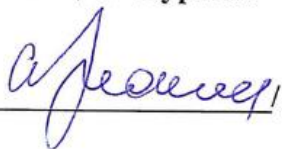


«21» 01 2021 года

Менеджер компетенции «Туризм»

Леонов А.М. /



**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**  
VI РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЧЕМПИОНАТ  
«МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ» WorldSkillsRussia  
ИВАНОВСКАЯ ОБЛАСТЬ 2021  
(R 9 Туризм)

## 1. ВВЕДЕНИЕ

### 1.1. Название и описание профессиональной компетенции.

#### 1.1.1 Название профессиональной компетенции: Туризм

#### 1.1.2. Описание профессиональной компетенции.

Специалист по туризму – разработчик туристских маршрутов, формирующий туристский продукт(ы) для их продвижения и реализации. Специалист по туризму обеспечивает взаимодействие предприятий туристской индустрии, подготавливает рекламно-информационную базу, рассчитывает стоимость туристского продукта и организует взаимодействие их турагентской сетью для последующего продвижения и реализации туристских продуктов (услуг).

Специалист по туризму - это специалист, который обладает практическими навыками для профессионального выполнения работы по предоставлению турагентских, туроператорских и экскурсионных услуг, услуг по продвижению и реализации турпродукта

Область профессиональной деятельности: формирование, продвижение и реализация туристских продуктов, а также организация экскурсионного обслуживания туристских групп.

Объектами профессиональной деятельности специалиста по туризму являются запросы потребителей туристских услуг; туристские продукты; туристские ресурсы; услуги гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания, средств развлечения; экскурсионные, транспортные, туроператорские услуги; технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта.

### 1.2. Область применения

#### 1.2.1. Каждый Эксперт и Участник обязан ознакомиться с данным

Конкурсным заданием.

### 1.3. Сопроводительная документация

1.3.1. Поскольку данное Конкурсное задание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

- «WorldSkills Russia», Кодекс этики
- «WorldSkills Russia», Техническое описание. Компетенция Туризм;
- «WorldSkills Russia», Регламент проведения национального чемпионата;
- «WorldSkills Russia», Правила техники безопасности и охраны труда. Компетенция Туризм;
- «WorldSkills Russia», SMP план, компетенция Туризм.

## 2. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

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

## 3. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Продолжительность Конкурсного задания не должна быть менее 15 и более 22 часов. Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания

от 16 до 22 лет. Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов WSSS. Конкурсное задание не должно выходить за пределы WSSS . Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Конкурсного задания. При выполнении Конкурсного задания не оценивается знание правил и норм WSR.

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

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

При дистанционной форме проведения соревнований допускается проведение жеребьевки задания к отдельным модулям по сменам(потокам). При этом, выбор кейса(задания) к модулю проводится во время работы с первым потоком. Информация, текст задания к модулю выкладывается на информационной платформе с ограничением доступа по времени с целью

ознакомления участников последующих потоков.

#### 4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Конкурсное задание содержит 5 модулей:

- Модуль А. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура;
- Модуль В. Специальные задания;
- Модуль С. Формирование и обоснование нового туристского продукта
- Модуль D. Технология продаж и продвижение турпродукта;
- Модуль Е. Разработка программы тура по заказу клиента;

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль А. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура	С1 09.30-13.00	2 часа 30 минут + 1 час (5 минут на презентацию)
2	Модуль В. Специальное задание	С1 14.00-16.00	1 час + 1 час (5 минут на презентацию)
3	Модуль С. Формирование и обоснование нового туристского продукта	С2 09.30-12.30	2 часа 30 минут + 1 час (5 минут презентация)
4	Модуль D. Технология продаж и продвижение турпродукта	С2 14.30-17.30	2 часа + 1 час (5 минут презентация)
5	Модуль Е. Разработка программы тура по заказу клиента	С3 09.30-13.30	3 часа + 1 час (5 минут презентация )

**Модуль А. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура**

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

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

**Участники оформляют и сдают экспертам коммерческое предложение на поездку.** В коммерческом предложении излагается суть oferty менеджера турагентства по запросу клиента. На выбор туриста в рамках пакетного тура должны быть представлены варианты размещения или программ пребывания, учитывая оптимальные сроки поездки. При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов (в количестве не менее двух). В соответствии с запросом, требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг. Письмо (коммерческое предложение) составляется в соответствии со стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде. Объем коммерческого предложения не должен превышать двух страниц А4, шрифт 12 Times New Roman, интервал одинарный.

Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров

осуществляется на основе анализа по следующим параметрам: выбор курорта (или места пребывания); сроки поездки; условия переезда; визовое обслуживание; средства размещения и типы питания; предложения по экскурсиям и досугу; итоговая стоимость тура.

**Конкурсанты оформляют и сдают экспертам заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом (Приказ Минэкономразвития России от 19.03.2019 года №135), (Приложение № 2). Договор должен быть заполнен в соответствии с представленным на презентации турпродуктом и представленными заказчиком данными туристов.**

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

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

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

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

переписки; качество презентации программы обслуживания по пакетному туру; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

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

### **Модуль В. Специальное задание**

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

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

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



выполнения специального задания является способность участников отслеживать собственное движение в рамках Движения «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia)

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

### **Модуль С. Формирование и обоснование нового туристского продукта**

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

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

Участники обосновывают сроки и количество заездов, продолжительность и сезонность при организации путешествия, определяют соответствие средств размещения, предложенных по маршруту, предприятий питания, транспортных перевозок, экскурсионного обслуживания, дополнительных услуг – целям, задачам, возрастным и иным характеристикам Заказчика.

