**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 применению;

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»** 3](#_Toc104458701)

**[2. Общие требования стандарта гостеприимства Белгородской области](#_Toc104458702)**.....5

2.1. Нормативно-правовая база…………………………………………………. 5

[2.2. Требования информационной доступности 6](#_Toc104458703)

[2.3. Требования безопасного пребывания 7](#_Toc104458704)

[2.4. Требования доступной среды 8](#_Toc104458705)

[**3. Требования для сельских гостевых домов** 10](#_Toc104458706)

[**4. Требования к организации активных видов туризма** 17](#_Toc104458707)

[**5. Требования к объектам туристского показа** 19](#_Toc104458708)

[**6. Требования к предприятиям общественного питания** 21](#_Toc104458709)

[**7. Требования для средств размещения** (гостиницы, кемпинги, базы отдыха, санатории) 24](#_Toc104458710)

**8. Стандарт промышленного туризма Белгородской области**…………….26

8.1. Область применения………………………………………………………...26

8.2. Общие требования к объектам промышленного туризма………………....27

8.3. Порядок предоставления туристских услуг предприятиями промышленного туризма…………………………………………………….….28

8.4. Дополнительные возможности…………………………………………….30

8.5. Материально-техническая база объектов экскурсионного обслуживания промышленного предприятия……………………………………………..……31

8.6. Оценка и контроль качества экскурсионных услуг, предоставляемых промышленным предприятием (Сервисный аудит)………………………..…33

**9. Требования к туристским объектам в дополнительных категориях...**34

9.1. Категория «Объект автомобильного туризма»………………………….…34

9.2. Категория «Объект семейного отдыха»…………………………..……..…35

**10. Методика оценки сервиса объектов гостеприимства**……………..…...37

**Приложения.** Комплект оценочной документации для сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области (по категориям / номинациям)……………………………………………………………………..40

# **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 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 нас 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 отношения 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. Общие требования стандарта 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. Нормативно-правовая база

Для разработки регионального стандарта гостеприимства использованы следующие нормативно-правовые документы, регулирующие сферу туризма и гостеприимства:

* Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).
* Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 (ред. от 14.11.2022) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».
* Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 27.12.2024) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
* Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».
* Распоряжение Правительства РФ от 20 сентября 2019 г. № 2129-р О Стратегии развития туризма в РФ на период до 2035 г.
* ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
* ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
* ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
* ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
* ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
* ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования.
* ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
* ГОСТ Р 54601-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения.
* ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
* ГОСТ Р 54604-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.
* ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014). Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования.
* ГОСТ Р 56641-2015. Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования.
* ГОСТ Р 58187-2018. Туристские услуги. Кемпинги. Общие требования.
* ГОСТ Р ИСО 13810-2016 Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг.
* Требования к средствам размещения, используемым для осуществления деятельности по оказанию услуг в сфере сельского туризма в сельской местности.

2.2. 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.

## 2.3. Требования безопасного пребывания

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 групп, 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.

2.4. Требования доступной среды

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).

## **3. 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.

Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп. 01.03.2025) предлагает следующее определение сельскому туризму: сельский туризм - туризм, предусматривающий посещение сельской местности, малых городов с численностью населения до тридцати тысяч человек в целях отдыха, приобщения к традиционному укладу жизни и обычаям народов Российской Федерации, ознакомления с объектами культурного наследия (памятниками истории и культуры) народов Российской Федерации, связанными с сельским хозяйством, а также ознакомления с сельскохозяйственным производством и (или) участия в сельскохозяйственных работах без извлечения материальной выгоды с возможностью использования услуг по временному размещению, организации досуга, экскурсионных и иных услуг.

Объектом временного размещения туристов в сфере сельского туризма является сельский гостевой дом – это малое специализированное средство размещения, расположенное в сельской местности, предоставляющее гостям услуги временного проживания в сельском гостевом доме, а также дополнительные услуги по организации досуга, питания, экскурсий и иных услуг.

Земельный участок с находящимися на нём сельским гостевым домом (жилым домом), хозяйственными постройками, сооружениями и иным имуществом, на котором владелец сельской усадьбы организует сервисное обслуживание, называется сельской усадьбой. Ключевой особенностью обслуживания в сельской усадьбе 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.

Специальная часть опросного листа сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области и баллы интегральной оценки Номинация «Сельский гостевой дом» представлена в приложении 1.

Информационная доступность и продвижение объекта гостеприимства.

Предполагает, что потребители сельских гостевых домов могут беспрепятственно ознакомиться с деятельностью объекта, используя текстовые, интернет-ресурсы и другие источники информации. Владелец сельского гостевого дома должен обеспечить:

* наличие указателей к сельскому гостевому дому;
* наличие вывески, содержащей фирменное наименование (наименование) сельского гостевого дома, место его нахождения (адрес) и режим ее работы;
* наличие сайта сельского гостевого дома, информации о сельском гостевом доме и оказываемых услугах
* наличие механизма обратной связи на сайте сельского гостевого дома, предусмотрена возможность оставлять комментарии;
* возможность заказа /покупки услуг сельского гостевого дома онлайн;
* наличие аккаунтов сельского гостевого дома в социальных сетях и/или в мессенджерах;
* представленность сельского гостевого дома на туристских и других информационных порталах (Культурно-туристический портал Белгородской области, Управление по туризму Белгородской области и др.);
* взаимодействие с организациями по продвижению сельского гостевого дома (туроператоры, экскурсионные агентства, иные агентства, гостиницы, кафе и т.д.)
* наличие дипломов, наград, сертификатов объекта гостеприимства, полученных грантов и т.п.
* предоставление туристу информации об условиях благоустроенности прилегающей территории сельского гостевого дома и ее освещенности, наличии (отсутствии) услуг общественного питания, о способах подхода (подъезда) к сельской усадьбе; о наличии (отсутствии) парковки и др. информации
* наличие рекламных материалов (буклетов, брошюр) с информаций о сельском гостевом доме.

Требования к территории сельского гостевого дома.

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:

Центральный вход и подходы, которые должны освещаться в темное время суток искусственным освещением (допускается освещение от альтернативных источников электропитания, в том числе аккумуляторный источник электропитания, солнечная батарея, ветрогенератор) и аварийным освещением (в том числе аккумуляторный источник электропитания, аккумуляторные фонари).

Пешеходные дорожки, тропы, подъездные пути для транспорта различных видов, характерных для данной местности, — машин, автобусов, катеров и т. д.

Территория сельского гостевого дома должна быть огорожена, а территория, прилегающая к сельскому гостевому дому, озеленена.

На территории сельского гостевого дома условно должны быть выделены рекреационная и хозяйственная зоны. В рекреационной зоне должны быть расположены места для отдыха, занятий спортом, игровые площадки для взрослых, детей, бассейны, в т. ч. временные; должны быть расположены зона (место) для костра, сооружения для приготовления пищи на огне, например, мангал.

В хозяйственной зоне должны быть расположены строения и помещения для скота и птицы, места для их выгула, хранения кормов, огород. Место содержания домашних животных должно быть чистое, удобное для подхода и кормления животных.

Минимальное рекомендуемое информационное обеспечение сельского гостевого дома.

К минимальным рекомендациям информационного обеспечения сельского гостевого дома можно отнести:

* наличие информации о расстояниях между сельским гостевым домом и ближайшими населенными пунктами, и достопримечательностями района;
* наличие информации о 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.);
* наличие номеров телефонов и адресов ближайших медицинских (лечебных) учреждений и организаций, торговых объектов, объектов общественного питания;
* наличие правил проживания в гостевом доме;
* перечень и цены платных услуг, не входящих в цену размещения, условия их приобретения и оплаты;
* рекламные материалы (буклеты, брошюры и т.п.) с информацией о местных достопримечательностях, туристских экскурсионных маршрутах, турах и других туристских объектах, расположенных недалеко от сельского гостевого дома .

Оснащение сельского гостевого дома.

