

Утверждаю:
Менеджер компетенции
R 58 «Организация экскурсионных услуг»
WorldSkills Russia



Т.И. Клименко



Конкурсное задание

V Открытого регионального

чемпионата

«Молодые профессионалы

(WorldSkills Russia)»

Иркутской области 2020

Компетенция

R 58 Организация экскурсионных услуг

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия в конкурсе
2. Задание для конкурса
3. Модули задания и необходимое время
4. Критерии оценки
5. Приложения к заданию

Количество часов на выполнение задания: 15,5 ч.

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Индивидуальный конкурс.

2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Содержанием конкурсного задания являются экскурсионные услуги. Конкурс включает в себя выполнение работ по приему и обработке заказов на экскурсии, координации работы по реализации заказа, анализу и формированию программ экскурсий, планированию экскурсионных маршрутов, организационному обеспечению экскурсионных услуг, организации экскурсий, разработке экскурсионных программ обслуживания, разработке и проведению экскурсий и экскурсионных программ.

Конкурсное задание имеет несколько модулей, выполняемых последовательно.

Для модулей «А», «С» и «Е» участники выполняют подготовительные работы согласно конкурсному заданию (тематика заданий и необходимые условия для их выполнения по данным модулям содержатся в Приложениях к Конкурсному заданию и должны быть оглашены на момент публикации Конкурсного задания). Задание по модулю «Е» предусматривает подготовку тулбокса. Для выполнения модулей «С» и «D» участник может использовать собственные мегафон, указку, планшет, которые также должны быть указаны в тулбоксе.

«Кейсы» для заданий по модулям «А» (заказ на экскурсионное обслуживание), «В» (тема аудиогuida) и «F» (проблемные ситуации) озвучиваются на момент начала работы над модулем на чемпионате.

Для выполнения заданий по модулям «В» и «С» участник может использовать интернет-ресурсы электронных библиотек, в данных модулях разрешается вход участников в личный кабинет на порталах электронных библиотек, при этом участник должен иметь его заблаговременно.

Окончательные аспекты критериев оценки могут быть уточнены членами жюри.

Оценка производится в отношении как работы над модулями, так и в отношении процесса выполнения конкурсной работы. Если участник конкурса не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других конкурсантов, такой участник может быть отстранен от конкурса.

Конкурсное задание должно выполняться помодульно. Оценка происходит также помодульно, как правило, по окончании каждого модуля. Исключение: оценка по модулю «С» может быть завершена после окончания модуля «D» в части тех аспектов критериев, где необходимо установление соответствия экскурсионной документации и проведенной экскурсии.

Для корректной оценки модуля F необходимо включить в состав экспертного жюри не менее одного эксперта/специалиста, свободно владеющего иностранным языком (английский). Данный эксперт должен обладать высокими лингвистическими компетенциями.

3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Название модулей и время на их выполнение сведены в таблице 1. Также указан тайминг типового чемпионата.

Таблица 1

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль А. «Прием и обработка заказа на экскурсию»	С1 10.00-12.00	2 часа
2	Модуль В. «Организация экскурсий»	С1 13:00-16.00	3 часа
4	Модуль С. «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий»	С2 10.00-13.00	3 часа
3	Модуль D. «Проведение экскурсий»	С2 14.00-17.00	3 часа
5	Модуль Е. «Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии»	С3 10.00-13.00	3 часа
6	Модуль F. «Решение проблемной ситуации»	С3 14.00-15.00	1 час 30 минут

Модуль А «Прием и обработка заказа на экскурсию» (2 часа)

В экскурсионное бюро поступает заявка на организацию экскурсионного обслуживания (заявка может быть оформлена в любом виде: по электронной почте, в виде текста, в виде устного представления, в аудио- или видео- форматах и пр.). Участнику необходимо:

- на основании анализа заявки подобрать подходящие предложения на сайте экскурсионного бюро/турфирмы и представить их заказчику (физическое или юридическое лицо) в письме по электронной почте с консультацией по предмету заказа (почта заказчика должна быть указана в заявке);
- согласовать с заказчиком подходящую экскурсионную программу;
- оформить договор на экскурсионное обслуживание и выслать заказчику по электронной почте.

Для подготовки к работе по модулю и для работы на чемпионате участник использует:

- электронные ссылки на официальные сайты экскурсионных бюро/турфирм для ознакомления с ассортиментом экскурсионных программ, которые они реализуют (Приложение 1). Подбор экскурсионных программ участником на чемпионате должен осуществляться на сайте данных экскурсионных бюро/ турфирмы и с учетом ассортимента их экскурсионных услуг;

- образец/образцы договоров на экскурсионное обслуживание (Приложение 2);

- для осуществления электронной переписки логин и пароль от почтового ящика будут предоставлены участнику в день С-1. При работе в данном модуле участник может пользоваться только данным почтовым ящиком.