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

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

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

При условии соответствия общей концепции нового туристского продукта конкурсантами предлагается обязательная интерактивная программа, в том числе, учитывающие оригинальные идеи с обоснованием целесообразности ее включения в программу тура. Элементы программы должны обеспечивать возможность вовлечения туристов (экскурсантов) к активному участию в мероприятиях .

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

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

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

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам технологическую карту маршрута (технологическая карта туристского путешествия) в соответствии с ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги» с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе. В 3 разделе технологической карты конкурсанты предоставляют краткую информацию в аннотированной форме по каждому дню

поездки и всем специфическим характеристикам маршрута объемом до 1 страницы A4, 12 шрифтом TimesNewRoman, интервал полуторный (Приложение № 2).

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

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

Конкурсанты готовят электронную презентацию своего продукта, демонстрируя: качество обоснования концепции нового турпродукта, оптимальность выбора основных туристских услуг; соответствие аттракций в месте пребывания запросу клиента, соответствие программы нового туристского маршрута запросу клиента, креативность и оригинальность программы нового туристского маршрута; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; аргументированное изложение собственной позиции; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

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

## **Модуль D. Технология продаж и продвижение турпродукта**

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

Конкурсанты дают характеристику и обосновывают основные преимущества компании-разработчика данного турпродукта и самого турпродукта, выявляют его прямых и косвенных конкурентов с указанием на турпродукт, обосновывают преимущества туристского продукта в сравнении с

конкурентами. Конкурсанты приводят доказательства и обосновывают уникальность туристского продукта.

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

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

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

Участники предлагают варианты бюджета программы продвижения программы тура, обосновывая соответствие бюджета рекламной компании с этапами реализации программы продвижения и его реалистичность в условиях продвижения в заданном регионе. Конкурсанты определяют реалистичность бюджета продвижения и его соответствие с прогнозируемой доходностью от реализации турпродукта с учетом региона продвижения.

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

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

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

Конкурсанты предъявляют программу продвижения турпродукта, демонстрируя: анализ качества определения целевой аудитории; креативность и оригинальность логотипа и слогана туристского продукта; соответствие логотипа и слогана идейной составляющей и замыслу турпродукта; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; аргументированное изложение собственной позиции; навыки работы в PowerPoint.

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

### **Модуль Е. Разработка программы тура по заказу клиента .**

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

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

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

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

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

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

Участники рассчитывают и сдают экспертам себестоимость турпродукта на всю группу и на одного человека и расчет стоимости турпродукта.

В соответствии с требованиями нормативно-правовых актов РФ, а также ГОСТа «Р 53522-2009: Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» 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 (оба варианта аннотации сдаются экспертам), демонстрируя умения устно излагать информацию о туре на иностранном языке в ходе презентации туристского продукта.

Все документы по данному модулю заполняются с использованием

верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовок название(номер) команды участников.

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

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

## **5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

Схема выставления оценки является основным инструментом соревнований WSR, определяя соответствие оценки Конкурсного задания и WSSS. Она предназначена для распределения баллов по каждому оцениваемому аспекту, который может относиться только к одному модулю WSSS.

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

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

## **МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА)**

При принятии решения используется шкала 0–3. Для четкого и последовательного применения шкалы судейское решение должно приниматься с

учетом:

- эталонов для сравнения (критериев) для подробного руководства по каждому аспекту.
- шкалы 0–3, где:
  - 0: исполнение не соответствует отраслевому стандарту;
  - 1: исполнение соответствует отраслевому стандарту;
  - 2: исполнение соответствует отраслевому стандарту и в некоторых отношениях превосходит его;
  - 3: исполнение полностью превосходит отраслевой стандарт и оценивается как отличное

Каждый аспект оценивают три эксперта, каждый эксперт должен произвести оценку, после чего происходит сравнение выставленных оценок. В случае расхождения оценок экспертов более чем на 1 балл, экспертам необходимо вынести оценку данного аспекта на обсуждение и устранить расхождение.

## **ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА**

Оценка каждого аспекта осуществляется тремя экспертами. Если не указано иное, будет присуждена только максимальная оценка или ноль баллов. Если в рамках какого-либо аспекта возможно присуждение оценок ниже максимальной, это описывается в Схеме оценки с указанием измеримых параметров.

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК**

Окончательное понимание по измеримым и судейским оценкам будет доступно, когда утверждена Схема оценки и Конкурсное задание.

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



Таблица 2.