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

Сельский гостевой дом должен быть оборудован:

* любым искусственным освещением в жилых и общественных помещениях;
* оборудованием аварийного освещения (аккумулятора /фонарей) на случай отключения электроосвещения;
* оборудованием холодного водоснабжения из централизованных или автономных источников с запасом воды не менее чем на одни сутки;
* оборудованием горячего водоснабжения (при его отсутствии обеспечить возможность нагрева воды);
* отоплением в холодное время года с помощью безопасных приборов и устройств;
* бесплатным предоставлением питьевой воды в кулере в коридоре или бутилированной питьевой воды из расчета 1 бутылка воды объемом не менее 0,5 л на 1 туриста в сутки;
* телефонной связью коллективного пользования (телефон, мобильный телефон, рация), доступной для гостей.

Помещения сельского гостевого дома.

В оформлении сельского гостевого дома владельцам необходимо использовать элементы колорита народного творчества (изделия ручной работы с ручной вышивкой, в т.ч. полотенца, хлопковые и льняные занавески, скатерти, салфетки, пледы, напольные коврики, ковры, подушки; плетеные корзинки и т.п.) и современные архитектурно-художественные традиции.

Вместе с тем, для сохранения функциональности в гостевом доме необходимо разделить зоны проживания гостей, зоны проживания собственников (управляющих) и зоны совместного пребывания.

Спальное место туриста должно быть укомплектовано набором постельных принадлежностей и белья, включающего матрас с наматрасником, не менее одной подушки с наволочками (для каждого туриста), одеяло, дополнительное одеяло (по просьбе туриста), простыню, пододеяльник.

Помещение в сельском гостевом доме, предназначенное для размещения туристов, необходимо укомплектовать не менее двумя полотенцами для каждого туриста, обеспечить занавесками (жалюзи, ставнями), обеспечивающими затемнение помещения, оборудовать зеркалом.

В помещении сельского гостевого дома, предназначенном для размещения туристов, должны иметься вешалка или крючки для одежды и головных уборов или вешалка для одежды в шкафу, стулья (табуретки, скамьи, пуфы).

В сельском гостевом доме должна быть выделена общая комната (гостиная), организована зона (кухонный уголок) с оборудованием для самостоятельного приготовления пищи гостями. Если в сельском гостевом доме нет помещения для приема пищи, в качестве столовой используют общую комнату (гостиную).

В сельском гостевом доме должны быть организованы места для хранения багажа, стирки и сушки одежды, обуви, оснащенные необходимым оборудованием и инвентарем.

В зоне проживания гостей должен располагаться санитарный узел (унитаз, душ или ванну, умывальник). Допускается использование уличных туалетов, обеспеченных искусственным освещением, умывальников с механической подачей воды, оснащенных мойкой, уличных душей, а также бань (саун). Санузел (при наличии) в помещении сельского гостевого дома, предназначенном для размещения туристов, должен включать: умывальник с горячей (при наличии) и холодной водой, унитаз, ванну или душ, зеркало над умывальником, полку для туалетных принадлежностей, занавес для ванны (душа), фен для сушки волос (предоставляется по запросу), полотенцедержатель, крючки для одежды, держатель для туалетной бумаги с рулоном туалетной бумаги, щетку для унитаза в футляре, корзину для мусора

Центральный вход в сельский гостевой дом должен быть оборудован приспособлением для очистки обуви.

На территории сельского гостевого дома рекомендовано организовать парковку.

Способы оплаты услуг сельского гостевого дома.

Потребителям услуг должна быть предоставлена возможность оплаты наличным, а также безналичным способом расчета любым современным доступным способом (оплата банковской картой, оплата по QR-коду, биометрия и др.).

Требования к услугам сельского 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.

В сельском гостевом доме должна быть возможность предоставления услуг квалифицированного или подготовленного гида, экскурсовода и/или гида-переводчика, предоставление возможности бронирования экскурсионных услуг.

Неотъемлемой частью ведения сельского 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.

Владельцам сельского гостевого дома рекомендовано обеспечить гостя питанием (завтрак, обед (ланч), полдник, ужин), гость должен иметь возможность заказа продуктов для самостоятельного приготовления блюд и напитков, приготовление блюд из фермерской продукции, выращенной на территории сельского гостевого дома.

Владельцы сельских гостевых домов могут организовать выездные пикники (шашлыки, барбекю и пр.) и банкеты, а выращенную на территории сельского гостевого дома фермерскую продукцию могут реализовать гостю.

С целью организации досуга гостям могут быть предложены: участие в культурно-игровых программах, соответствующих местным традициям и национальным особенностям (празднование Рождества, Масленицы и другие программы), организация сбора дикорастущих ягод, плодов, грибов, организация рыбалки, охоты на дичь, организация различного рода пеших и конных маршрутов, сплавов, посещение деревенской бани, обучение вождению сельхозтехники, организация, уход и наблюдение за домашними животными, сельскохозяйственные работы (посадка овощей, окучивание картошки, сбор овощей и фруктов и т. д.), сенокос и другие мероприятия.

Для качественной организации обслуживания в сельском гостевом доме необходимо создание условий для общения, игр, уходом за домашними животными (кошки, собаки, лошади, коровы, свиньи, козы, овцы, утки, гуси, индюки, куры, перепелки, павлины, кролики, т.д.), при этом необходимо обеспечить безопасный контакт с ними

Владельцам сельских усадеб рекомендовано обеспечить гостей игровым инвентарем (игровые наборы, костюмы, спортивный инвентарь, игровой инвентарь для детской площадки и т.п.), обеспечить прокат средств индивидуальной мобильности (велосипедов, самокатов, электросамокатов, квадрациклов и т.п.) при этом предоставить пространства для развлечений в усадьбе и во дворе, оборудованных площадками для спортивных и иных игр, предоставить места для организации пикников, мастер-классов, наличие беседки для отдыха и т. д.

Для качественной организации отдыха и развлечений гостей в сельском гостевом доме рекомендовано организовать мастер-классы (роспись матрешек; изготовление кукол-оберегов, куклы Масленица, куклы Петрушка, коня из лыка; валяние мини валенок из шерсти; роспись по дереву (ложки, свистульки, шкатулки); плетение венков на голову; рисование на природе и др.).

Оценка персонала сельского гостевого дома.

Оценка персонала заключается в анализе профессиональной компетенции, деловых и индивидуально-типологических характеристик работников сельского гостевого дома. Она показывает, насколько хорошо сотрудники справляются со своей работой, какие у них есть сильные и слабые стороны. Персонал сельского гостевого дома должен проявлять эмпатию, клиентоориентированность собственников при обслуживании гостей и туристов, умение общаться с гостями; обладать знаниями и соблюдать профессиональную этику поведения. При встрече гостей владельцам сельского гостевого дома рекомендовано организовать иммерсивную встречу, т.е. использовать элементы театрализации, реконструкции, игровая активность, фольклор и т.д.. Персонал сельского гостевого дома должен быть готов ответить на вопросы в полном объеме и предоставить необходимую информацию.

Доступность среды комфортного пребывания на территории сельского гостевого дома.

Доступная среда (или безбарьерная среда) ‒ это безопасное и удобное окружение, адаптированное под потребности людей с ограниченными физическими возможностями. В широком смысле ‒ это среда, которая создаёт лёгкие и безопасные условия для наибольшего числа людей. Владельцам сельских гостевых домов рекомендовано обеспечить лица с ограниченными возможностями элементами безбарьерной среды.

Безопасность пребывания на территории сельского гостевого дома.

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 пользовании бытовыми электроприборами.

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

‒ инструкции по действиям населения по сигналу «Внимание всем» и при ракетной опасности (в целях обеспечения безопасности населения в условиях угрозы применения противником ракет, авиации и беспилотных летательных аппаратов (БПЛА));

‒ организованных безопасных мест в условиях угрозы применения ракет, авиации и беспилотных летательных аппаратов (БПЛА): защитные сооружения гражданской обороны (убежища и противорадиационные укрытия) или заглубленные помещения (подвальные помещения, цокольные этажи, погреба);

‒ плана эвакуации в доступном месте, наличие инструкций о мерах пожарной безопасности, включая поведение при пожаре и в чрезвычайных ситуациях;

‒ технических средств пожаротушения;

‒ специально отведенных мест для разведения костров под контролем персонала сельского гостевого дома;

‒ аптечки для оказания первой доврачебной помощи.

