

**Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 2.1 по компетенции № R58 «Организация экскурсионных услуг»**

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия
2. Модули задания, критерии оценки и необходимое время
3. Приложения к заданию

Продолжительность выполнения задания: 15,5 ч.

**1. ФОРМА УЧАСТИЯ**

Индивидуальная

**2. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ**

Модули и время сведены в Таблице 1.

**Таблица 1.**

| **№ п/п** | **Критерий** | **Модуль, в котором используется критерий** | **Время на выполнение модуля** | **Проверяемые  разделы WSSS** | **Баллы** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Судейская (если это применимо)** | **Объективная** | **Общая** |
| 1 | Прием и обработка заказа на экскурсию | «Прием и обработка заказа на экскурсию» | 2 часа | 1, 2, 6 | 2,5 | 12,5 | 15 |
| 2 | Организация экскурсий | «Организация экскурсий» | 3 часа | 2, 3, 4, 5, 6 | 5 | 15 | 20 |
| 3 | Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий | «Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий» | 3 часа | 2, 3, 4, 6 | 1 | 16 | 17 |
| 4 | Проведение экскурсий | «Проведение  экскурсий» | 3 часа | 3, 4, 5, 6 | 3,5 | 14,5 | 18 |
| 5 | Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии | «Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии» | 3 часа | 2, 3, 4, 5, 6 | 1,7 | 16,3 | 18 |
| 6 | Решение проблемной ситуации | «Решение проблемной ситуации» | 1,5 часа | 1, 2, 3, 5, 6 | 2,5 | 9,5 | 12 |
| **Итого =** | | | | | **16,2** | **83,8** | **100** |

**Модули с описанием работ**

***Модуль А. «Прием и обработка заказа на экскурсию»***

В экскурсионное бюро поступает заявка на организацию экскурсионного обслуживания. 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 Демонстрационном экзамене участник использует:

* электронную ссылку на официальный сайт экскурсионных бюро/ турфирмы для ознакомления с ассортиментом экскурсионных программ, которые они реализуют. Подбор экскурсионных программ участником во время выполнения экзаменационного задания должен осуществляться на сайте данного экскурсионного бюро/ турфирмы и с учетом ассортимента их экскурсионных услуг. Ссылка, предварительно согласованная и утвержденная Главным экспертом, публикуется не менее чем за 15 дней до Демонстрационного экзамена на официальном сайте площадки проведения Демонстрационного экзамена;
* образец договора на экскурсионное обслуживание (Приложение 1).
* логин и пароль от почтового ящика.

В течение 60 минут от начала модуля участника 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).

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 B. «Организация экскурсий»***

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

Для работы над модулем каждому участнику необходимо заблаговременно иметь личный кабинет на онлайн-платформе izi.TRAVEL. При работе над модулем участник самостоятельно озвучивает текст к объектам аудиогида, использование синтезатора речи на онлайн-платформе izi.TRAVEL для выполнения задания не предусмотрено.

Для записи аудиофайлов используется компьютерная гарнитура (наушники с микрофоном), а также установленная на компьютере участника специальная программа (инструктаж по пользованию программой проводится в день -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 аудиогида должны быть включены:

* информация об аудиогиде;
* маршрут аудиогида;
* изображение объектов аудиогида;
* краткий сопроводительный текст к объектам аудиогида (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 аудиогида 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 аудиогида не предусмотрена.

По итогам работы над модулем оценивается разработанный аудиогид. Техническая валидность отправленной ссылки на аудиогид (открылась/не открылась) не оказывает влияния на оценку аудиогида, 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»***

Участникам предлагается разработать фрагмент интерактивной экскурсии. Для этого во время экзамена 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.);
* этикетажа, содержащего необходимую информацию об экспонатах;
* сенсорного стола / сенсорного киоска;
* дополнительного иллюстрационного материала, размещенного в специальной электронной папке на рабочих столах компьютеров участников в случае необходимости.