Модуль/Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
<b>A</b>	<b>Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура</b>	<b>5,8</b>	<b>14,7</b>	<b>20,5</b>
<b>B</b>	<b>Специальное задание</b>	<b>10</b>		<b>10</b>
<b>C</b>	<b>Формирование и обоснование нового туристского продукта</b>	<b>11</b>	<b>16,5</b>	<b>27,5</b>
<b>D</b>	<b>Технология продаж и продвижение турпродукта</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>18</b>
<b>E</b>	<b>Разработка программы тура по заказу клиента</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>24</b>
<b>Всего</b>		<b>46,8</b>	<b>53,2</b>	<b>100</b>

*Приложение 1***ДЕТАЛИЗАЦИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЧЕРЕЗ ПОКАЗАТЕЛИ****Модуль А. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура**

- Умение подбирать тур в соответствии с заданной ситуацией.
- Умение определять действующего туроператора, формирующего данное направление.
- Навыки по заполнению договора о реализации турпродукта.
- Умение представить памятку туристу на поездку по указанному направлению.
- Навыки по оформлению коммерческого предложения на поездку в соответствие с заявкой клиента.
- Навыки расчёта итоговой стоимости турпродукта.
- Навыки расчёта прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.
- Качество оформления программы обслуживания тура в соответствии с заданными параметрами.
- Навыки работы в PowerPoint , качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

**Модуль В. Специальное задание**

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

**Модуль С. Формирование и обоснование нового туристского продукта**

- Навыки оптимального отбора географического региона(регионов) в соответствии с заявленной темой маршрута
- Навыки отбора мест посещения и объектов показа в соответствии с заданной темой.
- Качество оформления технологической карты туристского путешествия

- Навыки разработки программы нового уникального туристского продукта
- Навыки подбора и отбора объектов размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой в соответствии с заявкой клиентов
- Навыки учета требований безопасности на маршруте
- Умения логически мыслить и обосновывать идею и концепцию нового маршрута.
- Умение дать характеристику целевой группы, для которой разработан маршрут.
- Умения и навыки составления карт-схем маршрута.
- Умение обосновывать и навыки включения в маршрут основных и дополнительных экскурсионных объектов.
- Умение разрабатывать интерактивную составляющую на маршруте при условии соответствия общей концепции и идеи маршрута.
- Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.
- Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.
- Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

#### **Модуль D. Технология продаж и продвижение турпродукта**

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

#### **Модуль E. Разработка программы тура по заказу клиента**

- Навыки разработки программы тура в соответствии с запросом клиентов
- Навыки формирования и разработки оптимально выбранной схемы маршрута,
- Навыки оптимального подбора объектов размещения туристов на маршруте в

соответствии с запросом клиентов

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

**Приложение 2****Договор № \_\_\_\_\_**  
о реализации туристского продукта

г. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

Турагент \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_ (далее - **Турагент**), действующего на основании \_\_\_\_\_ по поручению Туроператора \_\_\_\_\_ на основании \_\_\_\_\_ (далее - **Туроператор**), с одной стороны и Турист и (или) иной Заказчик <1>: \_\_\_\_\_ (далее - **Заказчик, Турист**), с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор (далее - **Договор**) о нижеследующем:

**1. Предмет договора**

1.1. В соответствии с Договором Турагент обязуется оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт (далее – Туристский продукт) Туроператору, совершить иные предусмотренные договором действия, а заказчик оплатить Туристский продукт.

Оказание услуг, входящих в Туристский продукт, обеспечивает Туроператор.

Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта указаны в заявке на бронирование (приложение № 1 к Договору).

1.2. Сведения о Заказчике, Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (приложение № 1 к Договору). Информация о Туроператоре, Турагенте указана в приложении № 2 к Договору.

**2. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты**

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

2.2. Оплата осуществляется Заказчиком в следующем порядке: \_\_\_\_\_

2.3. В случае, если цена Договора оплачена не полностью и до момента полной оплаты произошло увеличение стоимости Туристского продукта, включая, но, не ограничиваясь: непредвиденное изменение стоимости услуг по перевозке, в том числе из-за увеличения стоимости топлива; изменение курсов валют в сторону повышения; введение новых или повышение действующих налогов, сборов и других обязательных платежей, Заказчик обязуется оплатить возникшую разницу.

2.4. Заказчик может производить оплату по настоящему договору путем внесения денежных средств в кассу Турагента, либо на расчетный счет Турагента, в том числе путем проведения расчетов с использованием эквайринга и других систем оплаты, а также путем внесения денежных средств платежному агенту. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на счет или в кассу получателя.

2.5. Нарушение Заказчиком предусмотренного выше порядка оплаты стоимости Туристского продукта рассматривается сторонами, как односторонний отказ Заказчика от исполнения обязательств по Договору.

2.6. Перечисление (передача) Турагентом денежных средств Туроператору или лицу, уполномоченному принимать денежные средства (агенту, платежному агенту) производится после получения денежных средств от Заказчика.

