

«Утверждаю»

«24» декабря 2021 г.

Менеджер компетенции «Туризм»

А.М. Леонов



КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

R9 ТУРИЗМ

VII РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЧЕМПИОНАТ

«МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ» (WORLDSKILLS RUSSIA) РЕСПУБЛИКИ АДЫГЕЯ

Место проведения: Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Крестьянская 2, стр.2
(Политехнический колледж ФГБОУ ВО «МГТУ»)

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Форма участия в конкурсе:	2
2. Общее время на выполнение задания:	3
3. Задание для конкурса	3
4. Модули задания и необходимое время	4
5. Критерии оценки.	17
6. Приложения к заданию.	18

Майкоп, Республика Адыгея
(07.02.2022 – 11.02.2022)

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

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

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

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

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

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

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

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

2. **Общее время на выполнение задания: 15 часов.**

3. **Задание для конкурса**

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

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

4. Модули задания и необходимое время

№ п/п	Наименование модуля	Соревновательный день	Время на задание
1	Модуль А. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	C1 09.30-13.00	2 часа 30 минут + (5 минут на презентацию)
2	Модуль В. Работа с возражениями туриста	C1 14.00-16.00	30 минут (10 минут переговоры с Туристом)
3	Модуль С. Формирование и обоснование нового туристского продукта	C2 09.30-12.30	2 часа 30 минут (5 минут презентация)
4	Модуль D. Продвижение туристского продукта	C2 14.30-17.30	2 часа (5 минут презентация)
5	Модуль Е. Разработка программы тура по заказу клиента	C3 09.30-12.30	2 часа 30 минут (5 минут презентация)

6	Модуль F Специальное задание	СЗ 14.00-16.00	1 час (5 минут на презентацию)
---	------------------------------	----------------	--------------------------------

Модуль А. Обработка и оформление 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. В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания пакетного тура, в которой: проводится подбор и обоснование дестинаций в соответствии с заказом клиента, 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 оферты менеджера турагентства по запросу клиента. Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров осуществляется на основе анализа по следующим параметрам: выбор курорта (или места пребывания); сроки поездки; условия переезда; визового обслуживания; средства размещения и типа(ов) питания; предложений по экскурсионному обслуживанию и организации досуга; итоговой стоимости тура.

При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов. 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.

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом (Приказ Ростуризма от 27.11.2020 N 448-Пр-20 "Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком" (Зарегистрировано в Минюсте России 30.11.2020 N 61166) (**Приложение № 1**). Договор должен быть заполнен в соответствии с представленным на презентации турпродуктом и представленными заказчиком данными туристов. Договор заполняется от лица «турагентства», которое представляет та или иная команда. Например, ...Турагентство Команда № ... Реквизиты «турагентства»/ «Команда №..» представлены в **Приложении № 2**

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 (не менее 4 и не более 5 минут) 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 не менее 4 минут и не более 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. Работа с возражениями туриста

В данном модуле имитируется обработка возражений клиента на предложенный вариант пакетного тура (Модуль А. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура). Роль «клиента-туриста» играет группа оценивающих экспертов, роль «менеджеров турагентства» – конкретная команда участников соревнований.

В текстовом виде каждая команда получает индивидуальные возражения от заказчика по условиям предлагаемого пакетного тура (Модуль А. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура). Количество возражений должно быть одинаково для всех команд – 2 (два).

Формулировка и суть возражения, определение его истинных и ложных причин, а также возможные сценарии (схемы) его преодоления, обсуждаются и принимаются группой оценивающих экспертов с участием главного эксперта до

начала работы над Модулем, на основе представленных командой коммерческого предложения и(или) электронной презентации по модулю А (Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура). Текст возражения формулируется от первого лица – потенциального «туриста» того «турагентства», куда обращается «клиент».

Работа и оценка команды по преодолению возражений проходит в интерактивной форме – форме диалога (переговоров, общения, собеседования) «менеджеров турагентства» (команды участников) с «туристом» (экспертом, -ами оценки) в зоне экспертов (комнате для переговоров), оборудованной необходимым оборудованием и выходом в Интернет. Порядок выхода участников команд на собеседование (переговоры) определяется жеребьевкой перед началом работы над Модулем.