Не менее чем за 15 дней до Демонстрационного экзамена для участников озвучивается описание экспозиции. Для этого на официальном сайте площадки проведения Демонстрационного экзамена публикуется описание экспозиции, предварительно согласованное и утвержденное Главным экспертом.

Если на экзамене работа участников проходит в две смены/два потока, то для каждого из потоков должна быть подготовлена отдельная экспозиция.

До начала модуля с участниками проводятся ознакомительная беседа по экспозиции, краткий инструктаж, а также ответы на вопросы участников по экспозиции и экспонатам. На данную процедуру отводится не более 15 минут, не входящих в общее время модуля.

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) – образец тех. карты представлен в Приложении 2, 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 экзаменационном 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.

Материалы «портфеля» экскурсовода не должны содержать дополнительных предметов, за исключением флэш-накопителя, на котором могут находиться необходимые аудиофайлы для воспроизведения на мегафоне экскурсионном, а также фото- и видеоматериалы 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»***

Участникам предлагается провести фрагмент интерактивной экскурсии, разработанный в предыдущем модуле (Модуле С). 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 (это могут быть волонтеры, эксперты и др.).

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 при необходимости.

Требования к дресс-коду по модулю: деловой стиль или «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»***

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

Продолжительность проведения 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.

Не менее чем за 15 дней до Демонстрационного экзамена на официальном сайте площадки проведения Демонстрационного экзамена озвучиваются тематика мастер-класса, описание программы экскурсии, в которую он входит, характеристики экскурсионной группы, для которой планируется разработка мастер-класса, и другие необходимые условия, предварительно согласованные и утвержденные Главным экспертом.

В соответствие с этими данными участник должен разработать мастер-класс, который он будет проводить на Демонстрационном экзамене.

Участник также заранее готовит информационную справку о мастер-классе для экспертов (в свободной форме), которая вкладывается в распечатанном виде в Ящика с инструментами. 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 и пр.). За каждым столом необходимо обеспечить присутствие 3-4 «экскурсантов», не включая участника.

После того, как «экскурсанты» заняли свои места, у участников уточняется готовность к проведению мастер-класса. Участник подтверждает либо уточняет необходимые нюансы, не противоречащие правилам экзамена. 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 стилевых элементов, соответствующих тематике мастер-класса (например, народный костюм или его детали).

Для проведения мастер-класса участнику требуется ящик с инструментами, состав которого участник определяет самостоятельно. Все инструменты и материалы, входящие в ящик с инструментами, должны соответствовать требованиям техники безопасности и быть перечислены в документе «Описание ящика с инструментами». Форма для заполнения данной информации содержится в Приложении 3.

Участнику необходимо соблюдать следующие правила при подготовке и использовании ящика с инструментами:

* заранее в срок не менее чем за 10 дней до дня -1 уведомить Главного эксперта о составе Toolbox, предоставив список материалов, оборудования и расходных материалов, заполнив форму «Описание ящика с инструментами», для согласования с Главным экспертом. Только Главный эксперт может принять решение о разрешении или запрещении использования заявленных в Toolbox материалов и оборудования в случае их несоответствия технике безопасности и требованиям экзаменационного задания;
* в случае согласования Главным экспертом перечисленных в форме «Описание ящика с инструментами» материалов и/или оборудования, необходимых для демонстрации экзаменационного задания, участник экзамена обязуется предоставить их в день -1 на рассмотрение соответствия техники безопасности и сверки с описью, представленной в заранее согласованной Главным экспертом форме «Описании ящика с инструментами». После чего ящик с инструментами опечатывается и подписывается. Материалы хранятся в отдельном кабинете, доступ в отдельный кабинет должен быть только у нейтрального лица, номинированного экспертами;
* одежда участника (костюм/детали костюма), используемая для проведения мастер-класса, в ящике с инструментами не указывается и не содержится;
* размер ящика с инструментами для выполнения модуля «Е» не должен превышать 30 см в ширину, высоту и глубину. Все материалы и инструменты ящика с инструментами должны быть сложены в одну коробку (картонную, пластиковую) или один контейнер. Дополнительные пакеты, сумки и пр. не принимаются.