**3. Взаимодействие Сторон****3.1. Турагент обязан:**

- предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную Приложением к Заявке на бронирование (Приложение N 1 к Договору). Информация предоставляется Заказчику по выбору Турагента в письменной форме или в наглядной форме посредством демонстрации описаний услуг на бумажных носителях или на экране мониторов или в устной форме, а также иными способами;

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

- обеспечить оформление страхового медицинского полиса в случае, если законодательством страны

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

- уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;
- согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование (приложение № 1 к Договору);
- предоставить по требованию Заказчика копию договора, заключенного между Туроператором и Турагентом, на заключение от имени Туроператора договоров о реализации сформированного им туристского продукта;
- предоставить Заказчику документы, подтверждающие оплату (кассовый чек, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации, в случае если оплата производится в адрес Турагента;
- передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору или лицу, действующему по поручению Туроператора (агенту, платежному агенту)\_\_\_\_\_;

- производить бронирование Туристского продукта после получения денежных средств от Заказчика;

- Исполнитель обязан передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия <2> документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

- Заказчику, приобретающему услугу по перевозке, оказываемую Туроператором отдельно, либо в составе Туристского продукта, электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;
- Заказчику, приобретающему услугу по размещению в гостинице или на ином средстве размещения отдельно либо в составе Туристского продукта, документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре;
- при оформлении билета в электронном виде выдать Заказчику выписку из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках. Выдача документов (в том числе оригиналов документов в установленных законом случаях), указанных в настоящем подразделе Договора, осуществляется путем отправки Заказчику документов по электронной почте или иным способом).

### **3.2. Турагент вправе:**

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

Перечень обязательств Турагента перед Заказчиком является исчерпывающим.

### **3.3. Заказчик обязан:**

- оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;
- довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать ему документы, полученные от Туроператора для совершения путешествия;
- предоставить письменное согласие, включая письменное согласие всех Туристов, указанных в Заявке на бронирование (Приложении N 1 к Договору), на обработку и передачу своих персональных данных Турагенту и третьим лицам для исполнения Договора (в том числе для оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы);
- предоставить письменное подтверждение Туриста о доведении до него информации о Туристском продукте, указанной в Заявке на бронирование;
- предоставить Турагенту свои контактные данные, а также контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты);
- предоставить Турагенту документы и сведения, необходимые для исполнения Договора, согласно Перечню документов и сведений, содержащихся в приложении № 3 к Договору;
- информировать Турагента о неказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг третьим лицам, привлеченным Туроператором;

- довести до Туриста информацию о необходимости соблюдать правила выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию, правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также соблюдать указанные правила в странах транзитного проезда;

- обеспечить наличие у всех участников поездки документов, необходимых для выезда за пределы Российской Федерации и въезда на территорию Российской Федерации, а так же страны временного пребывания и транзитных стран (в том числе, но не ограничиваясь перечисленным – согласия на выезд несовершеннолетних туристов, заграничных паспортов с достаточным сроком действия, с необходимыми отметками, визами, пустыми страницами);

- довести до Туриста информацию, о необходимости удостовериться в отсутствии задолженностей у туристов на специализированных сайтах (Турагент не обладает полномочиями по проверке наличия таких задолженностей, накладывающих ограничения на право выезда граждан из Российской Федерации Федеральной службой судебных приставов-исполнителей или иными компетентными органами);

- в случае отказа (аннуляции) туристского продукта, подачи заявления об изменении туристского продукта по любым причинам и основаниям, предоставить Турагенту письменное заявление на бумажном носителе с подписью Заказчика. При этом Турагент вправе, но не обязан, принять вышеназванное заявление в виде скана, полученного по электронной почте, письма, телефонного обращения и т.п.;

- в случае если Турист депортирован из страны временного пребывания или не допущен в страну временного пребывания, а также в случае причинения ущерба перевозчику, средству размещения и т.п., компенсировать Турагенту и/или Туроператору все возникшие у них, в связи с этим, расходы (стоимость перевозки, неустойки и т.п.);

- в случае отказа от поездки, в случае отказа или запрета государственных органов Российской Федерации на выезд туристов, в случае невыдачи виз туристам, Заказчик обязуется компенсировать Турагенту и/или Туроператору фактически понесенные расходы, возникшие в связи с исполнением настоящего договора;

- письменно уведомить Турагента о наличии заболеваний Туриста, препятствующих оказанию услуг или создающих угрозу для окружающих в момент заключения договора.

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

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

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

- соблюдать во время путешествия правила личной безопасности;

- освободить средство (место) размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить услуги, не входящие в Туристский продукт;

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

#### **3.5. Заказчик вправе:**

- получить копию свидетельства (данные) о внесении сведений о Туроператоре, который непосредственно обеспечивает оказание услуг по реализации Туристского продукта, в единый федеральный реестр туроператоров (предоставляется в виде распечатки информации с сайта Федерального агентства по туризму или копии документа, если она была передана Туроператором Турагенту);

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

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

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

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

- предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате



денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- беспрепятственный доступ к средствам связи;

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

### **3.7. Туроператор вправе:**

- во время исполнения обязательств по предоставлению туристского продукта (путешествия) давать обязательные для Заказчика, Туриста рекомендации, связанные с выполнением требований безопасности туристов;

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

### **3.8. Туроператор обязан:**

- предоставить туристский продукт, содержащий надлежащий комплекс услуг (то есть предоставить комплекс туристских услуг, являясь исполнителем по оказываемым услугам);

- осуществлять возврат денежных средств Заказчикам при отказе Заказчика от услуг, аннуляции договора, расторжении договора реализации туристского продукта любыми сторонами, по любым причинам и основаниям. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется Туроператором или напрямую Заказчику или через Турагента, в соответствии с условиями заключенного между ними договора и положениями законодательства Российской Федерации. Размер денежных средств, подлежащих возврату Заказчику(ам) рассчитывается в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- нести ответственность перед Заказчиками, Туристами за непредоставление или ненадлежащее предоставление туристского продукта третьими лицами, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.