В течение 60 минут от начала модуля конкурсант имеет право общаться с заказчиком по указанной в заявке электронной почте для уточнения заказа и выбора подходящего варианта программы экскурсии. За это время участник также должен согласовать окончательный вариант с заказчиком. Изменение согласованного варианта на другой по истечении 60 минут не допускается.

После получения согласования от заказчика участник оформляет договор на оказание экскурсионных услуг (с необходимыми приложениями: заявка на экскурсионное обслуживание, прейскурант на экскурсионное обслуживание, описание программы экскурсии и др.).

До окончания времени, отведенного на модуль, участник должен выслать заполненный договор на электронную почту клиента, а также распечатать договор.

Результаты работы предоставляются в виде присланного участником файла (договор) на электронную почту заказчика и распечатанного договора, который сдается экспертам. Все листы распечатанного договора должны быть скреплены степлером, вложены в один файл. В верхнем колонтитуле должен быть указан номер участника.

В модуле экспертами оцениваются ведение заказа, аргументированный подбор экскурсии в соответствии с пожеланиями заказчика, деловая переписка с заказчиком, правильность оформления договора на экскурсионное обслуживание, устное представление результатов (в случае выбора данного варианта).

Выполнение данного задания может предусматривать навык владения иностранным языком (английский язык).

Модуль В «Организация экскурсий» (3 часа)

Участнику предлагается разработать аудиогид по заданной теме. Разработка аудиогuida проводится на онлайн-платформе [izi.TRAVEL](https://izi.travel/ru) (<https://izi.travel/ru>). Озвучивание «кейса» по модулю (тема аудиогuida, количество точек, специфика задания) происходит перед началом модуля.

Также перед началом работы каждому участнику Главным экспертом выдаются логин и пароль от личного кабинета.

При работе над модулем участник самостоятельно озвучивает текст к объектам аудиогuida, использование синтезатора речи на онлайн-платформе [izi.TRAVEL](https://izi.travel/ru) для выполнения задания не предусмотрено.

Для записи аудио-файлов используется компьютерная гарнитура (наушники с микрофоном), а также установленная на компьютере участника специальная программа (инструктаж по пользованию программой проводится в С-1).

Выполняя задание по модулю, участники работают с интернет-источниками и ресурсами электронных библиотек (в данном модуле

разрешается вход участников в личный кабинет на порталах электронных библиотек, при этом участник должен иметь его заблаговременно).

В структуру аудиогuida должны быть включены:

- информация об аудиогuide;
- маршрут аудиогuida;
- изображение объектов аудиогuida;
- краткий сопроводительный текст к объектам аудиогuida (текст и аудио).

Разработанный аудиогид не публикуется.

До окончания времени работы над модулем ссылка на разработанный аудиогид высылается участником на адрес электронной почты, озвученной Главным экспертом при выдаче задания по модулю, либо копируется в указанную Главным экспертом единую системную папку (имя файла - номер участника).

Для комплексной оценки аудиогuida и его прослушивания экспертам обеспечивается доступ к размещенному на портале izi.TRAVEL аудиогиду участника.

По истечении времени отведенного на модуль участник покидает рабочее место, но выход из личного кабинета не осуществляет с целью проведения оценки экспертами в случае, если отправленная ссылка на аудиогид не открылась с другого компьютера.

Демонстрация участником созданного аудиогuida не предусмотрена.

По итогам работы над модулем оценивается разработанный аудиогид. Техническая валидность отправленной ссылки на аудиогид (открылась/не открылась) не оказывает влияния на оценку аудиогuida, поскольку аудиогид также может быть оценен экспертами при использовании других технических средств (поиск по коду, либо на рабочем компьютере/ноутбуке участника в его личном кабинете).

Выполнение данного задания может предусматриваться навык владения иностранным языком (английский язык).

Модуль С «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий» (3 часа)

Участникам предлагается разработать фрагмент интерактивной экскурсии. Для этого во время соревнований предусмотрено наличие:

- экспозиционной витрины / экспозиционного стола или стенда / обычного стола(ов) или стенда(ов);
- экспонатов / предметов экспозиции (с которыми, в том числе, можно взаимодействовать, к примеру, трогать, брать в руки и пр.);
- этикетаж и карточек объектов экскурсии, содержащих необходимую информацию об экспонатах и размещенных в специальной электронной папке на рабочих столах компьютеров участников;
- сенсорного стола / сенсорного киоска;

- дополнительного иллюстрационного материала, размещенного в специальной электронной папке на рабочих столах компьютеров участников в случае необходимости.

В приложении к Конкурсному заданию озвучена тематика модуля, т.е. описание экспозиции и тематическая направленность экскурсии (Приложение 3).

Перечень конкретных экспонатов становится известен участникам только перед началом модуля.

До начала модуля представителями музея-партнера, предоставляющего экспозицию, могут быть проведены ознакомительная беседа, краткий инструктаж.

После начала модуля участники одновременно знакомятся с экспозицией, изучают экспонаты, работают с интернет-источниками и ресурсами электронных библиотек.

В модуле участник разрабатывает фрагмент интерактивной экскурсии, проведение которого рассчитано на 10-15 минут.