Собственник гостевого дома должен регулярно проводить мероприятия по обработке территории вокруг дома по всему периметру от клещей (наличие журнала), информирование гостей об опасности укусов клещей (наличие памятки).

Желательно, чтобы сельский гостевой дом находился под охраной, в т. ч. оснащен тревожной кнопкой и/или видеонаблюдением.

Объектами сельского туризма могут выступать фермерские хозяйства. Федеральный закон от 11.06.2003 N 74-ФЗ (ред. от 22.06.2024) "О крестьянском (фермерском) хозяйстве" предлагает следующее определение: крестьянское (фермерское) хозяйство представляет собой объединение граждан, связанных родством и (или) свойством, имеющих в общей собственности имущество и совместно осуществляющих производственную и иную хозяйственную деятельность (производство, переработку, хранение, транспортировку и реализацию сельскохозяйственной продукции), основанную на их личном участии.

Фермерские хозяйства смогут оказывать услуги в сфере сельского туризма на принадлежащих им земельных участках сельскохозяйственного назначения, при этом допускается временное размещение туристов в жилых домах, входящих в состав имущества фермерского хозяйства, которые по сути являются сельскими гостевыми домами.

Фермерские хозяйства могут предлагать широкий спектр туристских услуг и развлечений. Одним из самых популярных видов активности являются мастер-классы, которые позволяют гостям погрузиться в сельскую жизнь. Например, на сыроварнях туристы могут узнать, как производится сыр, от сбора молока до его созревания, и даже попробовать себя в роли сыродела. Гончарные мастер-классы, где можно попробовать создать собственное изделие из глины. Также катание на лошадях, производство масла и других продуктов из молока, а также многое другое - становится доступным на фермах. Кроме того, фермеры предлагают разнообразные эко-ивенты, такие как пикники на природе, ярмарки, где можно приобрести свежие продукты, фестивали, посвященные богатому урожаю. Многие фермеры предлагают услуги по размещению: от простых гостевых домов до комфортабельных, что делает их хозяйства идеальным местом для семейного отдыха или романтического уикенда.

## **4. Требования к организации активных видов туризма**

Активный туризм – это путешествие, основанное на активном передвижении по какому-либо маршруту с большими физическими нагрузками. Такие маршруты бывают разной степени сложности.

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.

Специальная часть опросного листа сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области и баллы интегральной оценки в номинации «Организации, предлагающие активные виды туризма» представлена в приложении 2.

## **5. 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 улыбчивыми, 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.

Специальная часть опросного листа сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области и баллы интегральной оценки в номинации «Объект туристского показа» представлена в приложении 3.

## **6. 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. Уровень гостеприимства предприятий общественного питания определяется следующим рядом критериев.

Безопасность пребывания на территории предприятия общественного питания обеспечивается наличием:

‒ плана эвакуации в доступном месте;

‒ организованных безопасных мест во время воздушной тревоги (помещения без оконных проемов, подвальные или цокольные этажи);

‒ аптечки первой помощи в доступном месте;

‒ технических средств пожаротушения.

В процессе получения услуг потребитель должен чувствовать безопасность жизни, здоровья и имущества, кроме этого, предприятие должно находится под охраной, в том числе оснащено тревожной кнопкой и видеонаблюдением.

Надежность услуг, оказываемых предприятием общественного питания, обеспечивается при следующих условиях:

‒ выбранная кулинарная продукция (покупные товары, напитки) по меню были предоставлены;

‒ заказ выполнен точно;

‒ время подачи кулинарной продукции (покупных товаров, напитков) не отличалось или отличалось не значительно от обозначенного при принятии заказа;

‒ поданные блюда соответствуют описанию в меню как по составу так массе/объему;

‒ обслуживание происходило без необоснованных задержек;

‒ представленный счет соответствует заказу, а цена кулинарной продукции (покупных товаров, напитков) соответствует указанной в меню.

Требования к материальной среде предприятия общественного питания выполняются при следующих условиях:

‒ территория, прилегающая к предприятию, благоустроена, убрана, освещена в темное время суток;

‒ стилевое единство интерьера торгового зала, мебели и сервировки столов или отражена концепция предприятия;

‒ столовая посуда и приборы вытерты до блеска, без сколов, одного комплекта;

‒ обслуживающий персонал в форменной или санитарной одежде и обуви единого образца;

‒ помещения и оборудование предприятия находятся в надлежащем санитарно-эпидемиологическом состоянии;

‒ предприятие располагает детскими стульями для кормления и сиденьями-бустерами для детей раннего школьного возраста.

Профессиональный уровень обслуживающего персонала предприятия общественного питания подтверждается при следующих условиях:

‒ обслуживающий персонал вежлив, тактичен, доброжелателен, внимателен и предупредителен;

‒ обслуживающим персоналом выглядит ухоженно, соблюдены требования санитарии и личной гигиены;

‒ обслуживающий персонал владеет информацией о кулинарной продукции (покупных товаров, напитков) реализуемых предприятием;

‒ обслуживающий персонал демонстрирует умения предоставить информацию по интересующему вопросу;

‒ обслуживающий персонал демонстрирует умения работы с возражениями;

‒ обслуживающий персонал демонстрирует умения предложить кулинарную продукцию (покупные товары, напитки), реализуемые предприятием.

Доступность услуг предприятия общественного питания обеспечивается при следующих условиях:

‒ наличие свободных парковочных мест, а свободных посадочных мест в зале;

‒ существует возможность приобретения кулинарной продукции из сырья, произведенного в регионе;

‒ возможность приобретения продукции предприятия питания онлайн;

‒ наличие остановки общественного транспорта в пешей доступности;

‒ наличие возможности парковки экскурсионного автобуса или кемпера;

‒ наличие элементов безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями.

Нематериальная среда предприятия общественного питания соответствует требованиям потребителей при соблюдении следующих условиях:

‒ параметры микроклимата (температура, влажность и т.д.) в помещениях предприятия питания были комфортны;

‒ в помещения предприятия не проникали шумы и вибрации разного происхождения;

‒ в торговый зал предприятия не проникали запахи с производства;

‒ социально-психологическая атмосфера в помещениях предприятия питания была комфортной;

‒ музыкальное сопровождение соответствовало стилистики предприятия и имело оптимальную громкость;

‒ освещенность в помещениях предприятия общественного питания была оптимальна.

Информативность услуг предприятия общественного питания соответствует требованиям потребителей при соблюдении следующих условиях:

‒ наличие сайта предприятия питания;

‒ наличие аккаунтов объект гостеприимства в социальных сетях (Вконтакте, Одноклассники, Яндекс.Дзен) и каналов в мессенджерах (Телеграм);

‒ наличие информации о туристских маршрутах и туристских объектах региона;

‒ наличие средств визуальной информации (указатели на подъезде в том числе на центральных трассах, вывеска, режим работы, навигационные указатели в зале и т.д.);

‒ меню предприятия питания выполнено типографским способом и содержит наименование продукции, объем/вес, сведения о пищевой ценности;

‒ вся представленная информация о предприятии питания и услугах доступна, достоверна и наглядна.

Сервисная среда предприятия общественного питания соответствует требованиям потребителей при соблюдении следующих условиях:

‒ возможность произвести оплату удобным безналичным способом;

‒ выделена отдельная зона для семей с детьми или детская зона (по возможности с анимацией);

‒ наличие акций, действующих в определенное время или для определенной категорий гостей (туристов, семей с детьми и т.д.);

‒ возможность организации доставки кулинарной продукции к местам потребления, возможность организации выездного обслуживания;

‒ наличие специального меню (детское, диетическое), а также блюд традиционной (аутентичной) кухни из местного сырья;

‒ существует возможность подключения к беспроводной сеть «Интернет».