#### 4. Ответственность Сторон

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

4.2. Обязательства Турагента по настоящему договору являются исполненными, а услуги Турагента оказанными в момент исполнения обязанностей Турагента, которые предусмотрены настоящим Договором, то есть в момент осуществления перечисления (передачи) денежных средств за Туристский продукт.

Заказчик выражает намерение не предъявлять необоснованных требований об опротестовании платежных операций в отношении Турагента в случае надлежащего исполнения Турагентом своих обязательств. Заказчик подтверждает, что в случае опротестования оплаты банк и/или платежная система могут отказать в удовлетворении необоснованного требования Заказчика, по причине исполнения Турагентом установленных законодательством РФ и настоящим договором обязанностей. При предъявлении Заказчиком необоснованных требований Турагент или банк или платежная система вправе обратиться с иском о взыскании неосновательного обогащения и судебных расходов непосредственно с Заказчика.

4.3. Турагент не несет ответственность:

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

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

- за действие или бездействие Туроператора, а также третьих лиц, привлеченных Туроператором для исполнения настоящего договора (средств размещения, перевозчиков, гидов и др.) при непредоставлении туристского продукта или предоставлении туристского продукта ненадлежащего качества (т.е. содержащего иной комплекс услуг, частичные услуги и т.п.), в том числе по причине исключения Туроператора из реестра туроператоров, после заключения настоящего договора;

- за невозврат или несвоевременный возврат Туроператором денежных средств, уплате неустойки в соответствии с законодательством о защите прав потребителей и пр., при отказе от услуг, аннуляции туристского продукта, расторжении настоящего договора, а также за непоступление денежных средств Туроператору по вине агента Туроператора (принципала) или третьих лиц на стороне Туроператора и т.п.;

- в случае, если Туристу было отказано в оказании услуг вследствие нахождения Туриста в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, либо в случае, если действия Туриста наносят вред окружающим или имуществу третьих лиц, либо в случае наличия у Заказчика заболеваний, препятствующих оказанию услуг, или создающих угрозу для окружающих.

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

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае ни одна из

Сторон не будет иметь права на возмещение другой Стороной возможных убытков по основаниям непреодолимой силы.

4.5. По договору (о реализации туристского продукта), заключенному Турагентом, Туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание Заказчику, Туристу услуг, входящих в туристский продукт (в т.ч. отмена и перенос рейса и/или авиакомпании, замена отеля и/или номера и др.), независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, невозврат или несвоевременный возврат денежных средств в случае отказа Заказчика от услуг, аннулирования туристского продукта, расторжения договора, а также уплаты неустойки и пр. Заказчик, Турист предъявляет требования, в случае неисполнения обязательств, вышеназванных обязательств непосредственно к Туроператору по всем вопросам, за исключением обязательств Турагента, перечисленных в настоящем Договоре.

4.6. Стороны выражают понимание, что Турагент не является организацией, осуществляющей аудит или оценку хозяйственной деятельности Туроператоров. Турагент взаимодействует с Туроператорами, состоящими в реестре Туроператоров, ведение которого осуществляет Федеральное агентство по туризму.

4.7. Если иное не указано в настоящем договоре или дополнительных соглашениях к нему, то Турагент не является лицом, формирующим туристские продукты, т.е. не является Туроператором, не обладает правами и обязанностями Туроператора, а также не несет ответственность за Туроператора.

## **5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора**

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

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

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

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

К существенным изменениям обстоятельств <3> относятся:

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

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

5.5. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии оплаты Туроператору, Турагенту фактически понесенных ими расходов.

Турагент и/или Туроператор вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

5.6. При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчику возвращается сумма денежных средств, определенная Туроператором в соответствии с положениями ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Гражданским кодексом Российской Федерации, а после начала путешествия возвращается часть стоимости Туристского продукта в размере, пропорциональном стоимости неоказанных Туристу услуг, входящих в Туристский продукт.

Возврат денежных средств производится Туроператором напрямую Заказчику (Туристу) или через Турагента. В случае возврата денежных средств через Турагента, перечисление средств Заказчику (Туристу) осуществляется после получения денежных средств от Туроператора.

Информирование Туроператоров, Турагентов, Туристов (Заказчиков) об обстоятельствах, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания Туриста вышеназванными угрозам осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Опубликование

осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений.

5.7. В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу, Заказчик вправе потребовать в судебном порядке расторжения Договора или его изменения <4>.

5.8. Возврат денежных средств Заказчику, Туристу в случае отказа/аннуляции Заказчика, Туриста от туристского продукта (получения услуги) или в случае непредоставления туристского продукта, предоставления ненадлежащего туристского продукта (иной комплекс услуг, частичные услуги) осуществляется через Турагента в течение 3 (трех) рабочих дней после получения Турагентом денежных средств от Туроператора, при условии, что денежные средства не были возвращены Заказчику, Туристу, непосредственно Туроператором или между сторонами не достигнуто иное соглашение о сроках и порядке возврата денежных средств.