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. «Решение проблемной ситуации»***

Задание по данному модулю оглашается на Демонстрационном экзамене 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). 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 3 указанных направления. Недопустимо использование вопросов на знание теории.

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 участников во время ответов каждого участника: участник 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.

**3. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ**

*Приложение 1. Ссылка на сайт экскурсионных бюро*

*Приложение 2. Форма договора на экскурсионное обслуживание.*

*Приложение 3. Технологическая карта экскурсии.*

*Приложение 4. Описание тематики экспозиции.*

*Приложение 5. Описание тематики мастер-класса.*

*Приложение 6. Форма «Описание ящика с инструментами» (Тулбокса).*

*Приложение 7.Образцы карточек по модулю F.*

**Приложение 1.**

**Ссылки на сайт экскурсионных бюро**

<https://экскурсии-в-переславле.рф/>

<https://xn-----8kcgcqactauauc8ckhicj4a0t.xn--p1ai/>

**Приложение 2.**

**Форма договора на экскурсионное обслуживание.**

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_**  
**НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

г. \_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 года

Общество с ограниченной ответственностью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 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.

2.1.6. 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 расчётов**

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: | Заказчик: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (полное и сокращенное наименование/ Ф.И.О индивидуального предпринимателя  Местонахождение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ИНН/КПП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  р.сч . \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  к.сч. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  БИК\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  т/факс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ е-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | ФИО  Паспортные данные  Адрес регистрации  Тел.  Эл.почта |
| Должность:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО | ФИО  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись |

Приложения к договору представлены ниже

(Приложение 1. Бланк заявки,

Приложение 2. Бланк расчета экскурсии,

Приложение 3. Бланк программы экскурсии)

**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** | **Исполнитель** |
| **ФИО**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **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** | **Исполнитель** |
| **ФИО**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Должность**  **ФИО**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись** |

**Приложение № 3**

к договору

на экскурсионное обслуживание

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

**Программа экскурсии**

**ПРОГРАММА ЭКСКУРСИИ**

**Приложение 3.**

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ЭКСКУРСИИ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тема экскурсии:**  **Продолжительность (ч.):**  **Автор-разработчик:**  **Содержание экскурсии:** | | | | | | |
| **Участки (этапы) перемещения по маршруту** | **Места остановок** | **Объект показа** | **Продолжительность осмотра** | **Основное содержание информации** | **Указания по организации** | **Методические указания** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |

**Приложение 4.**

**Описание тематики экспозиции.**

**Экспозиция, посвященная 53-летию туристического маршрута «Золотое кольцо России» «Переславль-Залесский - город в составе «Золотого кольца России»**

Золотое кольцо России — [туристический маршрут](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%83%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D0%BC%D0%B0%D1%80%D1%88%D1%80%D1%83%D1%82), проходящий по древним [городам](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B4) [Северо-Восточной Руси](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B5_%D0%BA%D0%BD%D1%8F%D0%B6%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE_%D0%92%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B5), в которых сохранились уникальные [памятники](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B0%D0%BC%D1%8F%D1%82%D0%BD%D0%B8%D0%BA) истории и культуры [России](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D1%8F), центрам народных [ремёсел](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D0%BC%D0%B5%D1%81%D0%BB%D0%BE).

53 года назад 21 ноября 1967 года искусствовед Юрий Бычков по заданию газеты «Советская культура» отправился на своем «москвиче» по городам Владимирской области, чтобы написать о путешествии цикл статей. В конце он решил не возвращаться по тому же пути, а проехать через Ярославль, заключив тем самым свой маршрут в кольцо. Серия его путевых заметок вышла под названием «Золотое кольцо». Так появился знаменитый маршрут из 8 городов: Сергиев Посад, Переславль-Залесский, Ростов Великий, Ярославль, Кострома, Иваново, Суздаль и Владимир.

Все города, которые входят в его состав, попали туда не случайно. Они связываются в единое целое и являются историко-архитектурной ценностью нашей страны. Каждый город Золотого кольца неповторим своей историей, архитектурой, достопримечательностями.