Перед началом работы над модулем команды участников одновременно получают «свои» возражения. Участникам дается возможность в течении 30 (тридцати) минут подготовиться к встрече с «туристом», в роли которого выступают оценивающие эксперты. После окончания «подготовительного этапа» работы с возражениями «туриста» участники покидают рабочие места и переходят в брифинг-зону. В соответствии с жеребьевкой команды приглашаются на собеседования с «туристом». Время выступления с мини-презентацией (общения с экспертами) – не более 10 минут на команду. Переговоры проводятся однократно. При этом таймер доступен для просмотра как для экспертов оценки, так и для участников соревнований. Во время общения «турист»-«менеджер турагентства» экспертами оценки могут быть сделаны уточнения по выдвинутым 2(двум) возражениям, но не могут быть выдвинуты новые возражения. Данное общение предполагает формат работы «онлайн», все аспекты обсуждаемых возражений и ответы на них (решения) не предполагают продления выделенного времени или перенос сроков общения.

Участники, обработав каждое возражение, должны выявить причины возражения (в процессе диалога с туристом) и предложить вариант (-ты) его

преодоления (решения), а также найти исчерпывающие ответы на вопросы «туристов» в ходе диалога. Мини-презентация по работе над возражением может проходить как в устной форме с использованием ПК для поиска и демонстрации необходимой информации (альтернативных предложений в ответ на возражение - форма онлайн), так и с привлечением электронной версии мини-презентации.

Причины, вызвавшие возражения, уточняются оценивающими экспертами применительно к каждому коммерческому предложению и электронной презентации, представленными участниками по Модулю А (Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура). Причины могут носить как объективный характер (не устраивает удаленность отеля от моря, отсутствие конкретных, запрашиваемых клиентом услуг и т.п.), так и субъективный (не нравится предлагаемый отель, курорт, авиакомпания и т.п.), они могут быть как истинными, так и ложными.

Конечным результатом проведения мини-презентации ответов на высказанные возражения должна стать готовность «туриста» (оценивающих экспертов) к «покупке тура» и «заключению договора о реализации турпродукта». После окончания собеседования (переговоров) команда завершает работу над модулем, сдает рабочее место и покидает зону соревнований.

Во время общения (собеседования) команды с «туристом» (экспертом, -ами) оцениваются следующие навыки работы с возражениями:

- демонстрация участниками владения техникой принятия возражения;
- техника проверки истинности возражения;
- аргументация участниками варианта (ов) решения возражения.

Оценка проходит как по измеримым (объективным), так и по судейским аспектам, включая такие аспекты, как: навыки делового общения, навыки работы с онлайн технологиями подбора туров и поиску необходимой информации, работа в команде, умение формулировать вопросы туристу и приводить доводы в ответах на вопросы туриста, эмоциональная убедительность аргументов участников.

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. Конкурсанты определяют соответствие целям, задачам, возрастным и иным характеристикам Заказчика средств размещения, предприятий питания, транспортных услуг, экскурсионного обслуживания, дополнительных услуг, предложенных по маршруту путешествия.

В процессе разработки программы нового уникального туристского 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, обращая 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 обосновывая 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.

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 расчеты себестоимости сформированного турпродукта и расчеты стоимости турпродукта на рынке.

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

Конкурсанты оформляют и сдают экспертам технологическую карту маршрута (технологическая карта туристского путешествия) в соответствии с ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги» с указанием маршрута путешествия, протяженности маршрута, продолжительности путешествия, рекомендуемого числа туристов в группе. В 3 разделе технологической карты конкурсанты предоставляют краткую информацию в аннотированной форме по каждому дню поездки и всем специфическим характеристикам маршрута объемом до 1 страницы А4, 12 шрифтом TimesNewRoman, интервал полуторный (**Приложение № 3**).

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

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. Продвижение туристского продукта

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.

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 (**Приложение № 4**)

Все документы по данному модулю заполняются с использованием верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовки 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 запросов и потребностей. Разработчики, на основе личных предпочтений клиентов, определяют и дают характеристику и указывают на особенности территории, по которой пройдет тур, определяют цели и особые предпочтения заказчика, разрабатывают и сдают экспертом персональную программу тура с указанием затрат времени. В соответствии с целями, задачами, возрастными и иными характеристиками Заказчика участники определяют: сроки и продолжительность путешествия, представляют и обосновывают логику 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.

