



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

УПРАВЛЕНИЕ ПО ТУРИЗМУ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

Белгород

«31» июня 2023 г.

№ 62

Об утверждении Положения областного конкурса «Стандарт гостеприимства Белогорья»

В целях повышения качества оказываемых услуг на предприятиях туристической отрасли региона, развития человеческого капитала в сфере туризма, увеличения конкурентоспособности объектов региональной туристической инфраструктуры

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о проведении областного конкурса «Стандарт гостеприимства Белогорья» (прилагается).
2. Отделу государственного регулирования туристской деятельности и реализации государственных программ (Кац В.Б.) в срок до 29 декабря 2023 года обеспечить организацию и проведение областного конкурса «Стандарт гостеприимства Белогорья» с размещением информации на официальном сайте управления по туризму Белгородской области в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник
управления по туризму
Белгородской области

И.С. Подзолкова

Приложение

УТВЕРЖДЕНО
приказом управления по туризму
Белгородской области
от 31 июля 2023 года
№ 62

ПОЛОЖЕНИЕ **о проведении областного конкурса** **«Стандарт гостеприимства Белогорья»**

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение определяет цели, задачи, сроки и порядок проведения областного конкурса «Стандарт гостеприимства Белогорья» (далее – Конкурс).

1.2 Инициатором Конкурса является управление по туризму Белгородской области (далее – Инициатор Конкурса).

1.3 Оператором Конкурса является ОГАОУ «Белгородский центр туризма» (далее – Оператор Конкурса).

1.4 Конкурс проводится, основываясь на положениях методических рекомендаций «Стандарт гостеприимства Белогорья» (Приложение 1).

2. Цели и задачи Конкурса

2.1 Конкурс проводится в целях повышения качества туристско-экскурсионного обслуживания, формирования привлекательного имиджа и конкурентоспособного туристского продукта Белгородской области.

2.2 Задачи Конкурса:

- выявление, демонстрация и популяризация лучших практик по оказанию туристско-экскурсионных услуг;

- повышение качества оказываемых услуг на предприятиях туриндустрии региона;

- повышение конкурентоспособности объектов региональной туристической инфраструктуры;

- повышение уровня информирования жителей и гостей региона о туристско-рекреационном потенциале Белгородской области.

- формирование системы мотивации для участников Конкурса, способствующей повышению качества оказания услуг на предприятиях туриндустрии;

- содействие формированию информационной среды, стимулирующей обмен опытом реализации проектов между предприятиями туриндустрии Белгородской области.

3. Участники Конкурса

3.1 Участниками Конкурса являются юридические лица, индивидуальные предприниматели (в том числе КФХ), некоммерческие организации, муниципальные, региональные и федеральные бюджетные учреждения, зарегистрированные и осуществляющие деятельность, в том числе в сфере туризма, на территории Белгородской области.

4. Предмет Конкурса

4.1 Предметом Конкурса является внедрение Стандарта гостеприимства Белогорья на предприятиях туриндустрии Белгородской области, выявление соответствия предприятий туриндустрии Белгородской области региона Стандарту гостеприимства Белогорья.

5. Номинации конкурса

5.1 Конкурс проводится по следующим номинациям:

- предприятия общественного питания;
- объекты туристического показа (музеи федерального, регионального и местного значения, частные объекты турпоказа и др.);
- коллективные средства размещения, не подлежащие обязательной классификации;
- сельские усадьбы;
- организации, предлагающие активные виды туризма;
- предприятия промышленного туризма.

5.2 Управление по туризму Белгородской области оставляет за собой право учреждения дополнительных видов поощрения.

6. Порядок и условия проведения Конкурса

6.1 Информация об условиях и правилах проведения Конкурса размещается на официальном сайте управления по туризму Белгородской области.

6.2 Этапы проведения Конкурса:

- заявочная кампания Конкурса с 11 августа 2023 года по 09 сентября 2023 года;
- отборочный этап Конкурса (включая сервисный аудит предприятий) с 11 сентября 2023 года по 15 декабря 2023 года;
- подведение итогов конкурса и награждение победителей не позднее 29 декабря 2023 года;

6.3 Заявка для участия в Конкурсе и прилагаемая к ней конкурсная документация подается в администрацию муниципального района (городского округа), на чьей территории расположено предприятие – участник Конкурса, за подписью руководителя предприятия по форме, указанной в Приложении 2.

6.4 К заявке в обязательном порядке прилагается следующая конкурсная документация:

- информация о предприятии по форме (Приложение 3);
- справка о деятельности предприятия (указывается историческая справка, уникальность предприятия или предлагаемого продукта, достижения предприятия, проекты предприятия, в том числе социальные и др. объемом не менее 0,5 страницы и не более 2х страниц А4, заполненных в Word, шрифт Times New Roman, №14). Данная информация будет использована для публикации в СМИ, на официальных страницах управления по туризму Белгородской области и ОГАУ «Белгородский центр туризма»;
- согласие на обработку персональных данных и использование материалов Инициатором Конкурса (заполняется подписантом заявки) по форме (Приложение 4);
- справка об отсутствии задолженности по налогам и сборам;
- фотоматериалы о деятельности предприятия (не менее 10 фотографий, качество фото не менее 300 dpi). Ссылка на папку с фотоматериалами, размещенную в облачных сервисах, указывается отдельной строкой в заявке (Приложение 2).

6.5 Администрации муниципальных районов (городских округов) Белгородской области принимают заявки от предприятий вместе с конкурсной документацией и формируют их в единый пакет, который направляется в адрес управления по туризму Белгородской области и сопровождается письмом на имя начальника управления по туризму Белгородской области за подписью главы администрации или заместителя главы администрации, курирующего сферу туризма. В письме содержится перечень участников Конкурса с указанием номинаций (Приложение 5).

6.6 Заявки и конкурсные материалы (конкурсная документация п. 6.4), оформленные с нарушением установленных форм и представленные не в полном объеме или позднее указанного срока, не рецензируются, не рассматриваются и не возвращаются.

6.7 Ответственность за соблюдение авторских прав на представленные в составе конкурсной заявки материалы несут участники Конкурса. Оператор Конкурса не осуществляет функции охраны авторских прав.

7. Порядок определения победителей Конкурса

7.1 Оценку заявок, подаваемых на Конкурс, осуществляет Конкурсная комиссия.

7.2 Оператор Конкурса в целях проведения мероприятий Конкурса, формирует и согласовывает состав Конкурсной комиссии с Инициатором Конкурса.

7.3 Конкурсная комиссия состоит из 5 команд по каждой из номинаций Конкурса. Каждая из команд включает 3 человек, где одним из членов команды будет профильный специалист по каждой из номинаций.

7.4 Члены конкурсных комиссий должны соответствовать следующим требованиям:

- Возраст – старше 18 лет, гражданство – Российская Федерация;
- Высшее образование;
- Опыт работы не менее пяти лет в сфере туризма, индустрии гостеприимства, культуры, маркетинга, рекламы, PR, работы в органах власти, профильных образовательных (обучающих) учреждениях, профильных общественных организациях, предприятиях индустрии гостеприимства, промышленных предприятиях, оказывающих услуги в сфере промышленного туризма.

7.5 По согласованию с Инициатором Конкурса количество команд и членов команд может быть увеличено в зависимости от количества поданных заявок на участие в Конкурсе по каждой из номинаций.

7.6 Определение победителей конкурса производится на основании методики оценки сервиса объектов гостеприимства Белгородской области, указанной в методических рекомендациях «Стандарт гостеприимства Белогорья».

7.7 Оценка соответствия Стандарту гостеприимства Белогорья устанавливается путем проведения сервисного аудита каждым из членов команды Конкурсной комиссии на основании опросных листов, являющихся приложением к методическим рекомендациям «Стандарт гостеприимства Белогорья».

7.8 Итоговая конкурсная оценка предприятия-участника формируется на основании баллов, выставленных предприятию каждым из членов команды Конкурсной комиссии в рамках сервисного аудита предприятия. Итоговое решение принимается большинством голосов членов команды Конкурсной комиссии.

7.9 Предприятиям, соответствующим Стандарту гостеприимства Белогорья, присуждается знак «Гостеприимное Белогорье».

7.10 Решения о присвоении знака «Гостеприимное Белогорье», оформляется итоговым протоколом Конкурсной комиссии и утверждается Начальником управления по туризму Белгородской области.

