>
МФУ (многофункциональное устройство)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- очистить МФУ от пыли;</li> <li>- проверить исправность инструмента, выпустив документ на печать;</li> <li>- обращать внимание на символы, высвечивающиеся на панели оборудования, не игнорировать их;</li> <li>- не снимать крышки и панели, жестко закрепленные на устройстве. В некоторых компонентах устройств используется высокое напряжение или лазерное излучение, что может привести к поражению электрическим током или вызвать слепоту;</li> <li>- не производить включение/выключение аппаратов мокрыми руками;</li> <li>- не ставить на устройство емкости с водой, не класть металлические предметы;</li> <li>- не эксплуатировать аппарат, если он перегрелся, стал дымиться, появился посторонний запах или звук;</li> <li>- не эксплуатировать аппарат, если его уронили или корпус был поврежден;</li> <li>- вынимать застрявшие листы можно только после отключения устройства из сети;</li> <li>- запрещается перемещать аппараты включенными в сеть;</li> </ul>

Наименование инструмента или оборудования	Правила подготовки к выполнению конкурсного задания
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- все работы по замене картриджей, бумаги можно производить только после отключения аппарата от сети;</li> <li>- запрещается опираться на стекло оригиналодержателя, класть на него какие-либо вещи помимо оригинала;</li> <li>- запрещается работать на аппарате с треснувшим стеклом;</li> <li>- обязательно мыть руки теплой водой с мылом после каждой чистки картриджей, узлов и т.д.;</li> <li>- просыпанный тонер, носитель немедленно собрать пылесосом или влажной ветошью.</li> </ul>

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

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

- осмотреть и привести в порядок рабочее место;
- убедиться в достаточности освещенности;
- проверить (визуально) правильность подключения инструмента и оборудования в электросеть;
- очищать экран дисплея персонального компьютера от пыли;
- проверить правильность установки стола, стула, положения оборудования и инструмента, при необходимости, обратиться к эксперту для устранения неисправностей в целях исключения неудобных поз и длительных напряжений тела.

2.6. Подготовить необходимые для работы материалы, приспособления, и разложить их на свои места, убрать с рабочего стола все лишнее.

2.7. Участнику запрещается приступать к выполнению конкурсного задания при обнаружении неисправности инструмента или оборудования. О замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить Эксперту и до устранения неполадок к конкурсному заданию не приступать.

### **3. Требования охраны труда во время работы**

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

Наименование инструмента/оборудования	Требования безопасности
Микрофон (акустическая система)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проверить передачу звука;</li> <li>- наладить громкость</li> </ul>
Презентер	- проверить рабочее состояние инструмента
Флеш-накопители	- убедиться в достаточном объеме памяти
Флипчат	- убедиться в фиксации



### 3.2. При выполнении конкурсных заданий и уборке рабочих мест:

- необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами, не отвлекать других участников;
- соблюдать настоящую инструкцию;
- соблюдать правила эксплуатации оборудования, механизмов и инструментов, не подвергать их механическим ударам, не допускать падений;
- поддерживать порядок и чистоту на рабочем месте;
- рабочий инструмент располагать таким образом, чтобы исключалась возможность его скатывания и падения;
- выполнять конкурсные задания только исправным инструментом.

3.3. При неисправности инструмента и оборудования – прекратить выполнение конкурсного задания и сообщить об этом Эксперту.

### **4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях**

4.1. При обнаружении неисправности в работе электрических устройств, находящихся под напряжением (повышенном их нагреве, появления искрения, запаха гари, задымления и т.д.), участнику следует немедленно сообщить о случившемся Экспертам. Выполнение конкурсного задания продолжить только после устранения возникшей неисправности.

4.2. В случае возникновения у участника плохого самочувствия или получения травмы сообщить об этом эксперту.

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

4.4. При несчастном случае или внезапном заболевании необходимо в первую очередь отключить питание электрооборудования, сообщить о случившемся Экспертам, которые должны принять мероприятия по оказанию первой помощи пострадавшим, вызвать скорую медицинскую помощь, при необходимости отправить пострадавшего в ближайшее лечебное учреждение.

4.5. При возникновении пожара необходимо немедленно оповестить Главного эксперта и экспертов. При последующем развитии событий следует руководствоваться указаниями Главного эксперта. Приложить усилия для исключения состояния страха и паники.

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

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

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

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

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

### ***5.Требование охраны труда по окончании работ***

После окончания работ каждый участник обязан:

5.1. Привести в порядок рабочее место.

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

5.3. Отключить инструмент и оборудование от сети.

5.4. Инструмент убрать в специально предназначенное для хранения место.