Конкурсанты обосновывают выбор транспортных средств по программе тура, условий размещения, обращая 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.

Участники предоставляют информацию по программе тура с

использованием открытых актуальных источников (не менее 4-х).

Участники рассчитывают и сдают экспертам подробные расчеты себестоимости 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 заголовки название(номер) команды участников.

Конкурсантам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени не менее 4 и не более 5 минут 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 Е и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля А. Время, отведенное на переговоры составляет не менее 4 минут и не более 5 минут для каждой команды, переговоры проводятся однократно.

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

Модуль F 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.

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

5. Критерии оценки.

Критерий		Баллы		
		Измеримая	Судейская	Всего
A	Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	14,70	5,30	20,00
B	Работа с возражениями туриста	2,00	3,50	5,50
C	Формирование и обоснование нового туристского продукта	15,40	9,60	25,00
D	Продвижение туристского продукта	9,20	7,30	16,50
E	Разработка программы тура по заказу клиента	12,10	11,90	24,00
F	Специальное задание	0	9	9,00
Всего		53,40	46,60	100

6. Приложения к заданию.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

Договор №

Город _____

"__" _____ 20__ г.

Турагент _____ в лице _____ (далее - Исполнитель), действующий по поручению туроператора _____ на основании _____ (далее - также Туроператор), с одной стороны и Турист и (или) иной Заказчик: _____, в лице _____, (далее соответственно - Заказчик, Турист), действующий на основании _____ указываются полномочия Заказчика на заключение договора с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт Туроператора (далее - Туристский продукт), совершить иные предусмотренные договором действия, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

Оказание услуг, входящих в Туристский продукт, обеспечивает Туроператор.

Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта указаны в заявке на бронирование ([приложение N 1](#) к Договору).

1.2. Сведения о Заказчике, Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование ([приложение N 1](#) к Договору). Информация о Туроператоре, Турагенте указана в [приложении N 2](#) к Договору.

2. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты

2.1. Общая цена туристского продукта указана в Заявке на бронирование ([приложение N 1](#) к Договору).

2.2. Оплата осуществляется Заказчиком в следующем порядке:

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Исполнитель обязан:

а) предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную приложением к Заявке на бронирование ([приложение N 1](#) к Договору);

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

в) оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

г) уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;

д) согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование ([приложение N 1](#) к Договору);

е) предоставить по требованию Заказчика информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях договора, заключенного между Туроператором и Турагентом, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта;

ж) передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору (если иной порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Турагентом и Туроператором, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта), и предоставить по требованию Заказчика копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от Заказчика Туроператору;

з) передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе:

электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки;

документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.

3.2. Исполнитель вправе аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, предусмотренного [пунктом 2.2](#) Договора. О принятом решении Исполнитель уведомляет в разумные сроки Заказчика.

3.3. Заказчик обязан:

а) оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

б) предоставить Исполнителю свои контактные данные, контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения Договора;

в) довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия;

г) предоставить по запросу Исполнителя письменное согласие Туриста на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для целей исполнения Договора;

д) информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг Туроператором и (или) третьими лицами, привлеченными Туроператором.

3.4. Заказчик вправе:

а) получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором;

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

в) обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи;

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

д) предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

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

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

4. Ответственность Сторон

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

Ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт, несет Туроператор.

4.2. Исполнитель не несет ответственность:

а) за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем и (или) Туроператором либо непосредственно Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, а также стоимости части услуги, оказанной Исполнителем до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

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

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

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора

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

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

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

5.3. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

5.4. Каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора или его изменения в

случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Туристу услуг, входящих в Туристский продукт.

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

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

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

6. Порядок и сроки предъявления претензии.

Порядок разрешения споров

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

6.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Исполнителю и (или) Туроператору в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.3. В случае неурегулирования разногласий в порядке, установленном [пунктом 6.2](#) настоящего Договора, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

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

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

7.3. Во всем ином, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

7.4. Иные условия Договора: _____.

8. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель:

Адрес: _____

Почтовый адрес: _____

ИНН/КПП _____

Расчетный счет _____

Корреспондентский счет _____

БИК _____

в _____

адрес электронной почты: _____

телефон/факс _____

Сайт _____

наименование должности

_____ / _____ /

м.п. (при наличии)

Заказчик:

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Документ, удостоверяющий личность

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

Зарегистрирован по адресу:

Адрес фактического проживания:

телефон _____

адрес электронной почты: _____

Почтовый адрес: _____

_____ / _____ /

Заявка на бронирование

 "дата"

1. Сведения о Туристе: (на русском и/или на английском языках)

Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Пол (муж., жен.)	Дата рождения	Данные документа, удостоверяющего личность
1			
2			
Итого:	_____ чел. совершеннолетних, _____ детей до 18 лет		

2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта

2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

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

2.2. Средство размещения:

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

2.3. Условия проживания

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

2.4. Информация об услугах перевозки

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

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

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии) <1>	Категория транспорта/вид транспорта

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

2.7. Иные дополнительные услуги:

Наименование услуги	Характеристики услуги:

3. Общая цена Туристского продукта в рублях:

Общая цена:

Сумма цифрами: _____

Сумма прописью: _____

4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста

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

Заказчик: _____ / _____ /

от Исполнителя: _____ / _____ /

м.п. (при наличии)

Перечень информации, доведенной до Заказчика

Информация, доведенная до Заказчика	Отметка о доведении информации до Заказчика
О потребительских свойствах Туристского продукта	
О всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта	
О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания	
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания	
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды	
О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания	
О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	
Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями	
О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)	
О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов	

<p>органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста</p>	
<p>О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии</p>	
<p>О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера</p>	
<p>О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера</p>	
<p>Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика</p>	
<p>О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращения тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований</p>	
<p>Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя</p>	

организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей	
О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора	
О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма	
О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)	
О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма, принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу	
Иная информация: _____	

Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) Туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг. Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик:

_____ " ____ " _____ 20__ г.
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата))

Информация о Турагенте

1. Сведения о Турагенте:

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

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

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

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

N п/ п	Наименование организации, предоставивше й финансовое	Вид финансового обеспечения ответственнос	Номер, дата и срок действия договора страхования	Размер финансового обеспечения ответственнос	Адрес/почтов ый адрес	Сайт/адрес электронно й почты

обеспечение ответственнос ти туроператора	ти туроператора	ответственнос ти туроператора и (или) договора о предоставлени и банковской гарантии	ти туроператора (каждой из организаций, предоставивше й финансовое обеспечение)		

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

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

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

Заказчик:

_____ " ____ " _____ 20__ г.
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата))

Реквизиты

ООО _____

ИНН	6316126020
КПП	631601005
Юридический адрес	443124, г. _____, ул. Садовая, 99 «Б»
Фактический (почтовый) адрес	443124, г. _____, ул. Садовая, д. 99 "Б"
ОКПО ОКВЭД ОКАТО	81885177 79.11 36401385010
Телефон (факс)	(_____) 337 0 337
ОГРН	1076316005501
Расчетный счет	40702810503000033390
Банк	«Промсвязьбанк»
Кор/счет	30101810700000000803 ГУ Банка России
БИК	0422021703

Директор Иванов И.И. действует на основании Устава

Упрощенная система налогообложения

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА туристского путешествия

ГОСТ Р 50681-2010 Приложение А

Утверждаю

Руководитель туристской организации

Инициалы, фамилия

Личная подпись, печать

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

туристского путешествия на 20 ____ г.

1. Основные сведения о маршруте

Маршрут путешествия _____
 Наименование и вид маршрута
 Протяженность маршрута (км) _____
 Продолжительность путешествия (суток) _____
 Число туристов в группе (рекомендуемое) _____
 Стоимость (ориентировочная) _____

2. Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту

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

3. Описание туристского маршрута

БРИФ НА РАЗРАБОТКУ РЕКЛАМНОЙ КАМПАНИИ

Общая информация

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

4. Информация о компании/бренде.

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

5. 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?	

6. 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?	
Информация о конкурентах	
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	