7.11 Награждение предприятий, соответствующих «Стандарту гостеприимства Белогорья», проходит не позднее 29 декабря 2023 года в очном формате.

7.12 Не позднее 31 января 2024 года информация о предприятиях, соответствующих «Стандарту гостеприимства Белогорья» размещается на информационном портале «Культурный регион» и на сайте управления по туризму Белгородской области.

7.13 Оформление протоколов и иной документации при организации и проведении Конкурса осуществляет Оператор Конкурса.

8. Заключительные положения

8.1. Участие в Конкурсе предусматривает соблюдение всех условий, обозначенных в настоящем Положении.

8.2. Инициатор Конкурса имеет право решать все вопросы, не указанные в настоящем Положении, в соответствии с общепринятой практикой проведения Конкурсов.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ФОРМИРОВАНИЮ И РАЗВИТИЮ ТУРИСТСКОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ «СТАНДАРТ ГОСТЕПРИИМСТВА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ»

Цель подготовки методических рекомендаций по формированию и развитию туристской привлекательности «Стандарт гостеприимства Белгородской области» заключается в обеспечении предпринимателей в сфере туризма и гостеприимства полным комплектом информации, а также инструментарием для внедрения стандартов гостеприимства с целью повышения качества туристско-экскурсионного обслуживания и формирования привлекательного туристского образа Белгородской области.

Обозначенная цель разработки комплекса стандартов гостеприимства обуславливает решение ряда последовательных задач, к которым следует отнести: установление показателей и требований к качеству туристского обслуживания на территории Белгородской области; повышение безопасности туристских объектов с учетом возможных рисков и безопасности пребывания на территории Белгородской области; повышение конкурентоспособности туристских услуг, оказываемых на территории Белгородской области.

В методических рекомендациях по формированию и развитию туристской привлекательности «Стандарт гостеприимства Белгородской области» изложены следующие аспекты:

- цель и задачи разработки комплекса стандартов гостеприимства Белгородской области;
- комплекс стандартов гостеприимства Белгородской области и научно-практические рекомендации по его формированию;

В приложении к методическим рекомендациям по формированию и развитию туристской привлекательности «Стандарт гостеприимства Белгородской области» приведен комплект оценочной документации для сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области (по категориям / номинациям).

Содержание

1. Кодекс «Белогорье гостеприимное»
2. Стандарт гостеприимства Белгородской области
 - 2.1. Требования информационной доступности
 - 2.2. Требования безопасного пребывания на территории Белгородской области
 - 2.3. Требования доступной среды на территории Белгородской области
 - 2.4. Требования для сельских гостевых домов
 - 2.5. Требования к организации активных видов туризма
 - 2.6. Требования к объектам туристского показа
 - 2.7. Требования к предприятиям общественного питания
 - 2.8. Требования для коллективных средств размещения, не подлежащих обязательной категоризации
 - 2.9. Требования к объектам промышленного туризма

Приложения. Комплект оценочной документации для сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области (по категориям / номинациям)

1. Кодекс «Белогорье гостеприимное»

Основные положения

Кодекс «Белогорье гостеприимное» включает в себя комплекс стандартов, направленных на повышение качества туристского обслуживания жителей и гостей на территории Белгородской области, а также обеспечение конкурентоспособности, формирование и продвижение регионального туристического бренда.

Ценности гостеприимства

- 1. «ОГО!-чувство»** – создавайте неповторимые впечатления. Наполняйте каждый день событиями и радостными моментами.
- 2. Будьте добродушными, открытыми, честными и дарите положительные эмоции жителям и гостям БелОГОрья!** Искренняя улыбка и открытая душа, позволят создать положительные эмоции гостей, почувствовать, что им здесь рады и всегда готовы прийти на помощь.
- 3. Будьте профессионалами высшего уровня!** Постоянно совершенствуйте свои знания, умения и навыки. Грамотные и образованные жители, позволят создать положительный имидж региона и города.
- 4. Будьте увлеченными и решительными!** Занимайтесь спортом, посещайте театры, кино или выставки. В нашем городе, есть множество мест, где можно интересно провести время с пользой.
- 5. Творчески и нешаблонно мыслите!** Ищите новые способы и возможности для улучшения облика нашего города и совершенствования качества сервиса.
- 6. Будьте ответственны и бдительны!** В случае обнаружения подозрительных вещей, обращайтесь в специальные службы.
- 7. Восхищайтесь и любите свой регион и страну!** Лучшая реклама БелОГОрья – это его жители! Будьте добры, улыбчивы и приветливы, восхищайтесь и любите свой край.
- 8. Создавайте вокруг себя экологичное пространство!** Сохраняйте окружающую среду, сортируйте мусор, будьте аккуратны.
- 9. Улыбайтесь!** Искренняя улыбка – залог успеха! Она располагает к себе, создает хорошее настроение и привлекает окружающих.

Правила поведения жителей Белогорья.

- 1. Не мешай!** Уважайте окружающих Вас людей! Ведите себя достойно в общественных местах, ведь именно глядя на Вас, у гостей складывается впечатление о регионе в целом.
- 2. Будь приятен! Помогай!** Для того, чтобы гости БелОГОрья остались довольны и приезжали сюда снова и снова, важно создать атмосферу дружеской поддержки и помощи.
- 3. Будь естественным!** Настоящие и искренние эмоции, привлекают и располагают к себе окружающих.
- 4. Уважай!** Себя, окружающих, гостей, труд работников и будут уважать тебя!
- 5. Будь внимательным!** Чуткость и внимательность – семейные ценности, которые важно использовать и в отношении с окружающими Вас людьми. Проявляйте понимание к окружающим Вас людям.

6. Развивайтесь и совершенствуйтесь! Мир не стоит на месте, меняется и становится лучше, все это происходит благодаря нам! Именно поэтому, важно совершенствовать себя, следовать своим ценностям и помогать окружающим!

7. Любите свой родной край. БелОГОрье – наша с вами малая Родина. Именно здесь, началась наша история жизни. И очень важно, любить и ценить нашу Родину.

8. Знайте и соблюдайте Кодекс «Белогорье гостеприимное». Знание и соблюдение вышеуказанных правил, позволит вывести региональный туристский продукт в массы, как следствие, привлечет большее число туристов.

Использование кодекса «Белогорье гостеприимное»

Кодекс «Белогорье гостеприимное» подлежит к использованию на предприятиях туризма и гостеприимства Белгородской области с целью повышения качества туристского обслуживания, посещаемости территории и продвижению Белгородской области как привлекательного туристского центра.

2. Стандарт гостеприимства Белгородской области

Стандарт гостеприимства Белгородской области содержит требования к объектам гостеприимства и предоставляемым в них услугам, расположенных на территории региона, с целью организации и развития туризма на территории Белгородской области.

Настоящий Стандарт предназначен для применения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами, предоставляющими услуги туризма и гостеприимства населению.

2.1. Требования информационной доступности

Под информационной доступностью в сфере туризма следует понимать наличие сведений об объектах гостеприимства Белгородской области в информационном пространстве (официальный сайт, аккаунты в социальных сетях, наличие информации на региональных и национальных туристских платформах), а также другой информации, необходимой гостям и жителям Белгородской области при организации и осуществлении путешествий.

Объекты гостеприимства Белгородской области должны иметь собственный официальный сайт, направленный на формирование имиджа и информирование потребителей об услугах объекта.

Сайт объекта гостеприимства должен быть полиязычен, а также обеспечена возможность заказа /покупки услуг объекта гостеприимства посредством сайта.

С целью продвижения услуг объектов гостеприимства следует создавать аккаунты в социальных сетях и мессенджерах, формировать контент для представления объекта на общероссийских, региональных, муниципальных и иных туристских порталах.

Информация об объектах гостеприимства должна быть точной и своевременно обновляться, а также содержать все необходимые сведения для посещения: местоположение, описание, особенности, условия и график работы, контактные данные; период, время, место проведения и содержание мероприятий/событий, которые будут проводиться в месте назначения, включая места отдыха, культуры, спорта или досуга.

Необходимо учитывать в такой информации интересы детей, а также потребности туристов с ограниченными физическими возможностями.

Объектам гостеприимства следует отображать взаимодействие с организациями по продвижению объекта (туроператоры, экскурсионные агентства, иные агентства, гостиницы, кафе), количество партнеров на официальном сайте объекта.

Следует размещать информацию об объектах гостеприимства в городской среде и точках прибытия туристов (железнодорожном вокзале, аэропорте, автовокзале и пр.).