Специальная часть опросного листа сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области и баллы интегральной оценки номинация «Предприятия общественного питания» представлена в приложении 4.

## **7. Требования для средств размещения**

## **(гостиницы, кемпинги, базы отдыха, санатории)**

Средствами размещения являются объекты туристской индустрии, включающие в себя здание, часть здания, строение, сооружение, в которых расположены одно или несколько оборудованных жилых комнат или помещений, предназначенных для размещения, временного проживания туристов и предоставления услуг юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

Средства размещения должны иметь удобные подъездные пути для автотранспортных средств с необходимыми дорожными знаками, достаточным освещением и указателями, пешеходные дорожки.

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

Средства размещения должны иметь:

* вывеску, соответствующую интерьеру средства размещения;
* аварийное освещение (аккумуляторы, фонари);
* освещение в жилых и общественных помещениях;
* холодное и горячее водоснабжение и канализацию;
* отопление (при круглогодичном функционировании);
* 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;
* бутиллированную 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 средствах размещения должно быть организовано предоставление медицинских услуг (вызов скорой помощи).

В средствах размещения должны соблюдаться санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы.

Средства размещения должны быть оснащены мебелью, оборудованием, инвентарем и санитарно-гигиеническими предметами, соответствующими назначению помещения.

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.

Для повышения качества обслуживания и формирования лояльности туристов следует предусмотреть наличие базовых и специализированных дополнительных услуг, ориентированных на туристов различного возраста.

Для удобства пребывания на территории средства размещения следует предусмотреть наличие торговых точек, где туристы могут приобрести сопутствующие товары и сувенирную продукцию.

Следует предусмотреть различные способы оплаты услуг средств размещения (наличная, безналичная).

В средствах размещения персонал, оказывающий услуги средств размещения, должен обладать квалификацией, соответствующей выполняемой работе, иметь соответствующий дресс-код, быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

Персонал должен создавать атмосферу гостеприимства, проявлять доброжелательность и вежливость.

Специальная часть опросного листа сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области и баллы интегральной оценки в номинации «Средства размещения» представлены в приложении 5.

**8. Стандарт промышленного туризма Белгородской области**

Промышленный туризм – инструмент экономической и социальной политики развития территорий, который позволяет решать целый ряд социально-экономических задач. Промышленный туризм в должной степени отвечает запросам и ожиданиям современных туристов, которые делают выбор в пользу истинных исследований, подлинных открытий и индивидуального совершенствования посредством познания. Примерами промышленного туризма могут стать понимание работы технических устройств, изучение особенностей или исследование этапов производства конкретного продукта, и затрагивают потребителей, которые стремятся быть лучше информированы для возможности компетентного выбора. Промышленный туризм имеет потенциал для получения уникального опыта, комплекса знаний, чувств и эмоций.

Белгородская область, обладает значительным потенциалом в развитии промышленности. В регионе процветает не только добыча полезных ископаемых, но и обрабатывающее производство, что способствует созданию рабочих мест и развитию экономики. Значительную роль в экономике Белгородской области играет аграрная отрасль, благодаря которой регион является одним из лидеров в сельском хозяйстве России. Однако, помимо экономического значения, промышленность Белгородской области имеет потенциал для развития промышленного туризма. Многие предприятия открываются для посещения, туристы могут увидеть процесс производства и познакомиться с технологическими инновациями. Например, экскурсанты могут посмотреть на работу современных сельскохозяйственных машин, узнать о процессе переработки сырья на фабриках, а также ознакомиться с производством хлебобулочных изделий.

Развитие промышленного туризма в Белгородской области играет важную роль в решении множества социально-экономических задач. Оно способствует привлечению инвестиций, увеличению доходов и налаживанию деловых связей. Кроме того, развитие промышленного туризма помогает формированию имиджа открытых промышленных предприятий и созданию резерва трудовых ресурсов путем привлечения квалифицированных специалистов.

Промышленный туризм обладает значительным маркетинговым потенциалом в качестве основы для разработки конкурентоспособного регионального туристического продукта Белгородской области.

В условиях развития промышленного туризма, специалистам следует реализовывать качественный подход к экскурсионным услугам, что способствует большей наглядности и увеличит степень доверия потребителей.

Целью данного стандарта является формирование перечня требований к качеству услуг, единых для всех объектов промышленного туризма Белгородской области, независимо от технических особенностей объекта показа.

8.1. Область применения

Стандарт промышленного туризма Белгородской области является важным регулирующим документом, определяющим общие требования к услугам промышленного туризма. Его целью является предоставление посетителям информации о производственных процессах, научно-технической деятельности и продуктах, созданных и предлагаемых промышленными предприятиями региона.

Одним из важных аспектов стандарта является обеспечение безопасности посетителей. Промышленные предприятия должны предпринимать все необходимые меры для защиты посетителей от возможных опасностей, связанных с производственными процессами. Это включает в себя инструктаж посетителей, предоставление защитной одежды и средств индивидуальной защиты, а также организацию экскурсий с учетом всех возможных рисков.

Следующей важной составляющей стандарта является качество предоставляемых услуг. Промышленные предприятия должны обеспечивать высокий уровень сервиса и информацию, соответствующую интересам посетителей. Это включает в себя предоставление детальной информации о технологических процессах, применяемых на предприятии, а также возможность ознакомиться с конкретными продуктами или услугами, которые предлагает компания. Кроме того, промышленные предприятия могут организовывать мастер-классы или демонстрации, чтобы посетители могли более глубоко погрузиться в производственную сферу.

Стандарт также подчеркивает важность сотрудничества между промышленными предприятиями и туристическими организациями. Для успешной реализации промышленного туризма необходимо установить партнерские отношения и совместно разрабатывать привлекательные туристические маршруты, которые будут включать в себя посещение различных промышленных объектов.

Стандарт промышленного туризма Белгородской области является важным инструментом для развития промышленного туризма в регионе. Он устанавливает общие требования к услугам, обеспечивает безопасность посетителей, поддерживает высокое качество предоставляемых услуг и способствует сотрудничеству между промышленными предприятиями и туристическими организациями. Благодаря этому стандарту, экскурсанты смогут получить уникальный опыт и познакомиться с технологическими достижениями и инновациями, реализуемыми в промышленных секторах Белгородской области.

Требования стандарта распространяются на все услуги в сфере промышленного туризма, предоставляемые действующими предприятиями Белгородской области, включая сооружения и оборудование, связанные с данными услугами.

8.2. Общие требования к объектам промышленного туризма

Безопасность посетителей объектом промышленного туризма.

При разработке экскурсионных программ для туристических маршрутов обязательно должны учитываться требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

Каждую экскурсию должен предварять инструктаж по технике безопасности. Инструктаж должен объяснять правила поведения на производстве. По итогам инструктажа экскурсанты оставляют запись в соответствующем журнале. В дополнении возможна демонстрация короткого видеоролика, мультипликационного фильма, с сюжетом о правилах безопасности, или вручение памятки экскурсантам в виде брошюры.

Для проведения экскурсии по промышленному предприятию нужно разработать безопасный маршрут. В случаях если условия пребывания экскурсантов требуют наличия спецодежды или средств индивидуальной защиты, то необходимо заранее подготовить комплекты.

Исключительно соблюдение правил техники безопасности гарантирует дисциплину, правильную организацию и безопасные условия проведения производственной экскурсии.

Доступность объектов промышленного туризма.

Показывать промышленные объекты – значит демонстрировать предметы, пояснять, делать понятным, доступным то, что видят перед собой экскурсанты, направлять их деятельность. Особенностью показа в производственной экскурсии заключается в способность показать весь технологический цикл производства, выявить, 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. При значительном пространстве, занятом предприятием целесообразно организовать на его территории передвижение экскурсантов на транспорте. Для небольших предприятий предпочтена организация пешеходных дорожек.

Сотрудники промышленных предприятий, занятые в проведении экскурсии должны иметь необходимый уровень подготовки, в соответствии Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.05.2022 № 833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков».