5.5. Сообщить эксперту о выявленных во время выполнения конкурсных заданий неполадках и неисправностях оборудования и инструмента, и других факторах, влияющих на безопасность выполнения конкурсного задания.

## **Инструкция по охране труда для экспертов**

### ***1.Общие требования охраны труда***

1.1. К работе в качестве эксперта Компетенции «Туризм» допускаются Эксперты, прошедшие специальное обучение и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.

1.2. Эксперт с особыми полномочиями, на которого возложена обязанность за проведение инструктажа по охране труда, должен иметь действующее удостоверение «О проверке знаний требований охраны труда».

1.3. В процессе контроля выполнения конкурсных заданий и нахождения на территории и в помещениях конкурсной площадки Эксперт обязан четко соблюдать:

- инструкции по охране труда и технике безопасности;
- правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения и планов эвакуации.
- расписание и график проведения конкурсного задания, установленные режимы труда и отдыха.

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

- электрический ток;
- статическое электричество, образующееся в результате трения движущейся бумаги с рабочими механизмами, а также при некачественном заземлении аппаратов;
- шум, обусловленный конструкцией оргтехники;
- химические вещества, выделяющиеся при работе оргтехники;
- зрительное перенапряжение при работе с ПК.

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

Физические:

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

Химические:

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

Психологические:

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

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

- W 08 Опасность поражения электрическим током



- F 04 Огнетушитель



- D 02 Питьевая вода



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

В помещении Экспертов Компетенции «Туризм» находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы.

В случае возникновения несчастного случая или болезни Эксперта, об этом немедленно уведомляется Главный эксперт.

1.8. Эксперты, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к ответственности в соответствии с Регламентом, а при необходимости согласно действующему законодательству.

### ***2. Требования охраны труда перед началом работы***

Перед началом работы Эксперты должны выполнить следующее:

2.1. В день С-1, ответственный за охрану труда, обязан провести подробный инструктаж по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности», ознакомить экспертов и участников с инструкцией по технике безопасности, с планами эвакуации при возникновении пожара, с местами расположения санитарно-бытовых помещений, медицинскими кабинетами, питьевой воды, проконтролировать подготовку рабочих мест участников в соответствии с описанием компетенции.

2.2. Ежедневно, перед началом выполнения конкурсного задания участниками конкурса, проводится инструктаж по охране труда, Эксперты контролируют процесс подготовки рабочего места участниками, и принимают участие в подготовке рабочих мест участников в возрасте моложе 18 лет.

2.3. Ежедневно, перед началом работ на конкурсной площадке и в помещении экспертов необходимо:

- осмотреть рабочие места экспертов и участников;
- привести в порядок рабочее место эксперта;
- проверить правильность подключения оборудования в электросеть;
- осмотреть инструмент и оборудование участников в возрасте до 18 лет, участники старше 18 лет осматривают самостоятельно инструмент и оборудование.

2.5. Подготовить необходимые для работы материалы, приспособления, и разложить их на свои места, убрать с рабочего стола все лишнее.

2.6. Эксперту запрещается приступать к работе при обнаружении неисправности оборудования. О замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить Эксперту и до устранения неполадок к работе не приступать.

### ***3. Требования охраны труда во время работы***

3.1. При выполнении работ по оценке конкурсных заданий на персональном компьютере и другой оргтехнике, значения визуальных параметров должны находиться в пределах оптимального диапазона.

3.2. Изображение на экранах видеомониторов должно быть стабильным, ясным и предельно четким, не иметь мерцаний символов и фона, на экранах не должно быть бликов и отражений светильников, окон и окружающих предметов.

3.3. Суммарное время непосредственной работы с персональным компьютером и другой оргтехникой в течение конкурсного дня должно быть не более 6 часов.

Продолжительность непрерывной работы с персональным компьютером и другой оргтехникой без регламентированного перерыва не должна превышать 2-х часов. Через каждый час работы следует делать регламентированный перерыв продолжительностью 15 мин.

3.4. Во избежание поражения током запрещается:

- прикасаться к задней панели персонального компьютера и другой оргтехники, монитора при включенном питании;

- допускать попадания влаги на поверхность монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и других устройств;
- производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования;
- переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании;
- загромождать верхние панели устройств бумагами и посторонними предметами;
- допускать попадание влаги на поверхность системного блока (процессора), монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и др. устройств;

3.5. При выполнении модулей конкурсного задания участниками, Эксперту необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами без необходимости, не отвлекать других Экспертов и участников.