Требования к правилам телефонного обслуживания

Следует снимать трубку зазвонившего телефона на объекте гостеприимства следует после второго-третьего звонка.

Не рекомендуется ставить вызывающего абонента на удержание с музыкальным сопровождением на длительный период времени.

Следует обеспечить соответствующий эмоциональный настрой, который позволит потребителю при первых же звуках голоса сотрудника ощутить свою значимость, почувствовать интерес к себе, «услышать» доброжелательную улыбку и уютную атмосферу.

Подняв телефонную трубку, необходимо приветствовать звонящего. После приветствия следует представить объект гостеприимства, чтобы потребитель убедился, что он не ошибся номером и дозвонился именно туда, куда и хотел. Также следует представиться первым, назвав должность и имя.

Не следует перегружать потребителя избыточной информацией в условиях дефицита времени.

Следует выяснить цели звонка, который, как правило, осуществляется с помощью фраз типа: «Чем я могу вам помочь?». Выслушивая потребителя, сотрудник должен точно уловить самое главное и важное для него, чтобы в презентации сделать упор на самых существенных для потребителя моментах.

Речь сотрудника должна быть образной, яркой, меткой, эмоциональной, так как только с помощью речи в телефонном разговоре есть возможность описать привлекательную картинку потребителю, разбудить его воображение, создать ощущение праздника, заставить его захотеть не только посетить объект туристского показа, но и оказаться в том месте, о котором сотрудник ему рассказывал.

По окончании разговора следует еще раз подтвердить все достигнутые договоренности, уточнить, всю ли необходимую информацию потребитель записал, выразить надежду на скорую встречу и поблагодарить его за приятное общение и содержательную беседу.

2.2. Требования безопасного пребывания на территории Белгородской области

Туристские услуги и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества туристов и окружающей среды в соответствии с нормативными правовыми актами, действующими на территории РФ.

Безопасность гостей и жителей обеспечивается посредством реализации комплекса мер организационно-технического, дипломатического, финансового, правоохранительного и иного характера, направленных на снижение рисков до приемлемого уровня, путем четкого разграничения и выполнения обязанностей всеми участниками процесса оказания туристских услуг и соблюдением туристами правил личной безопасности.

Сопровождающие группы, гиды, инструкторы-проводники и другие специалисты, оказывающие туристские услуги, должны иметь документы, подтверждающие их квалификацию.

Объектам гостеприимства при формировании и реализации туристского продукта необходимо проинформировать гостей и жителей Белгородской области о требованиях безопасного пребывания в регионе.

Гости и жители Белгородской области должны соблюдать правила въезда и выезда в регион временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия основных документов, удостоверяющих личность и действующей визы, а

также таможенные, пограничные, медицинские, санитарно-эпидемиологические и иные правила (в объеме, необходимом для совершения путешествия).

Гости и жители Белгородской области должны быть проинформированы об опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествия, региональных и религиозных особенностях места временного пребывания, и иных особенностях путешествия.

В случае возникновения в регионе временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности жизни, здоровья или причинения вреда имуществу гостя, он может обратиться за помощью в следующие органы:

- Единая дежурно-диспетчерская служба – 112;
- Полиция – 02, 102;
- Скорая помощь – 03, 103;
- УМВД России по Белгородской области – +7 (4722) 35-25-11;
- ГУ МЧС России по Белгородской области – +7(4722) 32-23-94.

2.3. Требования доступной среды на территории Белгородской области

Формирование и обеспечение доступной среды комфортного пребывания на территории туристского региона является важной задачей развития инклюзивного туризма. Инклюзивный туризм является специфической формой организации туризма, которая включает в себя процесс взаимодействия между различными субъектами сферы туризма и гостеприимства, позволяющий людям с особыми потребностями в доступности (включая мобильную, визуальную, слуховую и когнитивную составляющие доступности) функционировать независимо, на равных условиях через предоставление универсальных туристских продуктов, услуг и среды.

Целевой аудиторией инклюзивного туризма выступают люди с особыми потребностями (люди с инвалидностью, с хроническими заболеваниями, аллергией, пищевой непереносимостью, со временными проблемами здоровья, пожилые люди, семьи с маленькими детьми). Каждый человек на протяжении своей жизни может столкнуться с определенными неудобствами во время путешествия. Задачей инклюзивного туризма является сокращение количества неудобств для путешественников.

В современных условиях развития туризма признано, что люди с ограниченными возможностями имеют равные права на получение туристских услуг через независимость в путешествиях, наличие доступных сервисов и инфраструктуры, услуги квалифицированного обслуживающего персонала, полную и актуальную информацию.

Объект гостеприимства должен быть оборудован кнопкой вызова персонала у входа на объект для лиц с ограниченными возможностями.

Объект гостеприимства должен располагать широкими и удобными дверями для лиц с ограниченными возможностями.

Объект гостеприимства должен быть оборудован приспособлениями внутри и снаружи для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, лифты, подъемники).

Объект гостеприимства должен быть оснащен яркой навигацией и информацией, размещенной на уровне сидящих людей для лиц с ограниченными возможностями.

Объект гостеприимства должен быть оснащен элементами безбарьерной среды (отсутствие бордюров, порогов, перепадов высоты).

2.4. Требования для сельских гостевых домов

В мировой практике развития туризма сельская местность занимает лидирующие позиции, что обусловлено развитием «зеленой экономики» и трендом оздоровления в экологически чистых местностях. Предпосылками развития сельского туризма является растущий уровень урбанизации и потребность городских жителей в смене обстановки и образа жизни на период отпуска, возможность приобщиться к миру природы.

Ключевой особенностью обслуживания в сельском гостевом доме является гостеприимство, выраженное в дружелюбии, сердечности, искреннем желании хозяина организовать отпуск гостей в своем доме.

Знание правил приема гостей, их нужд и потребностей и умение их удовлетворить как можно быстрее и лучше, становится необходимым каждому владельцу сельского гостевого дома.

Требования к территории.

Каждый сельский гостевой дом располагается на участке, знакомство гостей с ним начинается с внешнего вида фасада и благоустройства территории.

На территории сельского гостевого дома необходимы:

- благоустроенные пешеходные дорожки, тропы,
- подъездные пути для транспорта различных видов, характерных для данной местности.

Территория сельского гостевого дома должна быть огорожена, озеленена, при этом оформление территории должно сохранить ее функциональность (наличие рекреационной и хозяйственной зоны).

Рекреационная зона должны быть оборудована местами для отдыха, занятий спортом, игровыми площадками для детей, бассейном, зоной для разведения костра или для приготовления пищи на огне, например, барбекю.

Хозяйственная зона должны быть оборудована помещениями для скота и птицы, местами для их выгула, хранения кормов, огородом. Место содержания домашних животных необходимо содержать в чистоте, оно должно быть удобным для подхода и кормления животных.

Требования к информационному обеспечению гостевого дома.

Владелец сельского гостевого дома в соответствии с действующим законодательством обязан предоставить потребителю полную и достоверную информацию о:

- гостевом доме, оказываемых услугах, их стоимости и порядке проживания;
- расстояниях между гостевым домом и ближайшими населенными пунктами и достопримечательностями района;
- местном общественном транспорте и рекомендуемых видах транспорта для совершения различных поездок (расписание движения, место посадки, маршрут и его конечные пункты, стоянки такси, тарифы на проезд, возможность совершения поездки на велосипеде и условия его безопасного использования и хранения в местах, посещаемых туристами и т.д.).

Необходимо обеспечить гостя наличием номеров телефонов и адресов ближайших медицинских (лечебных) учреждений и организаций, торговых объектов, объектов общественного питания, наличием инструкции о поведении при пожаре и в чрезвычайных ситуациях.

Проживание должно регламентироваться Правилами проживания в гостевом доме.

Оснащение гостевых домов.

Комфорт и удобство проживания – основные критерии определения качества услуг сельского гостевого дома.

Сельский гостевой дом должен быть оборудован:

- искусственным освещением;
- аварийным освещением (аккумуляторы /фонари) в случае отключения электроосвещения;

- холодным водоснабжением из централизованных или автономных источников с запасом воды не менее чем на одни сутки;
- приспособлениями для фильтрации и очистки воды при использовании автономных источников водоснабжения;
- горячим водоснабжением, или при его отсутствии – обеспечить возможность нагрева воды;
- системой отопления в холодное время года с помощью безопасных приборов и устройств;
- телефонной связью коллективного пользования (телефон, мобильный телефон, рация).