Участник разрабатывает план фрагмента интерактивной экскурсии (в свободной форме), а также заполняет технологическую карту на данный фрагмент экскурсии (согласно ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг), оформляет «портфель экскурсовода».

Требование к минимальному/максимальному количеству экспонатов, включенных в разработанный фрагмент экскурсии, экспертами не устанавливается: участник самостоятельно определяет количество экспонатов во время разработки фрагмента экскурсии.

При разработке фрагмента экскурсии необходимо учитывать использование различных методических приемов проведения экскурсии, интерактивных элементов, а также материалов «портфеля» экскурсовода.

Участники могут составить (письменно) и сдать индивидуальный текст фрагмента экскурсии, но в данном модуле при оценке документации содержание текста оцениваться не будет.

По итогам выполнения задания участник должен сдать следующие документы:

- краткий план фрагмента экскурсии (в свободной форме с указанием наименования темы фрагмента экскурсии (тема фрагмента фактически является подтемой в рамках темы экскурсии, заявленной в Конкурсном задании), цели, задач, тайминга фрагмента экскурсии, пунктов содержания фрагмента, примечаний и комментариев в случае необходимости),

- технологическую карту фрагмента экскурсии,
- материалы «портфеля» экскурсовода с описью.

Документы предоставляются участником в двух экземплярах в идентичных папках-скоросшивателях с указанием на титульном листе номера участника (например, «Участник №1»), далее следует план фрагмента экскурсии, технологическая карта, лист описи материалов «портфеля» экскурсовода, материалы «портфеля» экскурсовода, индивидуальный текст

(если он необходим участнику). Документы должны быть сданы до окончания времени, отведенного на выполнение модуля. Одна папка выдается участнику на руки в следующем модуле, вторая остается у оценивающих экспертов.

Если участник использует флэш-накопитель для демонстрации материалов «портфеля» экскурсовода в модуле D, то этот флэш-накопитель помещается в одну папку, с которой будет работать участник в следующем модуле.

Если для демонстрации материалов «портфеля» экскурсовода участник хочет использовать планшет, то его необходимо заблаговременно заявить в Тулбоксе.

Все инструменты и материалы, входящие в тулбокс, должны соответствовать требованиям техники безопасности и быть перечислены в документе «Описание тулбокса». Форма для заполнения данной информации содержится в Приложении 5.

Материалы «портфеля» экскурсовода не должны содержать дополнительных предметов, за исключением флэш-накопителя, на котором могут находиться необходимые аудио-файлы для воспроизведения на мегафоне экскурсионном, а также фото- и видео-материалы для воспроизведения на экране интерактивного/сенсорного киоска или планшете.

В модуле оцениваются планирование программы фрагмента экскурсии, технологическая карта, отбор экскурсионных объектов, разработка форм и методов проведения фрагмента экскурсии, материалы «портфеля» экскурсовода, оформление документации к экскурсии.

Модуль D «Проведение экскурсий» (3 часа)

Участникам предлагается провести фрагмент интерактивной экскурсии, разработанный в предыдущем модуле (Модуле C). Участникам дается 1 час на отработку текста, репетицию и подготовку к проведению фрагмента экскурсии. После этого участники по очереди проводят фрагмент экскурсии с группой экскурсантов.

До начала экскурсии участник должен ознакомить «экскурсантов» с правилами техники безопасности (отводится не более 2 минут), время отведенное на инструктаж, не входит в общее время проведения фрагмента экскурсии.

По окончании экскурсии «экскурсанты» могут задать участнику не более 3 вопросов по теме фрагмента экскурсии (время на вопросы-ответы – не более 3 минут).

Проведение экскурсии осуществляется с использованием усилителя голоса (мегафон экскурсионный / поясной мегафон экскурсионный), умение работать с которым должен продемонстрировать участник, а также указки / телескопической ручки с лазерной указкой при необходимости.

В случае, если участник планирует использовать собственные мегафон и указку, их необходимо заблаговременно заявить в Тулбоксе, при этом технические характеристики данного оборудования не должны отличаться от

характеристик обозначенных в Инфраструктурном листе. Все инструменты и материалы, входящие в тулбокс, должны соответствовать требованиям техники безопасности и быть перечислены в документе «Описание тулбокса». Форма для заполнения данной информации содержится в Приложении 5.

При проведении экскурсии участник не может использовать вспомогательные текстовые материалы, например: план экскурсии, индивидуальный текст и пр.

Требования к дресс-коду по модулю: деловой стиль или «бизнес - casual».

В модуле оцениваются содержательная часть фрагмента экскурсии, техника проведения экскурсии, использование методических приемов при проведении экскурсии, качество интерактивных элементов в экскурсии и способы их подачи, мастерство экскурсовода, оригинальность и креатив.

Модуль Е «Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии» (3 часа)

Участникам требуется подготовить и провести мастер-класс для «экскурсантов» по заданной тематике, входящий в программу экскурсии.

Продолжительность мастер-класса 15-20 минут.