3.6. Эксперту во время работы с оргтехникой:

- обращать внимание на символы, высвечивающиеся на панели оборудования, не игнорировать их;
- не снимать крышки и панели, жестко закрепленные на устройстве. В некоторых компонентах устройств используется высокое напряжение или лазерное излучение, что может привести к поражению электрическим током или вызвать слепоту;
- не производить включение/выключение аппаратов мокрыми руками;
- не ставить на устройство емкости с водой, не класть металлические предметы;
- не эксплуатировать аппарат, если он перегрелся, стал дымиться, появился посторонний запах или звук;
- не эксплуатировать аппарат, если его уронили или корпус был поврежден;
- вынимать застрявшие листы можно только после отключения устройства из сети;
- запрещается перемещать аппараты включенными в сеть;
- все работы по замене картриджей, бумаги можно производить только после отключения аппарата от сети;
- запрещается опираться на стекло оригиналодержателя, класть на него какие-либо вещи помимо оригинала;
- запрещается работать на аппарате с треснувшим стеклом;
- обязательно мыть руки теплой водой с мылом после каждой чистки картриджей, узлов и т.д.;
- просыпанный тонер, носитель немедленно собрать пылесосом или влажной ветошью.

3.7. Включение и выключение персонального компьютера и оргтехники должно проводиться в соответствии с требованиями инструкции по эксплуатации.

3.8. Запрещается:

- устанавливать неизвестные системы паролирования и самостоятельно проводить реформатирование диска;
- иметь при себе любые средства связи;
- пользоваться любой документацией, кроме предусмотренной конкурсным заданием.

3.9. При неисправности оборудования – прекратить работу

3.10. При наблюдении за выполнением конкурсного задания участниками Эксперту:  
- передвигаться по конкурсной площадке не спеша, не делая резких движений, смотря под ноги.

#### **4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях**

4.1. При обнаружении неисправности в работе электрических устройств, находящихся под напряжением (повышенном их нагреве, появления искрения, запаха гари, задымления и т.д.), Эксперту следует немедленно отключить источник электропитания и принять меры к устранению неисправностей.. Работу продолжать только после устранения возникшей неисправности.

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

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

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

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

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

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

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

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

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

#### **5. Требование охраны труда по окончании работ**

После окончания конкурсного дня Эксперт обязан:

5.1. Отключить электрические приборы, оборудование, инструмент и устройства от источника питания.

5.2. Привести в порядок рабочее место Эксперта и проверить рабочие места участников.

5.3. Сообщить Техническому эксперту о выявленных во время выполнения конкурсных заданий неполадках и неисправностях оборудования, и других факторах, влияющих на безопасность труда.

### **Памятка по профилактике коронавируса**

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

##### **Правило 1:**

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

##### **Правило 2:**

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

##### **Правило 3:**

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

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

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

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

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

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

Соблюдайте «респираторный этикет»: прикрывайте рот и нос салфеткой (платком), когда чихаете или кашляете; используйте одноразовые бумажные салфетки (платки), которые выбрасывайте сразу после использования; при отсутствии салфетки (платка) кашляйте или чихайте в сгиб локтя; не касайтесь невымытыми руками носа, рта и глаз. Используйте медицинскую маску, если: Вы ухаживаете за больным респираторной инфекцией,

#### ВАЖНО!

При использовании медицинских масок необходимо соблюдать правила:

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

Одноразовые маски нельзя использовать повторно.

#### Правило 4:

Ведите здоровый образ жизни! Это повысит естественную сопротивляемость Вашего организма к инфекции. Высыпайтесь и придерживайтесь правил рационального питания (пища должна быть витаминизированной, в особенности богата витаминами А, В1, С, в пищу должны быть максимально включены овощи, фрукты, особенно содержащие витамин С).

#### Правило 5:

В случае появления симптомов респираторной инфекции, в том числе гриппа и коронавирусной инфекции (повышение температуры тела, озноб, слабость, головная боль, заложенность носа, конъюнктивит, кашель, затрудненное дыхание, боли в мышцах и чувство «ломоты» в теле): оставайтесь дома и вызывайте врача на дом. Строго выполняйте все назначения и рекомендации, которые Вам даст врач (постельный режим, прием лекарственных средств). Максимально ограничьте свои контакты с домашними, особенно детьми, пожилыми людьми и лицами, страдающими хроническими заболеваниями, чтобы не заразить их. Используйте медицинскую маску, если Вы вынуждены контактировать с заболевшими людьми. Помните, что своевременное обращение к врачу и начатое лечение позволит минимизировать риск развития и степень тяжести основного осложнения гриппа и коронавирусной инфекции — пневмонии.

#### Правило 6:

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

- для поездок на работу (только те, кому можно работать);
- для похода в ближайший продуктовый магазин или аптеку;
- для прогулки с домашними животными (на расстоянии не более 100 метров от дома),



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

Нельзя собираться в компании более 2 человек.