В отношении привлечения туристов и организации досуга Переславль-Залесский может считаться лидером среди городов Золотого кольца. Как однажды отметил известный русский писатель Михаил Пришвин, любивший край Залесья, «изучая памятники истории и архитектуры Переславля-Залесского, шаг за шагом можно представить почти всю историю русскую».

Для организации работы над модулем С «Разработка экскурсионных программ обслуживания/ экскурсий» и D «Проведение экскурсии» в экспозиции на площадке проведения демонстрационного экзамена представлены предметы быта, использовавшиеся в городе (одежда, посуда керамическая, ведро деревянное, текстильные детали интерьера, утюги); экспонаты, связанные с переславскими промыслами (рыболовные грузила, весло, фотоаппараты, гири, весы-безмен, деревянный зажим для белья); фотографии переславцев и видов города из семейных архивов; местная пресса разных лет; значки и награды за трудовые успехи разных лет из личных архивов.

Экспозиция является интерактивной. Экспонаты можно брать в руки, взаимодействовать с ним. С книгами, фотографиями – с осторожностью. Количество экспонатов – 25.

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

**Тематика экскурсии**

Тип: интерактивная экскурсия.

Тема: «Переславль-Залесский - город в составе «Золотого кольца России».

Целевая аудитория: каждый участник определяет самостоятельно.

Количество экскурсантов – не более 10 человек.

**Приложение 5.**

**Описание тематики мастер-класса**

Участникам предлагается разработать мастер-класс продолжительностью 15-20 минут, который может входить в программу экскурсии «Переславль-Залесский - город в составе «Золотого кольца России».

Во время экскурсии экскурсанты знакомятся с экспозицией, в которой представлены:

- предметы быта, использовавшиеся в городе (одежда, посуда керамическая, ведро деревянное, текстильные детали интерьера, утюги);

- экспонаты, связанные с переславскими промыслами (рыболовные грузила, весло, фотоаппараты, гири, весы-безмен, деревянный зажим для белья);

- фотографии переславцев и видов города;

- местная пресса разных лет;

- значки и награды за трудовые успехи разных лет.

**Примечание:**

1. Разрабатываемый мастер-класс не должен совпадать с уже реализуемыми мастер-классами.
2. Цель модуля заключается не в изготовлении конкретного предмета и не в демонстрации ремесленных навыков и навыков декоративно-прикладного искусства. Мастер-класс должен стать логическим продолжением экскурсии, его цель — помочь экскурсантам более глубоко погрузиться в тему конкретной экскурсии. Сложность технологии, используемой на мастер-классе, качество выполненных экскурсантами работ, стоимость расходных материалов не являются критериями оценки.

**Приложение 6.**

**ФОРМА «ОПИСАНИЕ ЯЩИКА С ИНСТРУМЕНТАМИ»**

**ОПИСАНИЕ ЯЩИКА С ИНСТРУМЕНТАМИ**

**Компетенция R58 Организация экскурсионных услуг**

**Наименование ЦП Демонстрационного экзамена (с указанием региона):** Заполнить

**Сведения об участнике**

Ф.И.О.: Заполнить

Место работы/учебы: Заполнить

**Модуль Е.**

**Название мастер-класса: заполнить**

**Перечень оборудования, материалов и инвентаря:**

**Все перечисленные элементы ящика с инструментами, инструменты, расходные материалы и инвентарь должны соответствовать требованиям охраны труда и техники безопасности и 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 ящика с инструментами несет участник.**

**(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**

**Данный документ согласовывается Главным экспертом на стадии подготовки к Демонстрационному экзамену, в день -1 сдается в распечатанном виде в двух экземплярах с подписью участника.**

**Участник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Подпись Расшифровка подписи Дата**

**-----------------------------------------------------------------------------------------------------**

***Отметка о проверке ящика с инструментами:***

**Главный эксперт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Подпись Расшифровка подписи Дата**

**Технический эксперт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Подпись Расшифровка подписи Дата**

**Приложение 7**

**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?*