Мастер-класс должен стать логическим продолжением экскурсии, его цель - помочь экскурсантам более глубоко погрузиться в тему конкретной экскурсии.

Цель модуля заключается не в изготовлении конкретного предмета и не в демонстрации ремесленных навыков и навыков декоративно-прикладного искусства. Разрабатываемый мастер-класс не должен являться отдельным экскурсионным продуктом.

Тематика мастер-класса, описание программы экскурсии, в которую он входит, характеристики экскурсионной группы, для которой планируется разработка мастер-класса, и другие необходимые условия представлены в Приложении 4.

В соответствии с этими данными участник должен разработать мастер-класс, который он будет проводить на чемпионате. Для проведения мастер-класса участнику требуется тулбокс, состав которого участник определяет самостоятельно под контролем эксперта-компатриота. Все инструменты и материалы, входящие в тулбокс, должны соответствовать требованиям техники безопасности и быть перечислены в документе «Описание тулбокса». Форма для заполнения данной информации содержится в Приложении 5.

Участник также заранее готовит информационную справку о мастер-классе для экспертов (в свободной форме), которая вкладывается в распечатанном виде в тулбокс. В информационной справке участник:

- указывает цель, задачи, описание этапов и времени на их выполнение, общий хронометраж, характеристики экскурсионной группы, для которой организуется мастер-класс, материалы и инструменты, которые будут использованы в работе (с указанием их характеристик и количества), расчет

стоимости затрат на инструменты и материалы, примечания и комментарии в случае необходимости;

- оформляет инструкцию по технике безопасности для «экскурсантов» для проведения мастер-класса.

Перед началом проведения мастер-класса участникам необходимо подготовить материалы для проведения мастер-класса. На подготовку материалов (места) каждому участнику дается до 5 минут.

После этого к столу, за которым будет проводиться мастер-класс, приглашаются «экскурсанты» (из числа волонтеров, гостей чемпионата и пр.). За каждым столом необходимо обеспечить присутствие 3-4 «экскурсантов», не включая участника.

После того, как «экскурсанты» заняли свои места, у конкурсантов уточняется готовность к проведению мастер-класса. Конкурсант подтверждает либо уточняет необходимые нюансы, не противоречащие правилам соревнований. После этого на проведение мастер-класса отводится не более 20 минут. В начале мастер-класса участник должен ознакомить участвующих в мастер-классе с правилами техники безопасности (инструктаж по технике безопасности входит в общее время на проведение мастер-класса).

Проведение мастер-класса может осуществляться с использованием усилителя голоса (мегафон экскурсионный / поясной мегафон экскурсионный).

По окончании мастер-класса участник должен привести рабочее место в порядок, на что участнику выделяется не более 5 минут.

В модуле допускается использование в одежде участника стилизованных элементов, соответствующих тематике мастер-класса (например, народный костюм или его детали).

В модуле оцениваются содержательная часть мастер-класса в аспекте соответствия тематике экскурсии, точное выполнение тематики задания, соответствие используемых технологий характеристикам экскурсионной группы, навыки руководства этапами мастер-класса, техника проведения мастер-класса, соответствие результатов мастер-класса его цели, содержание информационной справки.

Сложность технологии, используемой на мастер-классе, качество выполненных экскурсантами работ, стоимость расходных материалов не являются критериями оценки.

Модуль F «Специальное задание» (1 час 30 минут)

Задание по данному модулю оглашается на соревнованиях и представляет описание проблемных ситуаций в профессиональной области: направления деятельности экскурсионной организации, рациональная организация труда экскурсионной организации, реализация экскурсионных проектов и прочее.

Описание ситуации представляется в виде специальных карточек, которые имеют свой номер (аналогия - формат «билета» на экзамене). Количество карточек должно быть кратным количеству участников (по 3 ситуации на каждого), а также должно быть дополнительное количество

карточек (не менее 6), чтобы у всех участников (в т.ч. последних по жеребьевке вытягивающих карточки) сохранялась вариативность выбора (например, для 5 участников должно быть подготовлено не менее 21 карточки).

Каждый участник вытягивает по 3 карточки. Каждая из трех ситуаций должна обозначать следующие направления:

- проблемная ситуация на экскурсии (организационного характера);
- ситуация, в которой необходимо изъяснение на иностранном языке (английский), при этом сама ситуация может быть сформулирована на русском языке;
- ситуация из области основ безопасности жизнедеятельности, техники безопасности, действий в чрезвычайных ситуациях.

Карточки должны быть разделены по цветам на три указанных направления.

Недопустимо использование вопросов на знание теории.

Примеры описания ситуаций приведены в Приложении 6 (по 2 примера на каждый тип ситуации).

Каждый участник вытягивает по одной карточке, посвященной каждому из трех направлений. Недопустимо дублирование ситуаций по одному направлению у одного участника (например, 2 ситуации с использованием иностранного языка и одна по действиям в чрезвычайных ситуациях).

