**«Памятка модераторов станций сити-квеста «Финансовый навигатор»**

1. **Общая инструкция для модераторов станций в организациях**

1. Встречать команды. Следить за порядком. Ограничить доступ в организацию, если там находится более 3 команд или в соответствии с достигнутой договорённостью для данной локации.

2. Сообщать необходимую информацию для выполнения задания.

3. Выдавать необходимые документы.

4. В Форме наблюдения за ходом игры отмечать номер и время прохождения станции в списке команд, возникающие сложности, проявление интереса к заданиям.

5. Находиться в организации до ухода последней команды.

6. Покинуть организацию по сигналу организатора игры.

1. **Обращение модераторов станций к участникам сити-квеста**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Станция* | *Речь модераторов станций* | *Дополнительные материалы* |
| [**Инспекция Федеральной налоговой службы**](https://docs.google.com/document/d/1m6PIGWyZSrdes6z3z9o5AVasdvrsa8Cpw6Nos88hsrc/edit#heading=h.3rdcrjn) | * Здравствуйте! Какая у вас проблема? * Понятно. Часто при получении приза в рекламной акции необходимо уплатить налог. Ознакомьтесь с подробной информацией о ставках налога на доходы физических лиц, полученные в виде выигрыша в нашем буклете. | Приложение №12 «Брошюра о налоге на доходы физических лиц (НДФЛ) на выигрыш к станции «Инспекция ФНС» |
| [**Продуктовый магазин**](https://docs.google.com/document/d/1m6PIGWyZSrdes6z3z9o5AVasdvrsa8Cpw6Nos88hsrc/edit#heading=h.lnxbz9) **1** | * Здравствуйте! Вы пришли за чем-то конкретным? * У нас очень широкий ассортимент товаров, всю необходимую вам продукцию вы можете найти на самих продуктах и их ценниках. Не забудьте проверить, действуют ли какие-то скидки! | ГОСТ (государственный стандарт) устанавливает требования к качеству товаров. По ГОСТу 32125-2013 мясные консервы должны быть изготовлены из мясных или мясных и не мясных ингредиентов, в рецептуре которых массовая доля мясных ингредиентов свыше 58%. |
| [**Продуктовый магазин**](https://docs.google.com/document/d/1m6PIGWyZSrdes6z3z9o5AVasdvrsa8Cpw6Nos88hsrc/edit#heading=h.lnxbz9) **2** | * Здравствуйте, рады вас видеть в нашем магазине! Что вас интересует? * Все необходимые вам товары есть в наличии, обратите внимание на их этикетки и ценники. Возможно, вам повезёт, и на что-то будут действовать скидки. |
| **Банк А** | * Здравствуйте! Чем я могу вам помочь? * Наш банк выдаёт потребительские кредиты. Вот, ознакомьтесь, пожалуйста, с основными требованиями к заёмщику и графиком платежей для вашего клиента. Возьмите также буклет, подготовленный специалистами налоговой инспекции, если ваш клиент работает, у него есть возможность получить налоговый вычет по налогу на доходы физических лиц на расходы по обучению. Условия получения вычета вы найдёте в буклете. | Приложение №15 «График платежей по кредитам к станции «Банк»  Приложение №14 «Брошюра о налоговых вычетах к станции «Инспекция ФНС» |
| **Банк Б** | * Здравствуйте! За каким банковским продуктом вы пришли? * Мы можем предоставить вашему клиенту потребительский кредит. Здесь указаны основные требования к заёмщикам и график платежей. Не забудьте, что при оплате своего образования работающий человек может получить налоговый вычет по налогу на доходы физических лиц. |
| [**Центр занятости населения**](https://docs.google.com/document/d/1m6PIGWyZSrdes6z3z9o5AVasdvrsa8Cpw6Nos88hsrc/edit#heading=h.44sinio) | * Добрый день! Рад вас видеть! Вы пришли устраиваться на работу? * Конечно, у нас много вакансий. Вот посмотрите сюда. Может быть, что-то заинтересует вашего клиента. | Приложение №16 «Список вакансий к станции «Центр занятости населения» |
| [**Страховая компания**](https://docs.google.com/document/d/1m6PIGWyZSrdes6z3z9o5AVasdvrsa8Cpw6Nos88hsrc/edit#heading=h.2jxsxqh) | * Здравствуйте! Что вы хотите застраховать? * У нас есть предложения от трёх компаний. Ознакомьтесь, пожалуйста, с полисами страхования выезжающих за рубеж. | Приложение №17 «Страховые полисы к станции «Страховая компания» |
| **Пункт обмена валюты 1** | * Здравствуйте! Какие услуги вас интересуют?   С информацией об обменных курсах вы можете ознакомиться на нашем табло. | Информация об обменных курсах на табло. |
| **Пункт обмена валюты 2** | * Здравствуйте! Чем я могу вам помочь?   Вся информация об обменных курсах представлена у нас на табло. |

1. **Правила поведения на станции для участников сити-квеста**

Соблюдение определённых правил общения способствует созданию приятной, комфортной атмосферы для участников, сотрудников и других посетителей организации.

Данные правила выражаются в ограничениях, несоблюдение которых может привести к замечанию модератора станции:

1) Следует соблюдать прилежное поведение в организации (не мешать другим посетителям и сотрудникам). Будьте вежливы со всеми участниками.

2) Необходимо делегировать 1-2 представителей команды для изучения услуг или товаров организации (при загруженности организации).

3) Запрещено обращаться за дополнительной информацией к сотрудникам организации кроме модератора станции.

4) Запрещается использование в общении:

* матерных и грубых слов, выражений, изображений, в том числе завуалированных (спам, троллинг, буллинг и т.п.), аморальных или неприличных слов, пропаганды или угрозы физического насилия, расовой и национальной дискриминации, любое упоминание наркотических средств, нацизма и экстремизма;
* оскорбления сотрудников организации.

5) Порядок действий в нештатных ситуациях:

* оперативно найдите модератора станции или «советника»[[1]](#footnote-1);
* внимательно следуйте указаниям модератора станции или «советника»;
* не паникуйте, постарайтесь самостоятельно выполнить задание;
* сохраняйте спокойствие в спорной ситуации;
* в любой непонятной или стрессовой для вас ситуации следуйте в сторону выхода из помещения;
* при необходимости покинуть организацию вы должны сообщить об этом модератору станции.

1. В том случае, если команду сопровождает один из представителей организаторов («советник»). [↑](#footnote-ref-1)