8.3. Порядок предоставления туристских услуг предприятиями промышленного туризма

Приветствие.

Произносить приветственные слова предпочтительно в зоне входа. Для приветствия экскурсантов лучше выделить специальное место, расположенное вблизи от начальной точки экскурсии. Экскурсантам необходимо довести вводную информацию, которая должна содержать:

– визитную информацию об объекте показа;

– общую характеристику представляемой экскурсионной программы (содержание, объекты и продолжительность экскурсии);

– проведение инструктажа по технике безопасность;

– разъяснение условий, связанных с порядком перемещения по территории объектов показа промышленного предприятия;

– предоставляемые элементы экипировки, средства индивидуальной защиты и другие элементы, и оборудования, которые должны эксплуатироваться бережно, быть сохранены во время посещения и возвращены по окончании экскурсионной программы;

– время начала экскурсионной программы и его завершения;

– указания сопровождающим, ответственным за группу экскурсантов.

Экскурсантов следует:

– обеспечить элементами спецодежды отличными от рабочего персонала промышленного предприятия (цвет каски или жилета);

– обеспечивать картой-схемой и/или путеводителем по объекту осмотра (при наличии).

Условия посещения объектов промышленного туризма Белгородской области.

На объекте показа необходимо обеспечить рациональное передвижение экскурсантов группами, для недопущения пересечения потоков производственного трафика и как следствие минимизации возможностей несчастных случаев.

При необходимости разделять экскурсантов на малые группы.

Экскурсионная программа.

Посещение объектов промышленного туризма Белгородской области должно предусматривать пояснение о производственной деятельности объекта (сведениях об объекте, технологиях, продуктах, услугах и др.) с учетом особенностей показа за производственным процессом.

Необходимо предлагать индивидуальные услуги экскурсантам (дегустации, мастер-класс, семинары и т.д.).

Предприятиям промышленного туризма Белгородской области необходимо разработать порядок посещения экскурсионного объекта.

Перед посещением экскурсантов необходимо повторно в краткой форме проинформировать о содержании программы и предупредить 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 общение представителя предприятия с экскурсантами.

Требования к сотрудникам промышленных предприятий, занятые в проведении экскурсии.

Лицо, выполняющее функции экскусовода/гида, должно:

– быть легко идентифицируемым по внешним признакам (знак отличия, бейдж, униформа);

– одетым в соответствии со спецификой посещаемого объекта (униформа, средства индивидуальной защиты);

– знать о целях экскурсии;

– обученным коммуникативным особенностям взаимодействия с экскурсантами;

– проявлять импатию;

– обладать исчерпывающими знаниями об объекте показа и быть способным ответить на вопросы экскурсантов.

Перед посещением экскурсовод/гид должен:

– получить сведения о возможности демонстрации технологических процессов и производственного оборудования;

– убедиться, что вспомогательное и информационное оборудование находится в исправном состоянии (аудиогиды, видеоаппаратура и д.р).

В период посещения экскурсовод/гид должен:

– представиться экскурсантам;

– взаимодействовать с экскурсантами доброжелательно;

– контролировать группу экскурсантов на маршруте;

– соблюдать график экскурсии в отношении содержания и продолжительности;

– создать атмосферу доверия в экскурсионной группе и стимулировать обратную связи;

– обеспечить доступность излагаемой информации;

– адаптировать предоставляемую информацию к разным группам экскурсантов (школьники, пенсионеры, профильные специалисты).

Окончание посещения.

В завершении посещения необходимо организовать прощание с экскурсантами, и организаторы должны напомнить о необходимости возврата предоставленных элементах экипировки, средств индивидуальной защиты и другие элементов и оборудования.

После завершения экскурсионной программы необходимо организовать, дегустацию продукции, производящийся на объекте, или презентацию образцов (при наличии).

Организатору экскурсии необходимо предоставить возможность экскурсантам изложить свое мнение об экскурсионном обслуживании (анкеты, книга отзывов или предложений).

8.4. Дополнительные возможности

Посещение промышленных предприятий с образовательными целями.

В случае если к посещению промышленного предприятия допускаются школьные группы, необходимо:

– разработать программы экскурсии с интерактивными элементами (мастер-классы, дегустации продукции (при возможности) и т.д.);

– разработать профориентационные мероприятия, направленные на привлечение молодых специалистов;

– адаптировать текст экскурсионной программы под возрастные особенности группы;

– организовать пространство для размещения группы школьников;

– сформировать информационные материалы доступные для понимания.

– предусмотреть возможность общения между школьниками и сотрудниками предприятия.

В случае если участников сопровождает ответственное лицо (например, педагог, родитель), его следует заблаговременно проинформировать о правилах поведения до начала, во время и после окончания экскурсионной программы.

8.5. Материально-техническая база объектов экскурсионного обслуживания промышленного предприятия

Указатели и доступ к объекту.

Промышленное предприятие должно согласовать с компетентными органами установку на подъезде указателей в виде дорожных знаков с информацией на русском и английском языках.

Указатели должны сочетаться с графической концепцией экскурсионного объекта.

Объект должен быть обеспечен внешними информационными указателями, предоставляющими основную информацию: график работы, расценки и перечень услуг.

Автостоянка.

Если доступна автомобильная стоянка, в этом случае она должна быть в хорошем техническом состоянии и чистой, с оборудованными парковочные места для маломобильных групп населения, согласно Своду правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

Рекомендуется:

‒ организовать автостоянку, в том числе для экскурсионных автобусов в объеме не менее трех машино-мест (при возможности);

– обеспечить парковку необходимым количеством справочно-информационных указателей (обозначить парковку транспортных средств, указать места стоянки транспортных средств для лиц с ограниченными физическими возможностями);

– предусмотреть пункт быстрой высадки из автобусов вблизи входа на объект показа (не более, чем 50-100 м);

– предусмотреть удобный доступ на автостоянку;

– обеспечить достаточное освещение.

Туалеты.

На территории экскурсионного объекта должны быть расположены туалеты, доступные для экскурсантов. Туалеты должны соответствовать гигиеническим требованиям и находится в чистоте.

Окружающая среда объекта.

Окружающая среда объекта должна быть чистой и благоустроенной. Уборку прилегающей территории необходимо проводить регулярно. Проводить полив зеленых насаждений в теплое и жаркое время года. Проводить антигололедные мероприятия при отрицательных температурах окружающей среды.

Необходимо поддерживать в надлежащем состоянии следующие элементы:

– бордюры;

– зоны озеленения;

– фасад предприятия;

– окна;

– двери;

– внешние конструкции (при наличии);

– наружное освещения;

– внешние указатели и знаки (стрелки или разметку).

Вход на объект экскурсионного обслуживания промышленного предприятия.

На объекте необходимо предусмотреть зону ресепшен или зону сбора для экскурсантов. Зона ресепшен должна:

– быть чистой и опрятной;

– иметь мебель, находящуюся в надлежащем состоянии;

– быть обеспечена информационными материалами о продолжительности и об условиях экскурсионного обслуживания (расписание, цены, способы оплаты, какие-либо ограничения, такие как минимальный возраст, возможность посещения лицами с ОВЗ, обязательное наличие документа, удостоверяющего личность);

– иметь места для сидения и гардероб;

– иметь оборудование для обеспечения посетителей бесплатной питьевой водой и витрину для демонстрации производимых образцов, изготовленных на объекте (если есть возможность);

– иметь понятные информационные знаки (знаки безопасности, направления движения к объектам экскурсионного показа, торговым объектам, туалетам, автостоянке);

– иметь контейнеры (урны) для мусора.

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

Для продолжительных экскурсионных программ (более четырех часов) необходимо организовать питание экскурсионной группы.

Зоны посещений объектов экскурсионного обслуживания.

Зоны посещений должны быть чистыми.

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, имеющих ограничения по состоянию здоровья.

Зона торговли.