После того, как участник вытянет 3 карточки, ему предоставляется время (2 минуты) для продумывания и формулировки ответа по каждой из ситуаций.

После этого участник дает ответы по каждой из ситуаций в любой последовательности. Время на ответ по каждой ситуации составляет не более 3 минут. По окончании ответа на каждую ситуацию эксперты могут задать участнику не более трех уточняющих вопросов (время на ответы по каждой ситуации составляет не более 3 минут). Таким образом, общее время на все ответы одного участника составляет не более 18 минут.

При выполнении задания по модулю необходимо обеспечить отсутствие других конкурсантов во время ответов каждого участника: конкурсант отвечает на вопросы модуля один перед экспертным жюри.

Выполнение задания требует оперативного реагирования участников. Задание модуля направлено на демонстрацию знаний, умений и профессиональных компетенций специалиста экскурсионной сферы.

Выполнение данного задания предусматривает навык владения иностранным языком (английский язык).

В модуле оцениваются по каждой из ситуаций корректность алгоритма действий, целесообразность и правильность принятого решения, аргументация и подкрепление ответа (ссылками на нормативные документы, стандарты, установленные правила, практический опыт и пр.), соблюдение норм профессиональной этики, уровень владения иностранным языком, грамотность речи.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) таблица 2. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

Критерий		Баллы		
		Judgment (судейская)	Measurement (измеримая)	Всего
A	Прием и обработка заказа на экскурсию	2,5	12,5	15
B	Организация экскурсий	5	15	20
C	Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий	1	16	17
D	Проведение экскурсий	3,5	14,5	18
E	Организация и проведение мастер-класса в программе экскурсии	5	13	18
F	Решение проблемной ситуации	4	8	12
Всего		21	79	100

5. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ

- 1. Приложение 1. Ссылки на сайты экскурсионных бюро*
- 2. Приложение 2. Формы договоров на экскурсионное обслуживание*
- 3. Приложение 3. Описание тематики экспозиции*
- 4. Приложение 4. Описание тематики мастер-класса*
- 5. Приложение 5. Форма «Описание тулбокса»*
- 6. Приложение 6. Образцы карточек по модулю F*

Ссылки на сайты экскурсионных бюро

Публикуются на момент оглашения Конкурсного задания

Иркутское бюро путешествий и экскурсий

<http://www.irtour.ru/>

ИРГИД, экскурсионное бюро

<https://irgid.ru/>

Туроператор «Путешествия Байкала»

<http://putbaikala.ru/>

Байкальский центр туризма

<http://хочуотдыхать.рф>

Экскурсия Иркутск

<http://happystar10.wix.com/tour-irk>

Формы договоров на экскурсионное обслуживание

Публикуются на момент оглашения Конкурсного задания

ДОГОВОР № _____ НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Г. _____ « ____ » _____ 2020 года
Общество с ограниченной ответственностью _____, именуемое в
дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании
_____ именуемый в дальнейшем «Заказчик», именуемые в дальнейшем «Стороны»,
заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. Предмет договора

- 1.1. Исполнитель обеспечивает экскурсионное сопровождение либо осуществляет стандартную обзорную экскурсию, экскурсию по музею или иному объекту туристского показа, экскурсию по специальной программе и другое, по предварительной Заявке Заказчика.
- 1.2. Все действия сторон по продаже услуг не выходят за гражданско-правовые рамки договоров возмездного оказания услуг.
- 1.3. Продаже подлежат услуги, включающие организацию экскурсионного обслуживания, другие услуги, необходимые для совершения путешествия индивидуальных лиц и групп граждан.
- 1.4. Услуги экскурсовода (гида) трактуются в рамках настоящего договора следующим образом: действия по сопровождению и ознакомлению экскурсантов с туристическими ресурсами, осуществляемые в информационных, учебных, познавательных, культурно-просветительных и других целях сотрудниками музея-заповедника.

2. Обязанности сторон

2.1. Обязанности Заказчика:

- 2.1.1. Направить Исполнителю предварительную Заявку по телефону, электронной почтой или другим доступным способом связи не позднее, чем за 5 дней до предполагаемого момента оказания услуг на экскурсионное обслуживание. Предоставить Исполнителю документы и информацию, необходимые для исполнения обязанностей (обязательств) по настоящему договору.
- 2.1.2. Предоставить Исполнителю письменную Заявку установленного образца на оказание экскурсионных услуг, приведённую в Приложении № 1, которое является неотъемлемой частью настоящего договора.
- 2.1.3. Направить Заявку по факсу, e-mail, или другим доступным способом связи не позднее, чем за 72 часа и более до предполагаемого момента оказания услуг туристической группе.
- 2.1.4. Заказчик имеет право изменить ранее направленную заявку Исполнителю, или аннулировать её, направив соответствующее уведомление об изменении или аннулировании не позднее, чем за 24 часа без учёта выходных и праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации, до предполагаемого момента оказания услуг индивидуальному лицу, а для группы экскурсантов до даты начала оказания услуг.
- 2.1.5. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю до начала работы по настоящему договору количественный состав экскурсантов.
- 2.1.6. Своевременно оплатить услуги, входящие в экскурсионное обслуживание, согласно п.3.2.2. настоящего договора.
- 2.1.7. Нести полную ответственность за жизнь и здоровье, а также за поведение экскурсантов.