Помещения гостевого дома.

В оформлении сельского гостевого дома владельцам необходимо использование колорита народного творчества и современных архитектурно-художественных традиций.

Вместе с тем для сохранения функциональности в гостевом доме необходимо определить зоны проживания гостей, зоны проживания собственников (управляющих) и зоны совместного пребывания, выделить общую комнату (гостиную), столовую и кухню.

Если в доме нет помещения для приема пищи, в качестве столовой необходимо использование общей комнаты (гостиной).

В случае самостоятельного приготовления пищи гостями, необходимо обустроить зону (кухонный уголок) со всем необходимым оборудованием для этого, в т.ч. оснастить плитой/печью, а также обеспечить зону приготовления пищи вентиляцией.

Зону для приготовления пищи необходимо оснастить:

- холодильником;
- моечной раковиной, кухонными шкафчиками и другой необходимой мебелью, столовыми приборами и посудой, чайником;
- местом (полкой или шкафом) для хранения продуктов;
- мусорным ведром для пищевых отходов;
- моющими средствами для обработки посуды и комплектом мягкого инвентаря;
- дополнительным оборудованием, приспособлениями или приборами (например, микроволновой печью).

В целях обеспечения комфорта проживания в гостевом доме собственнику необходимо организовать места для хранения багажа, стирки и сушки одежды, обуви, оснастить необходимым оборудованием и инвентарем.

В зоне проживания гостей необходимо располагать санитарный узел (унитаз, душ или ванна, умывальник).

В гостевых домах, принимающих гостей только в летний период, может допускаться оборудование душевой кабины и бани во дворе гостевого дома.

На территории гостевого дома может допускаться использование надворных туалетов выгребного типа, канализованных надворных туалетов и стационарных биотуалетов, обеспеченных искусственным освещением.

Наличие благоустроенного санузла и водоснабжения в гостевом доме будет весомой составляющей в формировании стоимости услуг.

Для оказания первой доврачебной помощи в гостевом доме должна быть укомплектована аптечка, которую необходимо периодически обновлять и пополнять содержимое, проверяя сроки годности медикаментов.

Целесообразно в гостевом доме создать благоприятную внутреннюю среду для людей с ограниченными возможностями (пандусы при входе, аннотации по системе Брайля и т.д.), организовать и оборудовать специальные санитарные помещения, доступные указанным группам населения.

Требования к услугам гостевого дома.

Для того, чтобы гость оценил сельское гостеприимство, одного лишь богатства природных ресурсов недостаточно. Собственники должны приложить немало усилий, осваивая культуру быта, соблюдая тишину, поддерживая чистоту в доме и на прилегающей территории, создавая комфортные условия для проживания за приемлемую цену.

Необходимо организовать прием гостей для размещения продолжительностью не менее восьми часов в сутки.

Периодически должна осуществляться санитарная уборка жилых комнат, в т. ч. к заезду гостей.

Смену постельного белья необходимо производить не менее одного раза в неделю и при заезде новых гостей, смена полотенец не менее одного раза в пять дней и при заезде новых гостей.

По требованию должно быть организовано предоставление сменного комплекта постельного белья и полотенец.

Неотъемлемой частью ведения гостевого дома является питание. Приготовление обеда, полдника, ужина имеют преимущество перед обычными гостиницами, поскольку гостевой дом обслуживают ограниченное количество гостей. При этом можно учесть вкусы и желания каждого гостя в отдельности.

Кроме стандартных услуг проживания и питания, остальные услуги, предоставляемые клиентам в гостевом доме, относятся к категории дополнительных, которые необходимы для повышения конкурентоспособности.

Качественный и количественный состав дополнительных услуг определяется владельцами гостевых домов самостоятельно в зависимости от текущего спроса со стороны клиентов.

Для качественной организации обслуживания в сельском гостевом доме необходимо создание условий для общения и игр с домашними животными, при этом необходимо обеспечить безопасный контакт с ними, предоставление игрового инвентаря.

Пространства для развлечений в доме и во дворе необходимо оборудовать площадками для спортивных и иных игр, возможна организация проката детских велосипедов, самокатов и т. д., организация мест для проведения пикников, велосипедных конкурсов и т. д.

Требования к безопасности.

Для любого туриста одним из важных условий качественного путешествия является его собственная и имущественная безопасность. Факторы безопасности полностью зависят от владельцев сельского гостевого дома.

К ним обычно относятся вопросы безопасного проживания гостей, соблюдение санитарно-гигиенических требований при приготовлении еды и покупке продуктов питания, обеспечение в доме локальной противопожарной и противоэпидемической безопасности, соблюдение техники безопасности при использовании бытовыми электроприборами.

Для полноценного обеспечения безопасности клиентов владельцам сельского гостевого дома необходимо иметь:

- инструкции о мерах пожарной безопасности и первичные средства пожаротушения,
- наличие специально отведенных мест для разведения костров под контролем персонала собственника гостевого дома,
- наличие журнала для ознакомления гостей с инструкцией о мерах пожарной безопасности, включая поведение при пожаре и в чрезвычайных ситуациях.

При отсутствии гарантии подачи качественной питьевой воды необходимо обеспечить дополнительные мероприятия по ее очистке и обеззараживанию (наличие приборов, оборудования).

Собственник гостевого дома должен регулярно проводить уборку прилегающей к дому территории, мест общего пользования, помещений дома, обеспечить своевременный сбор (наличие выгребных ям, контейнерных площадок) и вывоз жидких и твердых отходов.

Регулярно проводить мероприятия по обработке территории вокруг дома по всему периметру от клещей и отмечать о проведенных мероприятиях в журнале, информировать памяткой гостей об опасности укусов клещей.

Для снижения риска травмоопасности гостей собственнику сельского гостевого дома необходимо ознакомить их с:

- Правилами проживания,
- инструкциями о мерах пожарной безопасности и первичными средствами пожаротушения, включая поведение при пожаре и в чрезвычайных ситуациях,
- другими факторами риска и мерами по предупреждению травм в данной местности.

На территории сельского гостевого дома должны быть специально отведенные места для разведения костров, которые должны контролироваться персоналом или собственником гостевого дома.

2.5. Требования к организации активных видов туризма

При формировании и реализации активных видов туризма (водного, велосипедного, пешеходного) организатор услуг обязан:

- уведомить о запланированном путешествии с предоставлением списков туристов специализированные службы по чрезвычайным ситуациям МЧС, органы местного самоуправления муниципальных образований, на территории которых проложен маршрут повышенной опасности (при необходимости);

- предоставить туристам (экскурсантам) необходимую информацию о сложностях и сроках прохождения маршрута, телефонах экстренной связи, радиочастотах и позывных, инструкторе-проводнике, его квалификации, а также иную информацию, необходимую для обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества туристов и предотвращения травматизма;

- до начала путешествия необходимо осуществить оценку подготовленности группы к прохождению маршрута, и в случае его изменения заблаговременно уведомить специализированные службы и туристов (экскурсантов);

- составить паспорт маршрута в соответствии с требованиями нормативных документов, действующих на территории РФ, с указанием плана прохождения маршрута, даты, длительности и участков маршрута, мест ночлега, приютов, мест укрытий, пунктов медицинской помощи, пунктов связи и т.д.;

- иметь маршрутный лист, в котором указываются опасности и категории сложности маршрута и их уровень, а также «план безопасности» маршрута, где подробно описываются действия группы, инструктора-проводника, спасателей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций на определенном этапе маршрута (телефоны экстренной связи, частоты радиосвязи и время выхода на связь и пр.);

- обеспечить информирование туристов (экскурсантов) о медицинских противопоказаниях к физическим и психическим нагрузкам при осуществлении ими данного путешествия (похода);

- применять знаки на маршруте и сооружениях, используемых туристами во время путешествий (походов);

- привлекать для оказания туристских услуг на маршрутах повышенной сложности профессионально подготовленных специалистов, имеющих специальную квалификацию, включая действия по обеспечению безопасности туристов в чрезвычайных ситуациях;

- предоставлять туристам (экскурсантам) иную дополнительную информацию, связанную с маршрутом.

Оборудование и инвентарь, применяемые на маршруте, должны соответствовать требованиям безопасности, иметь соответствующую маркировку и быть исправными.

Требования к информационному обеспечению.