5.9. Заказчик по требованию Турагента или Туроператора обязуется указать банковские реквизиты для возврата денежных средств, при предъявлении Заказчиком любых требований о возврате денежных средств или в случае отказа Заказчика от исполнения договора (при наличии у Заказчика таких реквизитов), а также в других случаях. В ином случае Турагент или Туроператор вправе (но не обязаны) осуществить возврат денежных средств почтовым переводом или иным способом. Комиссия за почтовый перевод является расходами Заказчика. Конкретный способ возврата денежных средств может быть определен Турагентом или Туроператором.

5.10. Заказчик несет ответственность за наличие с ним связи по указанным Заказчиком контактным данным в течение всего срока действия договора и обязуется обеспечить такую связь. Турагент вправе (но не обязан) принимать заявления об изменении или расторжении договора от туристов, указанных в договоре либо от иных лиц, в том числе родственников Заказчика, в исключительных случаях (смерть или тяжелая болезнь Заказчика, и (или) отсутствие связи с Заказчиком).

5.11. Настоящий договор может быть заключен как путем подписания единого документа на бумажном носителе, так и путем обмена экземплярами, подписанными надлежащим образом и скрепленными печатями, по электронной почте (по адресам, указанным в настоящем договоре), путем обмена факсимильных сообщений (по телефонным номерам, указанным в настоящем договоре), путем обмена смс сообщениями, а также сообщениями в мессенджерах (ватсап, вибер, скайп и др.). Договор, заключенный путем обмена сообщениями приравнивается по своей силе к документу, подписанному сторонами в едином документе на бумажном носителе. Аналогичные положения распространяются на заключение дополнительных соглашений, подписание приложений и любых иных документов, касающиеся настоящего Договора.

5.12. Турагент вправе, но не обязан, заключать договор путем составления одного документа или путем обмена сообщениями любым из вышеназванных способов, в том числе смешанным способом, или путем размещения договора на сайте Турагента или любым иным способом, разрешенным законодательством Российской Федерации и договором.

5.13. Места в настоящем договоре, предназначенные для подписания Заказчиком могут быть использованы для выполнения подписи при заключении договора в виде единого документа, но не обязательны к размещению на них подписи при заключении договора путем обмена сообщениями.

5.14. Адреса электронной почты, телефоны, а также связанные с ними мессенджеры и поступившие по ним сообщения, признаются подписанными аналогом собственноручной подписи Турагента и Заказчика. Договор в электронной форме, направленный Заказчику или размещенный Турагентом на сайте Турагента, по договоренности сторон, приравнивается к оригиналу договора.

5.15. Получение Заказчиком услуг или совершение любых иных действий по исполнению настоящего договора (получение документов, совершение перелета, получение логина или пароля, оплата по договору или счету, выставленному во исполнение договора и пр.) подтверждает факт заключения Договора.

## **6. Порядок и сроки предъявления претензии.**

### **Порядок разрешения споров**

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

6.2. Претензии, в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств Туроператора (в т.ч. претензии к качеству Туристского продукта) предъявляются к Туроператору в

письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензии в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Турагент вправе оказать Заказчику содействие в передаче претензии Туроператору для рассмотрения.

6.3. При невозможности решения спора путем переговоров стороны вправе обратиться в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

## 7. Заключительные положения

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

7.2. Во всем ином, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

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

7.4. Признание недействительной части договора или его отдельных пунктов не влечет недействительности договора в целом.

7.5. Выбор Туроператора произведен Заказчиком по собственному усмотрению.

7.6. Выполнение поручения по реализации туристского продукта осуществляется Турагентом по поручению Туроператора и за его счет на основании указанного в преамбуле гражданско-правового договора, ст. ст. 9, 10.1 ФЗ от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

7.7. Все термины и определения, использованные в настоящем договоре применимы в единственном и во множественном числе.

7.8. Настоящий договор основан на типовом договоре, утвержденном Приказом Минэкономразвития России от 19.03.2019 г. № 135 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» (Зарегистрирован в Минюсте России 24.09.2019 г. № 56057). В настоящем договоре содержит все существенные условия, указанные в вышеназванном типовом договоре и в ФЗ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Положения настоящего договора не противоречат условиям вышеназванного типового договора и ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Содержащиеся в настоящем договоре уточнения и дополнения в типовой договор внесены с полного согласия Заказчика и отражены в условиях настоящего договора.

## 8. Реквизиты и подписи сторон

Турагент:

\_\_\_\_\_

Место нахождения: \_\_\_\_\_

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

Заказчик:

ФИО \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ИНН/КПП \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
ОГРН/ОГРНИП \_\_\_\_\_  
Расчетный счет \_\_\_\_\_  
Корреспондентский счет \_\_\_\_\_  
Банк \_\_\_\_\_  
БИК \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_  
Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_  
Сайт \_\_\_\_\_

Подпись, должность

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

Зарегистрирован по адресу: \_\_\_\_\_  
Адрес фактического проживания: \_\_\_\_\_

ИНН \_\_\_\_\_  
Лицевой счет \_\_\_\_\_  
Расчетный счет \_\_\_\_\_  
Корреспондентский счет \_\_\_\_\_  
Банк \_\_\_\_\_  
БИК \_\_\_\_\_  
Телефон \_\_\_\_\_  
Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

Подпись

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Приложение №1  
к Договору № \_\_\_\_\_  
от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

### Заявка на бронирование

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

#### 1. Сведения о Туристе:

(На русском и/или на английском языках)

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

#### 2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта

##### 2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

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

##### 2.2. Средство размещения:

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

**2.2.1. Особенности средства размещения, если предусмотрены** (первая линия домов, равнинный ландшафт, семейный или молодежный отель, завершение строительства в соседних корпусах и др.): \_\_\_\_\_.