2.2. Обязанности Исполнителя:

- 2.2.1. Исполнитель оказывает услугу по предварительной Заявке Заказчика, а Заказчик соответственно производит оплату услуги согласно Прейскуранту, указанному в Приложении №2, которое является неотъемлемой частью договора.
- 2.2.2. Предоставить Заказчику набор услуг в соответствии с п.1 настоящего Договора, а при отсутствии возможности оказания услуг по указанной Заявке, сообщить об альтернативном варианте.

2.2.3. В случае подтверждения Заявки Исполнитель гарантирует предоставление услуг экскурсантам в соответствии с условиями Заявки.

2.2.4. Предоставить экскурсантам Заказчика необходимую и достоверную информацию об услугах, их видах и особенностях экскурсии, указанных в Приложении №3, которое является неотъемлемой частью договора.

2.2.5. Исполнитель обязуется информировать Заказчика обо всех изменениях цен и условий оказания услуг по факсу, e-mail или другим доступным способом связи. В случае если Заказчик не сообщит в течение 3 (трех) дней о принятии таких изменений от Исполнителя, Заявки принятые от Заказчика до получения им информации о таких изменениях, обслуживаются Исполнителем по новой цене и на новых условиях оказания услуг.

2.3. Исполнитель не несет ответственность за ущерб, нанесенный экскурсантами Заказчика третьей стороне или ущерб, нанесенный экскурсанту Заказчика третьей стороной.

2.4. Оказание туристических услуг экскурсантам Заказчика осуществляется только при наличии документа, подтверждающего факт оплаты Заказчиком экскурсионного обслуживания.

3. Порядок расчетов

3.1. Расчет между Исполнителем и Заказчиком, производится по ценам, указанным в Приложение № 2, которое является неотъемлемой частью настоящего договора. Заказчик оплачивает, стоимость услуг в соответствии с выставленным Исполнителем счетом.

3.2.1. Счет выставляется по каждой конкретной Заявке и является подтверждением принятия Исполнителем Заявки на предоставление экскурсионных услуг экскурсантам Заказчика.

3.2.2. Заказчик производит предварительную оплату услуг в размере 50% в срок до «___» _____ 201__ г. в сумме _____ не позднее 72 часов до оказания экскурсионных услуг и производит окончательную оплату услуг в срок до «___» _____ 201__ г. в сумме _____, но не позднее, 24 часов до момента оказания экскурсионных услуг экскурсантам Заказчика, если иное не оговорено в дополнительном соглашении между Сторонами настоящего договора.

3.2.3. К каждому счёту Исполнитель направляет Заказчику Акт выполненных работ за истекший период. Датой оплаты считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, либо взнос наличных денежных средств в кассу учреждения. Все претензии принимаются в течение 5-ти дней от даты окончания оказания услуг и учитываются в последующих Актах.

3.2. В случае просрочки платежа Исполнитель оставляет за собой право приостановить прием Заявок до поступления причитающихся сумм на расчетный счет или в кассу Исполнителя.

4. Срок действия договора

4.1. Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и действует до момента окончания оказания услуг, указанных в Заявке и полной оплаты услуг по настоящему договору.

4.2. Действие договора может быть прекращено досрочно по соглашению сторон, а также путем одностороннего отказа одной из сторон от исполнения договора. Такой односторонний отказ допускается в случае, если одна из сторон систематически (два и более раз) не исполняет или ненадлежащим образом исполняет свои обязательства по договору.

4.3. Во всех случаях расторжения договора по п.п. 4.1, 4.2, стороны сохраняют все свои обязательства по настоящему договору в период - с даты объявления одной стороной другой стороне о расторжении договора до даты собственно расторжения договора. В случае, если на момент истечения срока действия договора между сторонами будут существовать незавершенные расчеты, либо другие неисполненные обязательства сторон по договору, последний будет действовать до момента надлежащего исполнения таких неисполненных обязательств, либо до другого момента, установленного соглашением сторон.

5. Форс-мажорные обстоятельства

5.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажут, что это было вызвано возникновением обстоятельств непреодолимой силы, а также другие обстоятельства, не зависящие от воли сторон, и не поддающиеся их контролю.

Стороны обязаны уведомлять друг друга о возникновении обстоятельств непреодолимой силы не позднее 3 (трех) рабочих дней с того момента, когда информирующая сторона узнала об их возникновении.

Такие уведомления направляются сторонами посредством факсимильной, электронной или иной связи, позволяющей зафиксировать факт отправки и получения информации (документов) сторонами.

Если действие обстоятельств непреодолимой силы будет продолжаться более одного месяца, стороны вправе принять (без предъявления взаимных претензий) решение о прекращении действия Договора, либо о приостановлении его действия.