Правило 7:

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

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

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

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

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

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

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

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция
Предоставление турагентских услуг	<p>Информирование туристов о туристских продуктах.</p> <p>Изучение конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг.</p> <p>Координация выполнения обязательств по размещению, проживанию и питанию туристов; транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию; оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, услуг гидов-переводчиков и сопровождающих); страхованию туристов на период туристской поездки.</p>

<p>Предоставление турагентских услуг</p>	<p>Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. Ведет установленную документацию и подготавливает отчетность в установленные сроки. Организует контроль за реализацией туристских продуктов и послепродажным обслуживанием, выполнением туроператором обязательств по заключенным договорам.</p>
<p>Предоставление турагентских услуг</p>	<p>Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p>

<p>Предоставление турагентских услуг</p>	<p>Оформление турпакета (турпутевка, страховой полис и т.п.) Информирование туристов о туристских продуктах. Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю</p>
<p>Предоставление турагентских услуг</p>	<p>Заключение договора на оказание туристских услуг. Оформление необходимых туристских документов. Предоставление возможности дополнительного добровольного страхования жизни, здоровья, имущества и рисков туристов при наличии угрозы безопасности. Предоставление необходимых рекомендаций по соблюдению правил безопасности.</p>

<p>Предоставление турагентских услуг</p>	<p>Осуществление продажи туристского продукта путем взаимодействия с туристами и предоставления им информации о туристских продуктах. Предоставление туристу информации об условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующего туристский продукт. Предоставление туристу необходимой, достоверной и полной информации о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте.</p>
--	---

<p>Предоставление турагентских услуг</p>	<p>Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. Координация выполнения обязательств по размещению, проживанию и питанию туристов; транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию; оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, услуг гидов-переводчиков и сопровождающих); страхованию туристов на период туристской поездки.</p>
<p>Предоставление турагентских услуг</p>	<p>Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя</p>

<p>Предоставление турагентских услуг</p>	<p>Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации. Анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты, организация изучения потребностей туристов. Участие в разработке технологий продаж туристских продуктов.</p> <p>Контроль за реализацией туристских продуктов, послепродажное обслуживание и выполнение туроператором обязательств по заключенным договорам.</p>
<p>Предоставление турагентских услуг</p>	<p>Рассмотрение причин направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иным условиям заключенных договоров. Разработка мер по устранению недостатков в обслуживании клиентов.</p> <p>Поддержание контактов с постоянными клиентами.</p>

<p>Предоставление туроператорских услуг</p>	<p>Изучение и исследование рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. На основании результатов маркетинговых исследований спроса и предложения на туристские продукты разработка концепции и программу туристского продукта. Участие в разработке групповых и индивидуальных туров. Участвует в составлении программ обслуживания туристов.</p>
---	--



<p>Предоставление туроператорских услуг</p>	<p>Формирование туристских продуктов на регулярной основе .Координация выполнения обязательств по размещению, проживанию и питанию туристов; транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию; оказание дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, услуг гидов-переводчиков и сопровождающих); страхование туристов на период туристской поездки.</p>
<p>Предоставление туроператорских услуг</p>	<p>Расчет стоимости туристского продукта. Определение стоимости туристского продукта. Анализ статистики реализованных туристских продуктов, подготовка отчетности и представление ее руководству организации.</p>

<p>Предоставление туроператорских услуг</p>	<p>Взаимодействие с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. Разработка схем бронирования туристских продуктов, их подтверждения и оформления.</p>
<p>Предоставление туроператорских услуг</p>	<p>Разработка предложений по изменению составляющих туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста или осуществление поиска туристских продуктов, наиболее отвечающих требованиям туристов по срокам, цене и уровню качества обслуживания.</p>

<p>Предоставление туроператорских услуг</p>	<p>Инструктирование туристов о правилах поведения на маршруте. Обеспечение безопасности туристов на маршруте. Оформление необходимых туристских документов. Предоставление возможности дополнительного добровольного страхования жизни, здоровья, имущества и рисков туристов при наличии угрозы безопасности. Предоставление необходимых рекомендаций по соблюдению правил безопасности</p>
---	--

<p>Предоставление туроператорских услуг</p>	<p>Организация планирования и проведения мероприятий по продвижению туристского продукта, бренда компании (рекламных PR - кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.). Разработка контента о путешествиях и размещение его на сайте компании и в сети Интернет.</p>
<p>Предоставление туроператорских услуг</p>	<p>Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. Организация поиска, сбора, первичной обработки и анализа информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и др. для формирования туристских продуктов.</p>