Услуги активных видов туризма должны быть доступны в информационном плане. Потребитель должен иметь возможность беспрепятственного ознакомления с деятельностью исполнителей услуг активных видов туризма посредством использования ресурсов интернета (сайт, отзывы и т.д.) или запроса у исполнителя необходимого рекламно-информационного материала.

Исполнители услуг активных видов туризма должны предоставлять туристам необходимую информацию:

- фирменное наименование исполнителя, место его нахождения (адрес) и режим работы;

- перечень предоставляемых услуг, их стоимость;

- график организации маршрутов активных видов туризма;

- полное описание предлагаемых маршрутов, включающее: сведения о месте начала и окончания маршрута, продолжительность маршрута, его сложность, предполагаемые места стоянок, возможные изменения в ходе маршрута,

особенности маршрута, связанные с погодными и природно-климатическими условиями;

- сроки и порядок организации/формирования групп.

Для информирования туристов в пунктах отправления и назначения, а также в промежуточных пунктах маршрута целесообразно использовать аудиовизуальные системы оповещения и иные средства, обеспечивающие своевременность доведения необходимой информации до туристов.

При организации активных видов туризма возможна организация и предоставление дополнительных услуг, таких как: аренда и прокат специального оборудования, снаряжения и инвентаря; средств навигации; организация питания; оказание экскурсионных услуг; организация досуга туристов (охота, рыбная ловля, сбор грибов, ягод и т.д.); транспортные услуги.

При организации групповых маршрутов рекомендуется обеспечивать формирование туристской группы с учетом квалификации (для категорированных походов), физической, технической подготовленности и психологической совместимости туристов.

2.6. Требования к объектам туристского показа

К объектам туристского показа относятся памятные места, здания и сооружения, памятники истории, архитектуры, искусства и археологии, природные объекты (заповедники, заказники, реликтовые растения и др.), промышленные и другие предприятия, экспозиции музеев, картинных галерей, выставок, которые во время экскурсии демонстрируют экскурсантам.

Требования к подъездным путям и прилегающей территории.

Объект туристского показа должен иметь удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, указателями, благоустроенную и освещенную прилегающую территорию, площадку с твердым покрытием для временной парковки и маневрирования автотранспорта (в том числе автобусов), вывеску с названием предприятия, полиязычные указатели и вывеску.

Объект туристского показа должен располагать парковкой для личных автомобилей / экскурсионных автобусов / велосипедов / других транспортных средств.

Вблизи объекта туристского показа необходимо наличие остановки общественного транспорта.

Требования к состоянию входной группы помещения объекта туристского показа.

Входная группа объекта туристского показа должна привлекать внимание жителей города, туристов и гостей.

Рекламные и режимные вывески должны быть выразительны и заметны для потребителей.

Помещения объектов туристского показа должны иметь аккуратную отделку внутри и снаружи, достаточно освещены. Элементы остекления – чистые. Внутри помещения следует обеспечить приятные запахи или полное их отсутствие.

Требования к организации торгового сервиса.

Объект туристского показа должен располагать многоассортиментным магазином / точкой продаж с памятной продукцией, произведениями народно-художественных промыслов и ремесел, сувенирной и брендовой продукцией с символикой Белгородской области.

Объект туристского показа должен обеспечить возможность совершить оплату наличными, онлайн-оплату, оплату с помощью банковских карт, по QR-коду через систему быстрых платежей на сайте или на объекте.

Требования к программам лояльности.

Объекту туристского показа рекомендуется предусматривать льготы социальным категориям населения, проводить акции, разрабатывать систему скидок для потребителей, принимать участие в государственных программах лояльности.

Требования и правила делового этикета.

Сотрудники объекта туристского показа должны выглядеть профессионально и предоставлять квалифицированные услуги, а также демонстрировать свое гостеприимство и готовность к работе следующими способами: быть улыбкавыми, доброжелательными, вежливыми, проявлять эмпатию, клиентоориентированность, сервисность и заинтересованность при обслуживании гостей и туристов.

Сотрудникам объекта туристского показа следует соблюдать требования к дресс-коду, установленные на объекте.

Сотрудники объекта туристского показа должны своевременно выполнять обязанности, быть пунктуальными.

2.7. Требования к предприятиям общественного питания

Организация питания является важной составляющей во время путешествия по региону, т.к. кухня является элементом местной культуры, имеет отличительные особенности и выступает как важный элемент познания, развлечения и средство удовлетворения.

От качества сервиса, предоставляемого в региональных предприятиях общественного питания, зависит общее впечатление от посещения нашего региона.

Необходимо, чтобы предприятия общественного питания отражали национальную и региональную особенности, путем тематического оформления предприятия (экстерьер и интерьер предприятия, внешний вид персонала, оформление меню и др.).

Особое внимание необходимо уделять предметам гостеприимства: красивая, стильная посуда, приборы, столовое белье высокого качества украшают стол и весь зал, создают атмосферу, способствуют аппетиту.

Важное значение в формировании впечатлений гостей имеет подготовка зала предприятия общественного питания к обслуживанию: создание идеальной чистоты, уюта, четкая организация обслуживания, сервировка столов (все предметы сервировки располагать в соответствии с правилами), личная подготовка персонала к работе.

Сервировка стола должна соответствовать виду обслуживания (завтрак, обед, ужин); соответствовать меню подаваемых закусок, блюд и напитков; быть эстетичной и сочетаться с общим интерьером зала.

В зависимости от типа предприятия общественного питания формируется ассортиментный перечень продукции, напитков, сопутствующих товаров для включения в меню, прейскуранты, карты.

Предприятия общественного питания должны иметь меню различного дизайна на государственном языке и винную карту (и/или чайную, кофейную, десертную карты), по оформлению соответствующие общей тематической направленности предприятия. Допускается использование альтернативных форматов меню (грифельных досок, стендов, световых табло, сенсорных мониторов и дисплеев и др.).

Предприятие общественного питания самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг, к которым можно отнести:

- услуги по организации и проведению кейтеринга, в т.ч. по доставке продукции по заказам гостей и жителей;
- организация музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания;
- банкетное обслуживание, в т.ч. специальных мероприятий;
- информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;
- вызов такси по заказу (просьбе) гостей и жителей;
- парковка или охраняемая стоянка автомобиля на территории предприятия.

Для обеспечения высокого уровня обслуживания на предприятиях общественного питания должна постоянно проводиться работа по подбору и повышению квалификации персонала.

Персонал в соответствии с должностными инструкциями должен осуществлять работу в соответствии со стандартами, содержащими функциональные обязанности и установленные правила работы на предприятии общественного питания.

Лица, поступающие на работу в организации общественного питания, должны соответствовать требованиям, касающимся прохождения ими профессиональной гигиенической подготовки и аттестации, предварительных и периодических медицинских осмотров, вакцинации, установленным законодательством Российской Федерации

Предприятие общественного питания должно располагать квалифицированным персоналом, в количестве, достаточном для обеспечения его работы, с учетом специализации и уровня сервиса.

Персонал должен быть обучен действиям в чрезвычайных ситуациях и оказанию первой медицинской помощи.

Весь персонал предприятия общественного питания должен иметь бейдж или другой знак идентификации, на котором указывают фамилию, имя, отчество, должность и наименование организации, а также соблюдать стандарт внешнего вида, принятый на предприятии (форма, макияж, аксессуары).

Персонал предприятия общественного питания должен соблюдать правила приветствия и радушной встречи гостей и жителей, уметь правильно встретить и разместить гостей в зале предприятия.

Работники зала должны владеть детальной информацией по меню, знать уникальность предприятия питания, понимать ключевые отличия предприятия от конкурентов.

Работники зала должны владеть техникой презентации блюд и помочь гостям определиться с его выбором.

Работники зала должны уметь реагировать на конфликты (долгая подача блюда, невкусно, конфликтный гость), и решать их, не нарушая правил гостеприимства.

Работники зала должны знать и использовать способы мотивации гостей и жителей, для того чтобы сделать их постоянными и вернуть на предприятие еще раз («счастливые часы», подарок от предприятия, карта лояльности и др.).

Работники зала должны уметь быстро и грамотно осуществлять расчет гостей и жителей.

Вне зависимости от типа предприятия питания не допускается уборка зала в присутствии гостей, даже если до закрытия предприятия остается несколько минут. Все виды работ, связанные с уборкой зала предприятия и подготовкой его к следующему дню, должны осуществляться, когда все гости покинули предприятие, тем самым не портить впечатления гостей от пребывания на предприятии.