6. Прочие условия договора

6.1. Стороны заявляют и гарантируют, что каждая из них, а также подписывающие договор представители сторон имеют легитимный юридический статус и правоспособность, позволяющие им заключить договор.

6.2. Любые изменения к договору будут действительными в случае совершения их в письменной форме по обоюдному согласию сторон.

6.3. По заключении договора предшествующие этому переговоры и переписка по вопросам, урегулированным договором, теряют силу.

6.4. Стороны обязаны информировать друг друга об изменении адресов и реквизитов, оформленных в Договоре.

6.5. Все возникшие споры решаются путём переговоров. В случае не достижения договорённостей, споры разрешаются в арбитражном суде.

7. Юридические адреса сторон и банковские реквизиты

Исполнитель:

(полное и сокращенное наименование/
Ф.И.О индивидуального предпринимателя

Местонахождение:

Почтовый адрес:

ИНН/КПП _____ / _

р.сч. _____

к.сч. _____

БИК _____

т/факс _____ e-mail _____

Должность:

_____ ФИО

Заказчик:

ФИО

Паспортные данные

Адрес регистрации

Тел.

Эл.почта

ФИО

_____ подпись

Приложение № 1
к договору
на экскурсионное обслуживание
от « ____ » _____ 2020 г.
Заявка на Экскурсию

**ЗАЯВКА
НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Экскурсионная программа: (отметить необходимые объекты либо удалить ненужные)	
Дата экскурсии:	
Время начала экскурсии:	
Время окончания экскурсии:	
Количество человек:	
Язык ведения экскурсии:	
Транспорт:	нужен не нужен есть свой
Адрес подачи транспортного средства: (если заказывается трансфер)	
Имя и контактный телефон ответственного лица в день экскурсии:	
Форма оплаты:	наличная безналичная
Дополнительная информация	

*Если не заказан трансфер, место встречи с гидом - по программе экскурсии..

Сведения о заказчике:

ФИО	
Контактный телефон	
Адрес для доставки документов (при безналичной оплате)	

Стоимость заказа

Итого к оплате:

Размер предоплаты:

Предоплата до: _____

Полная оплата услуг до: _____

Заявка без предоплаты действительна в течение 5 дней после оформления, если до даты экскурсии остается 10 дней и более.

Заказ принят:

Специалист (ФИО)	Контактный телефон	Дата	Подпись

Заказчик
ФИО

_____ ПОДПИСЬ

Исполнитель

Должность
ФИО

_____ ПОДПИСЬ

Приложение № 2
к договору на экскурсионное обслуживание
от «___» _____ 2020 г.
Прейскурант на экскурсионное обслуживание

**ПРЕЙСКУРАНТ
НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Экскурсия	
Дата проведения	
Количество человек в группе:	
Количество сопровождающих (бесплатно)	
Льготы (если имеются)	
Цена на одного человека:	
Цена на группу:	
В стоимость экскурсии входит	
Дополнительно оплачиваются	

Заказчик
ФИО

_____ подпись

Исполнитель

Должность
ФИО

_____ подпись

Приложение № 3
к договору на экскурсионное обслуживание
от « ____ » _____ 2020 г.
Программа экскурсии

ПРОГРАММА ЭКСКУРСИИ

Описание тематики экспозиции *
Описание экспозиции «Самоцветы»

**Для организации работы над модулями С «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий» и D «Проведение экскурсий» на конкурсной площадке размещена экспозиция «Самоцветы».*

Экспозиция для конкурсной площадки предоставлена Частным музеем «Байкальский музей самоцветов» в поселке Листвянка Иркутской области, коллекцию, которую более 50 лет собирал хозяин музея Борис Леонидович Распутин.

В представленной экспозиции «Самоцветы» большой акцент сделан на самоцветах Байкальского региона, также представлены образцы камней из разных уголков России и мира. С первого взгляда, экспозиция привлекает свое внимание некой таинственностью, ощущение которой сохраняется до конца экскурсии. Для любителей минералов и обычных посетителей, данная экспозиция будет очень познавательная.

В основу экспозиции составят 20 экспонатов.

Экспозиция позволяет познать мир минералов, а это отличная возможность для гостей окунуться в неизведанный и прекрасный мир удивительных самоцветов.

Экспозиция является частично интерактивной. Некоторые предметы экспозиции (экспонаты) можно брать в руки, взаимодействовать с ними.

Экспонаты размещаются в выставочной витрине. Количество экспонатов –20.

Этикетаж. Каждому экспонату соответствует этикетка, имеющая структуру: наименование экспоната, атрибуционные данные, дополнительные сведения.

Тематика экскурсии

Тип: интерактивная экскурсия

Тема: «Самоцветы»

Целевая аудитория: школьники старших классов, студенты колледжей, вузов

Количество экскурсантов: не более 10 человек.

При подготовке можно использовать различные сайты, которые активно используют в своих турах посещение самоцветов.