<p>Предоставление туроператорских услуг</p>	<p>Взаимодействие с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. Изучение и анализ требований туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. Участие в проведении мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, выставок, презентаций). Использование нерекламных методов продвижения туристского продукта (стимулирование потребителей (туристов), пропаганда туристского продукта, информационные поездки)</p>
<p>Предоставление туроператорских услуг</p>	<p>Формирование индивидуальных туристских продуктов. Проведение переговоров с контрагентами, согласование основных условий договоров на предоставление услуг, подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения. Участие в разработке групповых и индивидуальных туров. Участвует в составлении программ обслуживания туристов..</p>

<p>Предоставление туроператорских услуг</p>	<p>Разработка предложений по освоению нового тура. Прием заказов отдельных туристов или лиц, уполномоченных представлять группу туристов, на формирование туристских продуктов и оформление их в установленном порядке.</p>
<p>Предоставление туроператорских услуг</p>	<p>Инструктирование туристов о правилах поведения на маршруте. Обеспечение безопасности туристов на маршруте. Оформление необходимых туристских документов. Предоставление возможности дополнительного добровольного страхования жизни, здоровья, имущества и рисков туристов при наличии угрозы безопасности. Предоставление необходимых рекомендаций по соблюдению правил безопасности</p>

<p>Предоставление туроператорских услуг</p>	<p>Инструктирование туристов о правилах поведения на маршруте. Обеспечение безопасности туристов на маршруте.</p>
<p>Управленческая деятельность</p>	<p>Организация собственной деятельности, выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества. Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>Осуществление поиска и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>Способность работать в коллективе и команде</p>





<b>Нормативный документ/ЗУН</b>	<b>Модуль</b>	<b>Константа/вариатив</b>
<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль А.  Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура</p>	<p>Константа</p>

<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль А.  Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура</p>	<p>Константа</p>
<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль А.  Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура</p>	<p>Константа</p>

<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль А.  Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура</p>	<p>Константа</p>
<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль А.  Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура</p>	<p>Константа</p>

<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм" ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", , Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль А. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура</p>	<p>Константа</p>
--	--	------------------

<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль А.  Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура</p>	<p>Константа</p>
<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль А.  Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура</p>	<p>Константа</p>

<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль Б. Работа с возражениями туриста</p>	<p>константа</p>
<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль Б. Работа с возражениями туриста</p>	<p>константа</p>

<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм" ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", , Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль В. Формирование и обоснование нового туристского продукта</p>	<p>Константа</p>
--	---	------------------

<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль В.  Формирование и обоснование нового туристского продукта</p>	<p>Константа</p>
<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль В.  Формирование и обоснование нового туристского продукта</p>	<p>Константа</p>



<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль В.  Формирование и обоснование нового туристского продукта</p>	<p>Константа</p>
<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль В.  Формирование и обоснование нового туристского продукта</p>	<p>Константа</p>

<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль В.  Формирование и обоснование нового туристского продукта</p>	<p>Константа</p>
--	--	------------------

<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль Г.  Продвижение туристского продукта</p>	
<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль Г.  Продвижение туристского продукта</p>	<p>Константа</p>

<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль Г.  Продвижение туристского продукта</p>	<p>Константа</p>
<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль Д.  Разработка программы тура по заказу клиента</p>	<p>Вариатив</p>

<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль Д  Разработка программы тура по заказу клиента</p>	<p>Вариатив</p>
<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль Д  Разработка программы тура по заказу клиента</p>	<p>Вариатив</p>

<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль Д  Разработка программы тура по заказу клиента</p>	<p>Вариатив</p>
<p>ФГОС СПО 43.02.10. по специальности "Туризм"  ФГОС СПО 43.02.16 по специальности "Туризм и гостеприимство", ,  Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работ</p>	<p>Модуль Е  Специальное задание</p>	<p>Вариатив</p>



<b>ИЛ</b>	<b>КО</b>	набранные баллы в регионе
<a href="#">Раздел ИЛ 2</a>	20	



Раздел ИЛ 3

Раздел ИЛ 4

Раздел ИЛ 5

Раздел ИЛ 7

Раздел ИЛ 3

Раздел ИЛ 3

Раздел ИЛ 3

	6	



Раздел ИЛ 6

Раздел ИЛ 6

Раздел ИЛ 6

Раздел ИЛ 6



Раздел ИЛ 3

Раздел ИЛ 3

Раздел ИЛ 6

Раздел ИЛ 6		
Раздел ИЛ 6	25	

Раздел ИЛ 6

Раздел ИЛ 3

Раздел ИЛ 3

8

Раздел ИЛ 3