##### 2.3. Условия проживания

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

##### 2.4. Информация об услугах перевозки:

###### 2.4.1. Для регулярных рейсов:

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание


**2.4.2. Для чартерных рейсов:**

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время*	Примечание

\* Перевозка производится чартерным рейсом. Обозначенные время вылета и аэропорт, не являются окончательными и могут быть изменены.

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

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

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


**2.7. Визовое оформление**

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Да/Нет

**2.8. Иные дополнительные услуги:**

Наименование услуги	Характеристики услуги:

**3. Общая цена Туристского продукта в рублях:**

Общая цена:

Сумма цифрами: \_\_\_\_\_

Сумма прописью: \_\_\_\_\_

Нижеприведенная информация пункта 3 настоящего приложения размещена с информативной целью.

Стоимость туристского продукта в у.е.: \_\_\_\_\_ (указать стоимость и валюту).

Курс туроператора: \_\_\_\_\_.

#### 4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста,

(указываются

сведения о договоре добровольного страхования.

Заказчик подтверждает, что ему предоставлены все документы, указанные в тексте договора о реализации туристского продукта и приложениях к нему.

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

Заказчик: \_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (подпись)

Турагент: \_\_\_\_\_ (ФИО, должность) \_\_\_\_\_ (подпись)



**Перечень информации, доведенной до Заказчика**

Информация, доведенная до Заказчика:

1. О потребительских свойствах Туристского продукта.
2. О всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта.
3. О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания.
4. Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания.
5. О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия).
6. Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды.
7. О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания.
8. О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия).
9. Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.
10. О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие).
11. О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста.
12. О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии.
13. О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера.
14. О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.
15. Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика.

16.О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований.

17.Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей.

18.О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором, Турагентом (если предусмотрено) своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора.

19.О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма.

20.О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений).

21.О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу.

22.Об ответственности Туроператора перед Туристом (Заказчиком), поскольку именно Туроператор является исполнителем и несет ответственность перед вышеназванными лицами.

23.О невозможности классифицировать Турагента, с юридической точки зрения, как агрегатора товаров и услуг в отношении туристского продукта, реализуемого по настоящему договору.

24.О возможности Туриста сдавать ценные вещи в камеру хранения или сейфы отелей, при их наличии. Хранение ценных вещей осуществляется за дополнительную плату.

25.О невозможности Туриста заниматься в стране временного пребывания оплачиваемой деятельностью.

26.Иная информация <8>:

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

**Заказчик:**

\_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (подпись) " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение №2  
к Договору № \_\_\_\_  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

### Информация о Турагенте

#### 1. Сведения о Турагенте:

Полное наименование/фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	
Почтовый адрес	
Телефон/факс	
Адрес электронной почты/Сайт	
Режим работы	

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

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

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

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

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

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

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

**Заказчик:**

\_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (подпись) " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение №3  
к Договору № \_\_\_\_  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

### Опись документов, принятых от Заказчика

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

Заказчик: \_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (подпись)

Турагент: \_\_\_\_\_ (ФИО, должность) \_\_\_\_\_ (подпись)

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

Турагенту \_\_\_\_\_

от Заказчика, Туриста \_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)

### Заявление

Прошу Вас осуществить передачу документов туристам, указанным в Договоре № \_\_\_\_\_ о реализации туристского продукта от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г. (далее - Договор) в срок не позднее 2 (двух) часов до начала путешествия оригиналы Договора, документы, удостоверяющие право Заказчика, Туристов на получение услуг, входящих в Туристский продукт (ваучер, билет/ы, страховой полис (если заказан) и другие). Выдачу документов прошу осуществить непосредственно в месте отправления.

Условия пункта 3.1. Договора о выдаче документов за 24 (двадцать четыре) часа прошу считать действительными.

Телефон для связи \_\_\_\_\_

Заказчик: \_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (подпись)

Турагенту \_\_\_\_\_

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

**Сообщение о передаче персональных данных**

Настоящим передаю вам данные указанных ниже субъектов персональных данных на основании полученных от них полномочий.

Информирую, что туристом/ами предоставлено/ы согласие/я турагенту \_\_\_\_\_ и также туроператору \_\_\_\_\_ и другим лицам, оказывающим услуги на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения Договора № \_\_\_\_\_ о реализации туристского продукта от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г. (далее - Договор), в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.

В целях исполнения настоящего договора туристом/ами предоставлено/ы разрешение/я на доступ к персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.), а также предоставляется отдельное разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

Подтверждаю, что от них получены следующие данные:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) субъекта персональных данных	Дата рождения	Серия, номер, паспорта	Дата выдачи паспорта	Дата окончания действия паспорта	Орган, выдавший паспорт

Заказчик \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Турагенту \_\_\_\_\_

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Согласие на обработку персональных данных**

Заказчик / Турист предоставляет свое согласие турагенту \_\_\_\_\_ и также туроператору \_\_\_\_\_ на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения Договора № \_\_\_\_\_ о реализации туристского продукта от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. (далее - Договор), в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.