Приложение 4

Описание тематики мастер-класса

Мастер-класс «Культура народов Прибайкалья»

* Тематика мастер-класса предложена архитектурно-этнографическим музеем «Тальцы» – уникальное собрание памятников истории, архитектуры и этнографии XVII–XX вв.

* Участникам предлагается разработать мастер-класс на тему «Культура народов Прибайкалья». Мастер-класс направлен на возможность непосредственного знакомства с материальной и духовной культурой народов Прибайкалья: знакомства с их бытом, особенностями жизни и верованиями, традициями. Задача мастер-класса дополнить экскурсию и помочь участникам мастер-класса перенестись в привычный традиционный уклад народов, а также расширить свои знания о многочисленном народе Прибайкалья.

Продолжительность мастер-класса 15-20 минут, входящий в программу обзорной экскурсии по музею (продолжительность экскурсии 45 минут без учета времени на мастер-класс). Целевую аудиторию участник определяет самостоятельно.

* При подготовке рекомендовано использовать сайт: <http://talci-irkutsk.ru/>

Приложение 5

Форма «Описание тулбокса»

ОПИСАНИЕ ТУЛБОКСА Компетенция R58 Организация экскурсионных услуг

Наименование чемпионата (с указанием региона):

Заполнить

Сведения о конкурсанте

Ф.И.О.: **Заполнить**

Место работы/учебы: **Заполнить**

I. Модуль E.

Название мастер-класса: **заполнить**

Перечень оборудования, материалов и инвентаря:

Все перечисленные элементы Тулбокса, инструменты, расходные материалы и инвентарь должны соответствовать требованиям охраны труда и техники безопасности и п.8.2 Технического описания. Ответственность за соблюдение данного условия, а также за безопасность во время хранения и использования инструментов, оборудования и расходных материалов Тулбокса несут солидарно конкурсант и эксперт-компатриот.

(Ниже приведен пример заполнения)

Наименование	Кол-во	Примечание
Бумажные стаканы	10 штук	
Цветная бумага 10 цветов, бархатная	1 упаковка	
Краски гуашь 12 цветов	1 упаковка	
Кисти для рисования	5 штук	Необходимо промыть под проточной водой после проведения мастер-класса
Одноразовые перчатки	(10 шт) 1 упаковка	Обязательное использование при работе с массой для лепки

Дополнительная информация: **заполнить в случае необходимости**

II. Модули «С» и «D»:

Все перечисленные элементы Тулбокса, инструменты, оборудование и инвентарь должны соответствовать требованиям охраны труда и техники безопасности и п.8.2 Технического описания. Ответственность за соблюдение данного условия, а также за безопасность во время хранения и использования инструментов, оборудования и инвентаря Тулбокса несут солидарно конкурсант и эксперт-компатриот.

Образцы карточек по модулю F (приведены примеры)

Проблемная ситуация на экскурсии (организационного характера)

Ситуация 1. Экскурсионная группа отправляется в поездку по загородному маршруту. Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии, приходит без микрофона.

Какие действия должен предпринять экскурсовод?

Ситуация 2. Во время городской экскурсии некоторые экскурсанты просят экскурсовода увеличить свободное время с 2 до 3 часов, аргументируя просьбу тем, что они хотят отправиться на шопинг в крупный торговый центр. Другая часть экскурсантов возражает, так как в случае увеличения времени они не успеют вернуться в отель к ужину.

Какие действия должен предпринять экскурсовод?

Ситуация, в которой необходимо изъяснение на иностранном языке (английский)

Ситуация 1. Группа иностранных туристов закончила экскурсию и сейчас должна отправиться на обед, после которого запланировано свободное время в течение двух часов. Обед будет проходить в ресторане «Мечта» в 10 минутах ходьбы от места окончания экскурсии с 14 до 15 часов. Во время обеда все напитки платные, кроме воды. Экскурсанты встречаются на этом же месте в 17 часов.

Сообщите туристам / экскурсантам данную информацию на английском языке.

Ситуация 2. Группа иностранных туристов должна купить билеты при входе в музей. Билеты стоят 500 рублей на взрослого и 350 рублей на человека?. Продолжительность осмотра экспозиции с экскурсией составляет 1 час. После экскурсии туристы могут купить сувениры в музейном магазине, а также попить кофе в небольшом кафе в холле музея. Сбор группы после экскурсии у кассы в 17.00.

Сообщите туристам / экскурсантам данную информацию на английском языке.

Ситуация из области основ безопасности жизнедеятельности, техники безопасности, действий в чрезвычайных ситуациях

Ситуация 1. На городской экскурсии при движении по узким тротуарам в центре города один из экскурсантов постоянно сходит на проезжую часть и

идет по ней. Экскурсовод сделал замечание, на что экскурсант отреагировал довольно невежливо, аргументируя тем, что ему так удобней идти.

Какие действия должен предпринять экскурсовод?

Ситуация 2. На автобусной экскурсии дети в автобусе начали вставать и пересаживаться во время движения автобуса. Один ребенок зацепился за сиденье и чуть не упал.

Какие действия должен предпринять экскурсовод?