Если объект показа оборудован торговым объектом, он должен соответствовать следующим требованиям:

– торговое оборудование должно быть чистым и в исправном состоянии;

– должен функционировать в соответствии с правилами торговли;

– товары для продажи (сувениры, производимые образцы и т.д.) должны быть представлены в ассортименте;

– цены должны быть указаны на каждом представленном товаре;

– должна быть представлена информация о возможных способах оплаты.

Торговый персонал должен:

– приветствовать потребителей доброжелательно и вежливо;

– уметь предоставить консультацию потребителям.

Персоналу рекомендуется уметь объясняться хотя бы на одном иностранном языке.

8.6. Оценка и контроль качества экскурсионных услуг, предоставляемых промышленным предприятием (Сервисный аудит)

Общие положения сервисного аудита.

Сервисный аудит объектов промышленного туризма может осуществляться методами наблюдения, опроса, тайного покупателя.

Информационную базу для сервисного аудита объектов промышленного туризма составляют опросные листы заполненный экспертом или тайным покупателем.

Этапы сервисного аудита.

1 этап «Подготовительный». Эксперт знакомится с опросным листом, в котором представлены части, требующие экспертного заполнения.

2 этап «Полевые работы». Эксперты прибывает на место и заполняют опросный лист.

3 этап «Аналитический». Заполненные опросные листы обрабатываются:

* экспертным оценкам присваиваются баллы;
* подсчитываются оценки по каждому объекту промышленного туризма, проводится их анализ, формулируются выводы;
* строятся обобщенные аналитические таблицы по опросному листу, проводится сравнительно-сопоставительный анализ, строится рейтинг;
* составляется, форматируется отчет и презентационные материалы.

Опросный лист состоит из общей и специальной частей, которые заполняются экспертом или экспертами по прибытии на объект промышленного туризма. Общая часть опросного листа сервисного аудита включает: наименование объекта; адрес; дата обследования; время обследования; состав экспертной комиссии. Специальная часть разделена на 8 блоков (прил. 6), возможно использование метода тайного покупателя или наблюдения.

Методический подход к оценке сервисной среды объекта промышленного туризма основан на полученной балльной оценке, которая переводится в качественные оценки состояния сервиса в целом. Получение качественных оценок состояния сервиса осуществляется посредством соотношения полученных оценок и соответствующих им оценок (в соответствии с таблицей в приложении 6).

**9. Требования к туристским объектам в дополнительных категориях**

9.1. Категория «Объект автомобильного туризма»

Автомобильный туризм становится актуальным как разновидность более выгодных для бюджета семьи и компаний путешествий, в которых основным средством передвижения по обозначенному маршруту туриста является персональный автомобиль, автобус, мотоцикл или автодом в целях посещения культурно-познавательных, спортивных, досугово-рекреационных и оздоровительных мероприятий, в том числе в рамках профессионально-делового туризма.

Услуги и сервисы для автотуристов на пути следования должны предоставляться чаще, чем для транспортных средств. Должен быть предоставлен широкий ассортимент качественных услуг по доступным ценам с использованием цифровых сервисов, включая информацию о возможных услугах. Поэтому автомобильная дорога по маршруту следования к местам и объектам туристского показа должна быть обеспечена сопутствующей инфраструктурой в целях предоставления набора качественных услуг.

Требования к туристским объектам категории «Объект автомобильного туризма»:

1. Туристский объект предпочтительно должен находится вблизи или на незначительном удалении от федеральной автомобильной трассы.

2. Подъездные пути к туристическому объекту должны иметь твердое покрытие без повреждений, обеспечивающее круглогодичный проезд.

3. Подъездные пути в темное время суток должны иметь равномерное освещение без участков с затенением.

4. Подъездные пути должны быть обеспечены вертикальной и горизонтальной разметкой.

5. Обочины подъездных путей должны быть очищены и благоустроены.

6. Сервисные дорожные знаки должны быть размещены на съезде с федеральной автомобильной трассы и на подъезде к туристскому объекты.

7. На территории подъездных путей и туристского объекта обеспечено хорошее качество мобильной связи и сети «Интернет».

8. Туристский объект должны быть обеспечен увеличенным парковочным пространством или площадкой отдыха для парковки автомобилей с караван-прицепами, кемперов и т.п.

9. Парковочное пространство должны быть пригодно для перемещения лиц с ограниченными возможностями здоровья (в необходимых местах присутствует понижение бордюрного камня).

Опросный лист для присвоения категории «Объект автомобильного туризма» в дополнении к основной номинации представлен в приложении 7.

9.2. Категория «Объект семейного отдыха»

Семьи играют важную роль для индустрии туризма, несмотря на трансформации семейных моделей и ценностей.

Современные семьи могут варьироваться от минимум двух человек в разных вариантах до больших семей, которые включают представителей двух и трех поколений.

Семейный туризм – это временные путешествия семьи или группы, состоящей из нескольких семей, в местность, отличную от места постоянного жительства, совершаемые в свободное время.

Главной чертой семейного туризма, как и любой формы семейного досуга, является взаимодействие всех членов семьи.

Поскольку современные семью отличаются своей неоднородностью и сложной структурой туристические организации должны учитывать данный факт при разработке услуг для максимального удовлетворения потребностей каждого члена семьи. В частности, учитывать роль детей в процессе принятия решения в выборе мест отдыха, транспорта, средств размещения и видов развлечения во время отдыха.

Требования к инфраструктуре туристского предприятия как к объекту семейного отдыха.

1. Туристский объект должен обладать организованным парковочным пространством с выделенными места увеличенной площади для семей с детьми, что позволит без затруднений связанных с ограниченным пространством осуществлять посадку и высадку детей из автомобиля с использованием удерживающих устройств, а также погрузку и выгрузку детских колясок и средств индивидуальной мобильности (велосипеды, самокаты и т.д.). Кроме этого, территория туристского объекта должна быть приспособлены для беспроблемного перемещения детских колясок, т.е. обладать свойствами «Доступная среда» (понижение бордюрного камня, пандусы и т.д.).

2. Доступные туристам туалетные комнаты должны содержат в своем составе оборудование, предназначенное для удобного использования детьми. В качестве оборудования могут выступать пониженный по высоте рукомойник, табуретка или скамейка, которые позволят ребенку дотягиваться до раковины, а также детское сиденье для унитаза.

3. На территории туристского объекта должно быть организовано пространство для матери и ребенка предназначенное для кормления, проведения гигиенических процедур и переодевания ребенка. Организованное пространство может не являться отдельным помещением, но должно быть зонированно, легко доступным, уютным и комфортным, в котором можно подогреть бутылочку со смесью и воспользоваться пеленальным столиком.

4. Объекты туристского размещения должны предоставлять семейные (многоместные, соединяющиеся) номера с детскими (дополнительными) кроватями способные принять семью в составе 4-х и более человек.

5. На территории туристского объекта должно быть организовано пространство для детей разных возрастов (детская комната, детская площадка, игровая зона, детский уголок и т.д.).

Требования к услугам туристского предприятия как к объекту семейного отдыха.

6. Если туристский объект предоставляет анимационные услуги, должна быть обеспечена возможность реализации программы пребывания или времяпрепровождения для детей разных возрастов (мастер-класс, дегустация, экскурсия и т.д.)

7. Если туристский объект предоставляет услуги общественного питания, должна быть обеспечена возможность осуществить заказ по детскому (диетическому) меню. Детское меню должно включать в себя не только жареное и сладкое (классический фастфуд), а также простые и домашние блюда на пару и легкие супы для малышей, с возможностью выбрать размер порции детского блюда, исходя из возраста ребенка.

8. Если туристский объект предоставляет услуги розничной торговли, должна быть обеспечена возможность приобрести товары первой необходимости для детей (детское питание, гигиенические принадлежности).

9. Если туристский объект предоставляет экскурсионные услуги, должна быть обеспечена возможность организации экскурсий для малых групп (семей) в том числе с детьми.

Опросный лист для присвоения категории «Объект семейного отдыха» в дополнении к основной номинации представлен в приложении 8.