В целях исполнения Договора Заказчик / Турист разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением Договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Заказчик / Турист дает разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

В целях исполнения настоящего договора Заказчик / Турист предоставляет разрешение на доступ к персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.).

Также Заказчик / Турист подтверждает, что им предоставляется отдельное разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

Заказчик / Турист вправе в любое время отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

Заказчик / Турист подтверждает, что предоставленное согласие на обработку персональных данных является конкретным, информированным и сознательным.

Заказчик / Турист: \_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (подпись)



Турагенту \_\_\_\_\_

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

**Согласие на обработку персональных данных**

Законный представитель в интересах несовершеннолетнего предоставляет свое согласие турагенту \_\_\_\_\_ и также туроператору \_\_\_\_\_ на обработку и передачу своих персональных данных третьим лицам для исполнения Договора № \_\_\_\_\_ о реализации туристского продукта от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г. (далее - Договор), в т.ч. в целях оформления виз, проездных документов, бронирования гостиницы и т.д.

В целях исполнения Договора законный представитель в интересах несовершеннолетнего разрешает доступ к вышеназванным персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением Договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.). Законный представитель в интересах несовершеннолетнего дает разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

В целях исполнения настоящего договора законный представитель в интересах несовершеннолетнего предоставляет разрешение на доступ к персональным данным для лиц, непосредственно оказывающих услуги, связанные с исполнением настоящего договора (туроператор, турагент, агент, перевозчики, персонал средств размещения и т.п.).

Законный представитель в интересах несовершеннолетнего подтверждает, что им предоставляется отдельное разрешение на обработку персональных данных методом смешанной (в т.ч. автоматизированной) обработки, систематизацию, хранение, распространение и передачу с использованием сети Интернет третьим лицам, а также на трансграничную передачу данных.

Законный представитель в интересах несовершеннолетнего вправе в любое время отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

Законный представитель в интересах несовершеннолетнего подтверждает, что предоставленное согласие на обработку персональных данных является конкретным, информированным и сознательным.

Несовершеннолетний турист \_\_\_\_\_ (ФИО) в лице его законного представителя  
\_\_\_\_\_ (ФИО) \_\_\_\_\_ (подпись)

к Договору о реализации туристского продукта  
№ \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### Доведение информации о страховании

**Заполняется во всех случаях**

**(при отказе от заключения и при заключении договора страхования)**

Турагент и Заказчик/турист настоящим подтверждают, что Турагент довел до сведения Заказчика и Туристов информацию и сведения:

1. о возможности заключения в пользу туриста договора добровольного страхования (в том числе по страховому случаю «Отмена поездки»),
2. о Страховщике, его месте нахождения и телефонах (наименование, место нахождения и контакты Страховщика).

Кроме того, настоящим документом Заказчик/турист подтверждает, что Турагент в полном объеме информировал Заказчика и туристов, а также лиц, сопровождающего туристов в поездке о том, что в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), все расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в страну временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) репатриации туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований, осуществляются туристом самостоятельно за свой счет или, в случае невозможности осуществления оплаты туристом, за счет лиц, заинтересованных в репатриации туриста.

**Заказчик/турист:**

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
(ФИО) (подпись) (дата)

**Заполняется при отказе от заключения договора страхования  
по страховому случаю «Отмена поездки»**

Заказчик/турист подтверждает, что отказывается от услуг Турагента (является Агентом страховщика) по заключению в пользу туриста и предоставления туристу договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату по страховому случаю «Отмена поездки»

**Заказчик/турист:**

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
(ФИО) (подпись) (дата)

**Заполняется при отказе от заключения договора добровольного медицинского страхования**

Заказчик/турист подтверждает, что отказывается от услуг Турагента (является Агентом страховщика) по заключению в пользу туриста и предоставления туристу договора медицинского страхования.

**Заказчик/турист:**

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
(ФИО) (подпись) (дата)

## Приложение 3

**БРИФ НА РАЗРАБОТКУ РЕКЛАМНОЙ КАМПАНИИ****Общая информация**

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

**Информация о компании/бренде.**

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

**Целевая аудитория продукта**

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

**Информация о товарах/услугах:**

Названия товаров / услуг (марочное название, если оно есть)	
-------------------------------------------------------------	--

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

#### Цели и задачи будущей РК

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

**Приложение 4****1. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА туристского путешествия**

ГОСТ Р 50681-2010 Приложение А

Утверждаю

Руководитель туристской организации

Инициалы, фамилия

Личная подпись, печать

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА**

туристского путешествия на 20 \_\_\_\_ г.

**1. Основные сведения о маршруте**

Маршрут путешествия \_\_\_\_\_

Наименование и вид маршрута

Протяженность маршрута (км) \_\_\_\_\_

Продолжительность путешествия (суток) \_\_\_\_\_

Число туристов в группе (рекомендуемое) \_\_\_\_\_

Стоимость (ориентировочная) \_\_\_\_\_

**2. Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту**

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

**3. Описание туристского маршрута**