При этом сотрудники должны быть выдержаны и вежливы с гостями и жителями, владеть навыками делового общения, быть эмоционально настроенными, доброжелательными и улыбающимися.

Старайтесь создать впечатление, что каждый гость важен и уникален для вас.

Старайтесь системно и регулярно внедрять что-то новое в деятельность вашего предприятия питания, и тогда гости будут приходить к вам снова.

Постоянно стремитесь к совершенству, качество должно быть во всем.

2.8. Требования для коллективных средств размещения, не подлежащих обязательной категоризации

Классификации не подлежат средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) организаций, входящих в их структуру, деятельности по оказанию услуг в сфере сельского туризма в сельской местности, кемпинги, общежития, средства размещения в жилых помещениях, туристские приюты, туристские стоянки, дома-кордоны, в том числе расположенные на земельных участках особо охраняемых природных территорий, а также иные средства размещения, в которых не предоставляются гостиничные услуги.

Коллективные средства размещения, не подлежащие обязательной категоризации, должны иметь удобные подъездные пути для автотранспортных средств с необходимыми дорожными знаками, достаточным освещением и указателями, пешеходные дорожки.

При этом прилегающая территория должна быть благоустроена, систематически убираться и освещаться в темное время суток.

Коллективные средства размещения, не подлежащие обязательной категоризации, должны иметь:

- вывеску, соответствующую интерьеру средства размещения;
- аварийное освещение (аккумуляторы, фонари);
- освещение в жилых и общественных помещениях;
- холодное и горячее водоснабжение и канализацию;
- отопление;
- систему вентиляции;
- лифт (при наличии);
- телефонную связь или кнопку вызова обслуживающего персонала;
- мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения;
- туалеты, оборудованные необходимым инвентарем и предметами гостеприимства;
- гардероб/вешалки в холле и в помещениях общего пользования;
- помещение для хранения багажа проживающих;
- бутилированную питьевую воду (бесплатно), где отсутствует гарантия качества питьевой воды;
- информационную папку, в которой должна содержаться информация: инструкция по пользованию оборудованием; контактные телефоны при чрезвычайных ситуациях; телефон дежурного администратора; инструкция по действиям в нештатных ситуациях, правила проживания в средстве размещения; условия хранения имущества гостя; графики предоставления дополнительных услуг и их стоимость; телефоны основных служб; адреса ближайших супермаркетов, предприятий общественного питания; информацию о достопримечательностях местности.

В коллективных средствах размещения, не подлежащих обязательной категоризации, должно быть организовано предоставление медицинских услуг (вызов скорой помощи).

В коллективных средствах размещения, не подлежащих обязательной категоризации, должны соблюдаться санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы.

В административной зоне средства размещения должен быть организован административный пункт с понятной и удобной системой получения гостями и жителями информации (off-line или on-line) и всех необходимых услуг.

В коллективных средствах размещения, не подлежащих обязательной категоризации, персонал, оказывающий услуги средств размещения, должен обладать квалификацией, соответствующей выполняемой работе, быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

Персонал должен создавать атмосферу гостеприимства, проявлять доброжелательность и вежливость.

2.9 Требования к объектам промышленного туризма Белгородской области

2.9.1 Общие требования к объектам промышленного туризма Белгородской области

В обязательном порядке при разработке экскурсионных программ для туристических маршрутов должны учитываться требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

Каждая экскурсия должна начинаться с инструктажа по технике безопасности. Ответственный проводит инструктаж по технике безопасности, объясняет правила поведения на производстве, организует подпись ответственных лиц. Дополнительно можно показать короткий видеоролик, мультипликационный фильм, сюжет о правилах безопасности, памятку для туристов.

Для проведения экскурсии на предприятии необходимо разработать безопасный маршрут. Если условия пребывания экскурсантов требуют наличия специальной одежды или средств индивидуальной защиты, то необходимо заранее приготовить комплекты спецодежды.

Соблюдение техники безопасности гарантирует дисциплину, правильную организацию и безопасные условия проведения производственной экскурсии.

Показывать промышленные объекты – значит демонстрировать предметы, пояснять, делать понятным, доступным то, что видят перед собой экскурсанты, направлять их деятельность. Особенностью показа в производственной экскурсии является способность показать весь производственный цикл, обнаружить, раскрыть то или иное качество наблюдаемого объекта, возможность сделать очевидным то, что незаметно при первом взгляде на предмет, показать деятельность сотрудников производства, их участие в процессе.

2.9.2 Порядок предоставления туристских услуг предприятиями промышленного туризма

А) Приветствие должно быть произнесено во входной зоне. Для приветствия потребителей услуг должно быть предусмотрено специально отведенное место, расположенное недалеко от места начала посещения. Посетителям должна быть предоставлена вводная информация, включающая:

- представление промышленного предприятия;
- общую характеристику реализуемой экскурсии (например, места, которые можно посетить, содержание экскурсии, продолжительность);
- проведение инструктажа по технике безопасности, включающего основные положения о нанесении вреда здоровью и безопасности, защите интеллектуальной собственности и охране секретов производства, а также рекомендации по поведению посетителей;
- разъяснение о специальных условиях и ограничениях, связанных с порядком перемещения экскурсантов по территории промышленного предприятия;
- предоставляемые предметы и информационные материалы, спецодежда и экипировка, которые должны быть сохранены во время посещения и возвращены

после окончания посещения (например, аудиогиды, отличительные метки, каски, защитные очки и др.);

- время начала посещения и его завершения;
- указания сопровождающим, ответственным за группу туристов при проведении экскурсии.

Посетителей следует:

- выделять каким-нибудь знаком (например, отличительным цветом каски или спецодежды);
- обеспечивать картой и/или путеводителем посещения (при наличии).

Б) На объекте должно быть обеспечено рациональное движение посетителей, в частности в группах, во избежание пересечения с производственными потоками и недопущения несчастных случаев.

При необходимости посетителей следует разделять на малые группы.

В) Посещение должно предусматривать разъяснения (например, в форме непродолжительного вступительного ролика) о производственной деятельности объекта промышленного туризма (условиях посещения, сведениях об объекте, технологиях, секретах производства, продуктах или услугах) с учетом особенностей его расположения, а также наблюдение за производственным процессом.

Следует также предлагать индивидуальные услуги, например, проведение дегустации, участие в экспериментах, опытах, практические занятия, семинары.

Предприятиям промышленного туризма необходимо разработать порядок посещения экскурсионного объекта.

До начала посещения посетители должны быть повторно кратко проинформированы о содержании посещения и предупреждены о существующих ограничениях.

В ходе посещения экскурсоводу/гиду следует также:

- соблюдать логическую последовательность;
- раскрывать экскурсантам сущность технологического процесса;
- при необходимости предоставлять исторические материалы;
- активно вовлекать экскурсантов в программу;
- разъяснять текущие задачи деятельности промышленного предприятия (экономические, социальные, экологические);
- предоставлять экскурсантам возможность задавать вопросы;
- следует организовать выступление представителя предприятия перед экскурсантами.

Г) Требования к сотрудникам промышленных предприятий, занятые в проведении экскурсии.

Лицо, выполняющее функции экскурсовода/гида, должно:

- быть легко идентифицируемым (например, посредством использования бейджей, униформы);
- одетым надлежащим образом в соответствии со спецификой посещаемого объекта;

- осведомленным о целях посещения и информации, передаваемой посетителям;
- обученным и опытным (особенно в коммуникативных навыках);
- дружелюбным;
- обладать хорошими знаниями о посещаемом объекте и прилегающей территории и быть способным проконсультировать (ответить на вопросы) экскурсантов.

Перед началом посещения экскурсовод/гид должен:

- получить сведения о работоспособность демонстрируемого производственного оборудования;
- убедиться, что информационное оборудование находится в рабочем состоянии (например, аудиогиды и видеоаппаратура).

В период посещения экскурсовод/гид должен:

- представиться экскурсантам;
- взаимодействовать с экскурсантами в доброжелательной манере;
- контролировать группу экскурсантов на протяжении всего маршрута (важно, если посетителями являются школьники или несовершеннолетние, или, когда группа включает в себя лиц с ограниченными физическими возможностями)
- соблюдать график посещений предприятия в отношении содержания и продолжительности;
- поддерживать атмосферу доверия в экскурсионной группе и стимулировать экскурсантов к обратной связи;
- гарантировать, что экскурсантам доступна вся предоставляемая информация;
- адаптировать предоставляемую информацию к различным группам экскурсантов (например, школьным группам, пенсионерам, профильным специалистам).