**10. Методика оценки сервиса объектов гостеприимства**

Проведение сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области ставит своей целью оценить уровень предлагаемого сервиса на объектах показа, выявить ключевые недостатки (проблемы) обслуживания туристов и посетителей, а также содействовать в оценке конкурентоспособности объектов туризма и гостеприимства с последующим присвоением знака «Белогорье гостеприимное».

Для достижения поставленной цели необходимо решение двух задач:

1. Оценка предлагаемого сервиса туристам и посетителям, в т.ч. информационной доступности и продвижения туристского продукта; соблюдения стандарта телефонного обслуживания и норм делового этикета; наличия программ лояльности; уровня торгового сервиса; доступности среды комфортного пребывания на территории объекта гостеприимства; качества обслуживания иностранных туристов; безопасности пребывания на территории объекта гостеприимства.

2. Построение рейтинга объектов гостеприимства Белгородской области по интеграции в индустрию туризма.

Сервисный аудит объектов гостеприимства проводится методами наблюдения, опроса, тайного покупателя.

Информационную базу сервисного аудита объектов гостеприимства составляет заполненный экспертом опросный лист.

«Общая часть» заполняется экспертом (ами) по прибытии на объект гостеприимства в текстовом формате (табл.).

Таблица

Общая часть опросного листа сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование объекта |  |
| Адрес |  |
| Дата обследования |  |
| Время обследования |  |
| Состав экспертной комиссии |  |

Все остальные части требуют только маркировки нужного варианта оценки показателя.

«Специальная часть» состоит из разделов по соответствующей номинации и эмоциональной экспертной оценки, возможно использование метода тайного покупателя и наблюдения (прил. 1-8).

Проект проведения сервисного аудита объектов гостеприимства выполняется в три последовательных этапа.

1. этап «Подготовительный». Эксперт знакомится с опросным листом, в котором представлены части, требующие экспертного заполнения. Рекомендуется заранее ознакомиться с представленностью объекта гостеприимства в сети Интернет.
2. этап «Полевые работы». Эксперты выезжают на места и с применением указанных выше методов заполняют опросные листы.
3. этап «Аналитический». Заполненные опросные листы обрабатываются:

* экспертным оценкам присваиваются баллы;
* подсчитываются оценки по каждому объекту гостеприимства, проводится их анализ, формулируются выводы;
* строятся обобщенные аналитические таблицы по опросному листу, проводится сравнительно-сопоставительный анализ, строится рейтинг;
* составляется, форматируется отчет и презентационные материалы.

Методический подход к оценке сервисной среды объекта гостеприимства основан на полученной балльной оценке, которая переводится в качественные оценки состояния сервиса в целом. Получение качественных оценок состояния сервиса осуществляется посредством соотношения полученных оценок и соответствующих им оценок (прил. 1-8).

Оценка «отлично» свидетельствует о том, что объекту гостеприимства присваивается знак «Белогорье гостеприимное» в соответствующей номинации.

Знак «Белогорье гостеприимное» присваивается объекту гостеприимства сроком на 3 года. По истечении трех лет объект гостеприимства имеет право повторно принять участие в конкурсе или подтвердить право использования знака «Белогорье гостеприимное» через оценку клиентского опыта по следующей схеме (рис.).

Индекс удовлетворённости гостей показывает, насколько продукт или услуга объекта гостеприимства соответствует их ожиданиям.

Индекс удовлетворенности гостей после их взаимодействия с объектом гостеприимства определяется следующим образом:

1. Необходимо собрать все отзывы.

2. Посчитать все положительные ответы.

3. Рассчитайте индекс удовлетворённости. Формула расчёта индекса удовлетворенности (CSAT):

CSAT = (Количество положительных ответов / Общее количество ответов) × 100%.

4. Интерпретировать полученные результаты:

* **Выше 70%** – хороший уровень удовлетворенности, который указывает на то, что большинство гостей довольны услугами или продуктами объекта гостеприимства.
* **50-70%** – средний уровень удовлетворённости, который указывает на то, что объекту гостеприимства следует искать способы улучшения впечатлений гостей.
* **Ниже 50%** – средний уровень удовлетворённости, который свидетельствует о проблемах в восприятии гостями продукта или услуги объекта гостеприимства.

Рис. Схема оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания на объекте гостеприимства

5. Принятие решения о возможности дальнейшего применения знака «Белогорье гостеприимное».

**Приложение 1**

Специальная часть опросного листа сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области и баллы интегральной оценки