Д) Окончание посещения.

В конце посещения должно быть организовано прощание с экскурсантами, и организаторы должны напомнить о необходимости возврата предоставленных ранее спецодежды, экипировки и технических средств, если они были предусмотрены.

По завершению экскурсионной программы желательно организовать, например, дегустацию продукции, изготавливаемой на промышленном объекте, или раздачу образцов (при наличии). Организатор экскурсии должен предоставить возможность экскурсантам высказать свое мнение об экскурсионном обслуживании, чтобы оценить их (например, посредством заполнения анкет удовлетворенности или книги отзывов и предложений).

2.9.3 Дополнительные возможности

Посещение предприятий промышленности с образовательными целями.

Если к посещению промышленного предприятия допускаются школьные группы, необходимо:

- разработать экскурсионные программы с интерактивными элементами;

- разработать комплекс профориентационных мероприятий, направленных на привлечение молодых специалистов;
- адаптировать текст экскурсионной программы под возраст группы;
- организовать пространство для размещения школьной группы;
- сформировать информационные материалы;
- предусмотреть возможность ведения дискуссии между школьниками и сотрудниками предприятия.

Если участников сопровождает ответственное лицо (например, педагог, родитель), его следует заранее проинформировать о правилах поведения до начала, во время и после окончания образовательной деятельности.

2.9.4 Материально-техническая база объектов экскурсионного обслуживания промышленного предприятия

А) Автостоянка.

Если имеется доступная автостоянка, то она должна быть в хорошем состоянии и чистой. Рекомендуется:

- обозначить парковку транспортных средств;
- предусмотреть пункт быстрой высадки из автобусов около входа на объект (не далее, чем 100 м);
- указать места стоянки транспортных средств, в том числе туристических автобусов;
- предусмотреть легкий доступ на автостоянку;
- обеспечить достаточное освещение.

Б) Туалеты.

На объекте должны быть расположены туалеты, доступные для экскурсантов. Туалеты должны соответствовать гигиеническим требованиям и постоянно поддерживаться в чистоте.

В) Вход на объект экскурсионного обслуживания промышленного предприятия.

На объекте должна быть предусмотрена зона ожидания для экскурсантов. Зона ресепшен должна:

- иметь места для сидения и гардероб;
- иметь витрину для демонстрации производимых образцов, изготовленных на объекте (если это применимо);
- иметь понятные информационные знаки, например, знаки безопасности, направления движения к объектам экскурсионного показа, торговым объектам, туалетам, автостоянке.
- иметь контейнеры (урны) для мусора.

Для дегустации продуктов питания, важно использовать обустроенную соответствующим образом зону с наличием чистой посуды и предоставлять посетителям возможность вымыть руки.

Г) Зоны посещения объектов экскурсионного обслуживания.

На объекте экскурсионного обслуживания промышленного предприятия следует предусмотреть:

- маршруты посещения, отмеченные сигнальными лентами, полосами посещения (разметка на полу), барьерами безопасности и т. д.;
- видимые, функциональные и чистые знаки безопасности;
- информационные материалы для посетителей, связанные с ограничениями по состоянию здоровья и правилами безопасности в период посещения.

Д) Зона торговли.

Если имеется торговый объект, он должен отвечать следующим требованиям:

- оборудование в нем должно быть чистым и в хорошем состоянии;
- должен функционировать в соответствии с правилами торговли;
- быть предусмотрено подсобное помещение для хранения товаров (продуктов);

– товары для продажи должны быть представлены в соответствующем ассортименте;

- цены должны быть указаны на каждом представленном товаре;
- должна представляться информация о возможных способах оплаты.

Торговый персонал должен:

- приветствовать клиентов в доброжелательной и вежливой форме;
- уметь консультировать клиентов по реализуемым товарам.

Персоналу рекомендуется уметь объясняться хотя бы на одном иностранном языке.

2.9.5 Оценка и контроль качества экскурсионных услуг, предоставляемых промышленным предприятием

А) Требования к характеристикам экскурсионных услуг промышленного предприятия (табл. 1).

Таблица 1

Требования к характеристикам экскурсионных услуг промышленных предприятий Белгородской области

№ п/п	Критерий оценки	Характеристика
1.	Наименование услуги	
2.	Реквизиты поставщика экскурсионных услуг	Наименование юридического лица, адрес (почтовый и web), e-mail, телефон, факс и др.
3.	Поставленные цели	Степень удовлетворенности экскурсантов, знания, полученные от знакомства с технологическими процессами, историей предприятия и другие

4.	Целевая аудитория и потребители услуг	Целевая аудитория: – широкая общественность; – школьники и студенты; – профильные специалисты; – VIP-клиенты, представители прессы; – компании и организации (рекламные поездки); – семьи с детьми; – лица с ОВЗ
5.	Программа экскурсионного обслуживания и посещения промышленного предприятия	Разделы программы обслуживания: – посещения объекта с гидами; – дегустация продуктов; – посещения торгового объекта и другие дополнительные возможности (например, рисование, фото на память); – посещения с профориентационными целями; – посещения по заказу посетителей: оказание услуг, в соответствии с пожеланиями заказчика.
6.	Дополнительные возможности	Услуги торговли, проведение мероприятий (в том числе профориентационных), и др.
7.	Продолжительность экскурсионного обслуживания	Время посещения экскурсионных объектов напрямую зависит от возраста экскурсантов и не может превышать 24 часа.
8.	Численность экскурсионной группы	Установление минимального и максимального числа экскурсионной группы для одновременного посещения промышленного предприятия, возможность деления на мини-группы.
9.	График и периодичность экскурсионного обслуживания	Определение времени экскурсионного обслуживания (круглосуточно или в определенные часы). Определение возможности посещения объектов в выходные или праздничные дни. Адаптация времени функционирования объекта к специфике развития регионального туристского рынка.
10.	Информация для экскурсантов	Печатные материалы, путеводители, информационные указатели, Интернет-сайт, сенсорные информационные киоски (интерактивные терминалы) и другое
11.	Стоимость услуг, в том числе дополнительных услуг	Тарифы на одного экскурсанта за все предлагаемые услуги, в т. ч. специальные скидки для определенных возрастных групп, многодетных семей, студентов, пенсионеров,

		ветеранов боевых действий, постоянных посетителей, лиц с ограниченными физическими возможностями. Предоставление наглядной информации о стоимости услуг и тарифах
12.	Языки, на которых предоставляются услуги	Определение языков, которые являются наиболее актуальными для экскурсантов. Использование по крайней мере одного из иностранных языков при Экскурсионном обслуживании.
13.	Ограничения для экскурсантов	Определение условий обеспечения безопасности экскурсантов, а также охрана интеллектуальной собственности предприятия (если применимо) и др., включая: – обязанность соблюдать инструкции техники безопасности; – установление минимального возраста экскурсанта; – необходимость сопровождения детей взрослым посетителем; – запрет на проведение фото- или видеосъемки (кроме фотозон); – ограниченный доступ на отдельные территории и зоны; – ограничение на вход с домашними животными (разрешено или нет)
14.	Условия и порядок бронирования экскурсионного обслуживания	Определение условий и порядка бронирования, таких как: – временные ограничения для бронирования; – формы, используемые для бронирования; – сведения и документы, запрашиваемые у потребителей услуги (включая контактную информацию); – другие сведения, необходимые для определения категории потребителей услуги; – каналы подтверждения бронирования, такие как: телефон, почта, e-mail или онлайн-сервис; – финансовые условия для подтверждения бронирования
15.	Отмена бронирования	Определение таких параметров, как: – временные ограничения для отмены бронирования; – условия возврата авансового платежа

16.	Информация о способах оплаты	Информация о возможных способах оплаты
17.	Описание расположения предприятия	Информация об общественном транспорте, подъездных путях, наличии парковок для автомобиля, ближайшей общественной парковочной зоне (при отсутствии парковки) и др.
18.	Условия доступа на промышленное предприятие	Определение доступности услуг для различных категорий граждан. Доступ на промышленное предприятие осуществляется по предварительная договоренности и в сопровождении сотрудника ответственного за экскурсионное обслуживание.

Б) Требования для персонала промышленного предприятия задействованного в экскурсионном обслуживании (табл. 2).

Таблица 2

Требования для персонала промышленного предприятия задействованного в экскурсионном обслуживании

№ п/п	Критерий оценки	Характеристика
1.	Выявление потребностей, удовлетворение ожиданий экскурсантов	Определение инструментов по выявлению потребностей, ожиданий и удовлетворенности экскурсантов, в т.ч.: – прямых показателей удовлетворенности экскурсантов, например, данных опросов об удовлетворенности после посещения промышленного объекта, книги отзывов и предложений, внешние отзывы, система «тайный покупатель»; – косвенных показателей удовлетворенности экскурсантов, например, данных исследований, проведенных на объектах промышленного туризма, или совместных исследований с другими предприятиями организующими промышленные туры
2.	Инструкции и правила экскурсионного обслуживания	Определение: – стандартных фраз, которые необходимо включить в приветствие и прощание с экскурсантами; – специальных процедур и правил для определенных групп экскурсантов; – маршрутов, этапов, времени и разъяснений в зависимости от группы экскурсантов;

		– зон и участков, где экскурсанты будут останавливаться и слушать разъяснения во время экскурсии; – внутренних документов и отчетов (в т. ч. баз данных), доступных для экскурсантов
3.	Коммуникационные инструменты и каналы	Определение целесообразности использования: – листовок, табличек, рекламных или пояснительных видео, плакатов и др.; – сеть Интернет, социальных сетей, участия в выставках, раздачи листовок и брошюр с туристской информацией; – проведения маркетинга через турагентства, отделы продаж и др.
4.	Инструменты оценки	Определение возможности организации пробных посещений, контрольных посещений, тренингов, применения системы «тайный покупатель» и др.
5.	Снаряжение и технические средства для посетителей	Определение необходимости применения специальной одежды, обуви, экипировки, технических средств для передвижения по территории объекта и др.
6.	Территории (зоны), связанные с предоставлением услуг	Определение особого внимания следующим элементам: – входным зонам экскурсионного объекта; – туристским маршрутам; – переходам, остановкам и др.
7.	Человеческие ресурсы и навыки	Определение основных функций гидов и экскурсоводов, торгового персонала, персонала ресепшен, и т. п., и роли сотрудников предприятия в экскурсионном обслуживании.
8.	Идентификация персонала	Определение способов и форм идентификации персонала: форма, удостоверения, дресс-код, корпоративные цвета, спецодежда, спецобувь и др.

В) Реклама и коммуникации

Промышленному предприятию следует осуществлять рекламное и коммуникационное продвижение экскурсионного продукта.

Независимо от способа предоставления, рекламная и коммерческая информация о предлагаемых услугах должна быть достоверной, полноценной и актуальной.

Могут быть использованы различные средства коммуникации и визуальные средства массовой информации (например, пресса, радио, телевидение, сеть

Интернет, социальные сети) на различных уровнях (например, местный, региональный, национальный, международный).

В информацию следует включать дополнительные сведения о местных или региональных туристских объектах и услугах.

Г) Бронирование и контакты

Процесс бронирования должен учитывать следующее:

- ответ на запрос потребителю в течение 48 ч в виде официального уведомления с указанием принятия запроса;

- ответ может содержать подтверждение или отклонение запроса, или предполагаемый срок ответа для предоставления клиенту информации о доступности получения услуг.

Письменное подтверждение бронирования должно:

- иметь документацию, относящуюся к объекту;
- включать дату, число человек, категорию (например, группы туристов, компании, агентства, школьные группы), время прибытия, контактные данные лица, отвечающего за группу туристов, цены или любые другие необходимые данные.

Д) Контакты

Ответы о часах работы, цене, условиях оплаты, информации по доступу и содержанию услуг должны быть четкими и точными.

Ответы должны быть полноценными и адаптированными (например, предоставлять альтернативные предложения). В случае бронирования ответ должен повторить данные (дата, число человек, время прибытия, цены, дополнительные предложения).

Поставщик экскурсионных услуг должен быстро отвечать на телефонные звонки (желательно не позднее четырех гудков). Следует также использовать систему ожидания с музыкальным сопровождением или голосовой сервер для ожидающих вызова. Если объект закрыт, автоответчик должен срабатывать после пяти гудков.

О времени работы должно быть сообщено в виде телефонного сообщения, в котором может быть дана ссылка на веб-сайт (если это применимо).

Личность организатора экскурсионного обслуживания и имя представителя должны быть сообщены в вводной фразе.

Организатор экскурсионного обслуживания должен предоставить экскурсантам квитанцию, если это предусмотрено.

ЗАЯВКА на участие

_____ в лице _____
(наименование предприятия)

(ФИО)

заявляет об участии в областном конкурсе «Стандарт гостеприимства Белогорья» в конкурсной номинации:

(указать номинацию)

Приложения к заявке:

1. Информация о предприятии на ____ (_____) листах в 1 экземпляре.
2. Справка-объективка на ____ (_____) листах в 1 экземпляре.
3. Согласие на обработку персональных данных и использование материалов Инициатором Конкурса на ____ (_____) листах в 1 экземпляре.
4. Справка об отсутствии задолженности по налогам и сборам на ____ (_____) листах в 1 экземпляре.
5. Ссылка на фотоматериалы: _____

Дата

Подпись

ФИО

Информация о предприятии

Наименование предприятия (включая юридическое наименование)	
Местонахождения предприятия	
ФИО и контактные данные руководителя предприятия	
Краткая информация о предприятии <i>(Не более 1500 знаков с пробелами).</i>	
Количество сотрудников предприятия	
Оказываемые услуги	
Информация о количестве человек – пользователей услугами предприятия	
Участие в социальных проектах	
Ссылка на сайт в сети интернет	
Планы развития предприятия в ближайшей перспективе (2-3 года)	Опишите перспективы проекта в части изменения масштаба (если это запланировано), в языке количественных и качественных результатов проекта для региона или бизнеса

Согласие на обработку персональных данных и использование конкурсных материалов

Я, _____,

Ф.И.О. полностью

Проживающий (-ая) по адресу: _____

паспорт: _____ № _____, _____

(кем выдан)

(дата выдачи)

согласно статье 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ по своей воле и в своих интересах даю согласие управлению по туризму Белгородской области и уполномоченной им третьей стороне в рамках проведения областного конкурса «Стандарт гостеприимства Белогорья» на обработку своих персональных данных с использованием средств автоматизации, а также без использования таких средств с целью создания базы данных участников конкурса, размещения информации о достижениях и размещения информации о победителях конкурса на сайтах и в средствах массовой информации. Настоящим даю свое согласие управлению по туризму Белгородской области и уполномоченной им третьей стороне на обработку моих персональных данных, относящихся к перечисленным ниже категориям персональных данных:

1. Фамилия, имя, отчество.
2. Место работы, должность.
3. Номер контактного телефона, адрес электронной почты.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в следующих целях:

- формирование и обработка заявки на участие в конкурсе;
- рассмотрение представленных конкурсных материалов;
- ведение статистики;
- публикация сведений о проекте на сайте управления по туризму Белгородской области и в средствах массовой информации;
- иные действия, связанные с вышеуказанными целями.

Даю согласие на использование своих изображений в информационных и иных материалах, размещаемых в печатных изданиях, в сети Интернет, в радио- и телевизионном эфире в рамках публикации информации о Конкурсе. Изображения не могут быть использованы способами, порочащими мою честь, достоинство и деловую репутацию.

Данное Согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

«_____» _____ 2022 г. _____ / _____

(подпись)

(фамилия, инициалы)

*Согласие подается от каждого человека, указанного в заявке.

*Бланк
администрации*

**Начальнику
управления по туризму
Белгородской области**

Подзолковой И.С.

Уважаемая Ия Станиславовна!

Администрация муниципального района (городского округа)

направляет для участия в областном конкурсе «Стандарт гостеприимства Белогорья» следующие предприятия:

1. номинация «Предприятия общественного питания»:
 - ИП Иванов И.И., кафе «Светлица»;
 - ООО «Ромашка», ресторан «Колокольчик»;
 - ...
2. номинация «Объекты туристического показа (музеи федерального, регионального и местного значения, частные объекты турпоказа и др.)»:
 - МКУК «Ивнянский историко-краеведческий музей»;
 - АНО «Музей колокольчиков»;
 - ...
3. номинация «Коллективные средства размещения, не подлежащие обязательной классификации»:
 - ...
4. номинация «Сельские усадьбы»:
 - ...
5. номинация «Организации, предлагающие активные виды туризма»;
 - ...
6. номинация «Промышленный туризм»:
 - ...

Приложение: ...

Должность

Подпись

Фамилия И.О.