номинация «Сельские усадьбы»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Расшифровка критерия | | балл | | Комментарий | |
| 1. **Информационная доступность и продвижение объекта гостеприимства** | | | | | |
| 1. Наличие указателей к сельской усадьбе | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие сайта сельской усадьбы, информации о сельской усадьбе и оказываемых услугах | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие механизма обратной связи на сайте сельской усадьбы, предусмотрена возможность оставлять комментарии | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Возможность заказа /покупки услуг сельской усадьбы онлайн | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие аккаунтов сельской усадьбы в социальных сетях и/или в мессенджерах | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Представленность сельской усадьбы на туристских и других информационных порталах (Культурно-туристический портал Белгорода, Управление по туризму Белгородской области и др.) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Взаимодействие с организациями по продвижению сельской усадьбы (туроператоры, экскурсионные агентства, иные агентства, гостиницы, кафе и т.д.) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Дипломы, награды, сертификаты объекта гостеприимства, полученные гранты и т.п. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Предоставление туристу информации об условиях благоустроенности прилегающей территории сельской усадьбы и ее освещенности, наличии (отсутствии) услуг общественного питания, о способах подхода (подъезда) к сельской усадьбе; о наличии (отсутствии) парковки и др. информации | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Рекламные материалы (буклеты, брошюры) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 1 (max = 10) | | |  |  | |
| **2. Требования к территории** **сельской усадьбы** | | | | | |
| 1. Центральный вход и подходы к сельской усадьбе освещаются в темное время суток искусственным освещением (допускается освещение от альтернативных источников электропитания (в том числе аккумуляторный источник электропитания, солнечная батарея, ветрогенератор) и аварийным освещением (в том числе аккумуляторный источник электропитания, аккумуляторные фонари). | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Пешеходные дорожки, тропы, подъездные пути для транспорта различных видов, характерных для данной местности, — машин, автобусов, катеров и т. д. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Огороженная территория сельской усадьбы | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Территория, прилегающая к сельской усадьбе, озеленена | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. На территории сельской усадьбы условно выделены рекреационная и хозяйственная зоны | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. В рекреационной зоне расположены места для отдыха, занятий спортом, игровые площадки для детей, бассейны, в т. ч. временная, зона (место) для костра, сооружения для приготовления пищи на огне, например мангал | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. В хозяйственной зоне расположены строения и помещения для скота и птицы, места для их выгула, хранения кормов, огород. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Место содержания домашних животных чистое, удобное для подхода и кормления животных. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 2 (max = 8) | | |  |  | |
| **3.** **Минимальное рекомендуемое информационное обеспечение сельской усадьбы** | | | | | |
| 1. Наличие информации о расстояниях между сельской усадьбой и ближайшими населенными пунктами и достопримечательностями района | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие информации о 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 ит. д.); | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие номеров телефонов и адресов ближайших медицинских (лечебных) учреждений и организаций, торговых объектов, объектов общественного питания | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие правил проживания в сельской усадьбе | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Перечень и цены платных услуг, не входящих в цену размещения, условия их приобретения и оплаты | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 3(max = 5) | | |  |  | |
| **4.** **Оснащение сельской усадьбы** | | | | | |
| 1. Оборудование любым искусственным освещением в жилых и общественных помещениях | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие оборудования аварийного освещения (аккумулятора /фонарей) на случай отключения электроосвещения | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие оборудования холодного водоснабжения из централизованных или автономных источников с запасом воды не менее чем на одни сутки | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие оборудования горячего водоснабжения (при его отсутствии обеспечить возможность нагрева воды) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Отопление в холодное время года с помощью безопасных приборов и устройств | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Бесплатное предоставление питьевой воды в кулере в коридоре или бутилированной питьевой воды из расчета 1 бутылка воды объемом не менее 0,5 л на 1 туриста в сутки | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Телефонная связь коллективного пользования (телефон, мобильный телефон, рация), доступной для гостей | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 4(max = 7) | | |  |  | |
| **4. Помещения сельской усадьбы** | | | | | |
| 1. В оформлении сельской усадьбы использование колорита народного творчества и современные архитектурно-художественные традиции | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. В сельской усадьбе определены зоны проживания гостей, зоны проживания собственников (управляющих) и зоны совместного пребывания. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Спальное место туриста укомплектовано набором постельных принадлежностей и белья, включающего матрас с наматрасником, не менее одной подушки с наволочками (для каждого туриста), одеяло, дополнительное одеяло (по просьбе туриста), простыню, пододеяльник, | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Помещение, предназначенное для размещения туристов укомплектовано не менее двумя полотенцами для каждого туриста | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. В помещении, предназначенном для размещения туристов имеется вешалка или крючки для одежды и головных уборов или вешалка для одежды в шкафу, стулья (табуретки, скамьи, пуфы), | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. В помещении, предназначенном для размещения туристов, имеются занавеси (жалюзи, ставни), обеспечивающие затемнение помещения; зеркало | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. В сельской усадьбе выделена общая комната (гостиная) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. В сельской усадьбе выделена столовая и кухня/мини-кухня. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Если в усадьбе нет помещения для приема пищи, в качестве столовой используют общую комнату (гостиную); если собственники сельской усадьбы не готовят пищу для гостей, рекомендуется обустроить зону (кухонный уголок) с оборудованием для самостоятельного приготовления пищи гостями. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие мест для хранения багажа, стирки и сушки одежды, обуви, оснащенных необходимым оборудованием и инвентарем | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. В зоне проживания гостей располагается санитарный узел (унитаз, душ или ванну, умывальник). Допускается использование уличных туалетов, обеспеченных искусственным освещением, умывальников с механической подачей воды, оснащенных мойкой, уличных душей, а также бань (саун). | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Санузел (при наличии) в помещении, предназначенном для размещения туристов, включает:   умывальник с горячей (при наличии) и холодной водой, унитаз,  ванна или душ,  зеркало над умывальником,  полка для туалетных принадлежностей,  занавес для ванны (душа),  фен для сушки волос (предоставляется по запросу),  полотенцедержатель,  крючки для одежды,  держатель для туалетной бумаги с рулоном туалетной бумаги,  щетка для унитаза в футляре,  корзина для мусора | | □ да  □ нет  □ да  □ да  □ да  □ да  □ да  □ да  □ да  □ да  □ да  □ да  □ да  □ да | 1  0  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1 |  | |
| 1. Центральный вход в сельскую усадьбу оборудован приспособлением для очистки обуви. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие парковки на территории сельской усадьбы | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 4 (max = 14) | | |  |  | |
| **5. Способы оплаты услуг сельской усадьбы** | | | | | |
| 1. Можно совершить оплату наличными | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 2. Можно совершить безналичный расчет любым современным доступным способом (оплата банковской картой, оплата по QR-коду, биометрия и др.) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 5 (max = 2) | | |  |  | |
| **7. Требования к услугам** **сельской усадьбы** | | | | | |
| 1. Периодическая санитарная уборка жилых комнат, в т. ч. к заезду гостей | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Услуги квалифицированного или подготовленного гида, экскурсовода и/или гида-переводчика, предоставление возможности бронирования экскурсионных услуг | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Приготовление обеда (ланча), полдника, ужина. Организация выездных пикников (шашлыки, барбекю и пр.) и банкетов | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Приготовление блюд из фермерской продукции, выращенной на территории сельской усадьбы | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Возможность реализации фермерской продукции, выращенной на территории сельской усадьбы | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Организация культурно-игровых программ, соответствующих местным традициям и национальным особенностям | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Организация сбора дикорастущих ягод, плодов, грибов, организация рыбалки, охоты на дичь, различного рода пеших и конных маршрутов, сплавов и т. д. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Посещение деревенской бани, обучение вождению сельхозтехники, организация, уход и наблюдение за домашними животными, сельскохозяйственные работы (посадка овощей, окучивание картошки, сбор овощей и фруктов и т. д.), сенокос и прочее | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Предоставление условий для общения и игр с домашними животными, обеспечение безопасного контакта с ними. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Предоставление игрового инвентаря. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Предоставление пространства для развлечений в усадьбе и во дворе, оборудованных площадок для спортивных и иных игр; прокат детских велосипедов, самокатов и т. д. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Предоставление мест для организации пикников, велосипедных конкурсов, мастер-классов и т. д. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 7 (max = 12) | | |  |  | |
| **8. Оценка персонала сельской усадьбы** | | | | | |
| 1. Эмпатия, клиентоориентированность собственников при обслуживании гостей и туристов, умение общаться с гостями | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Знание и соблюдение профессиональной этики поведения | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Иммерсивная встреча посетителей в сельской усадьбе (театрализации, реконструкции, игровая активность, фольклор и т.д.) | | □ используется в полной мере  □ частично используется  □ не используется | 3  2  0 |  | |
| 1. Готовность персонала ответить на дополнительные вопросы | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Сотрудник в полном объеме ответил на Ваш вопрос | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Владение информацией об услугах сельской усадьбы | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 8 (max = 6) | | |  |  | |
| **9.Доступность среды комфортного пребывания на территории сельской усадьбы** | | | | | |
| 1. Наличие элементов безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 9 (max = 1) | | |  |  | |
| **10. Безопасность пребывания на территории сельской усадьбы** | | | | | |
| 1. Наличие инструкции по действиям населения по сигналу «Внимание всем» и при ракетной опасности (в целях обеспечения безопасности населения в условиях угрозы применения противником ракет, авиации и беспилотных летательных аппаратов (БПЛА)) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие организованных безопасных мест в условиях угрозы применения ракет, авиации и беспилотных летательных аппаратов (БПЛА): защитные сооружения гражданской обороны (убежища и противорадиационные укрытия) или заглубленные помещения (подвальные помещения, цокольные этажи, погреба) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие плана эвакуации в доступном месте, наличие инструкций о мерах пожарной безопасности, включая поведение при пожаре и в чрезвычайных ситуациях. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие технических средств пожаротушения | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие специально отведенных мест для разведения костров под контролем персонала собственника сельской усадьбы | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Регулярное проведение собственником сельской усадьбы мероприятий по обработке территории вокруг дома по всему периметру от клещей (наличие журнала), информирование гостей об опасности укусов клещей (наличие памятки). | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Сельская усадьба находится под охраной, в т. ч. оснащено тревожной кнопкой и/или видеонаблюдением | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие аптечки для оказания первой доврачебной помощи | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 10 (max = 8) | | |  |  | |
| Эмоциональная экспертная оценка объекта гостеприимства | | | | | |
| **Эксперт 1** | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Общее впечатление о сельской усадьбы |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Визуальный внешний облик сельской усадьбы, окружающей территории, оценка внутренней среды сельской усадьбы |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Качество услуг и облуживания, оценка персонала |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | | | | |
| Итого | | | | | |
| **Эксперт 2** | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Общее впечатление о сельской усадьбы |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Визуальный внешний облик сельской усадьбы, окружающей территории, оценка внутренней среды сельской усадьбы |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Качество услуг и облуживания, оценка персонала |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | | | | |
| Итого | | | | | |
| **Эксперт 3** | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Общее впечатление о сельской усадьбы |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Визуальный внешний облик сельской усадьбы, окружающей территории, оценка внутренней среды сельской усадьбы |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Качество услуг и облуживания, оценка персонала |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | | | | |
| Итого | | | | | |
| (max = 73) | | | | |  |

Отзыв о качестве оказываемых услуг участником Конкурса

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рекомендация о присвоении объекту гостеприимства знака «Гостеприимное Белогорье»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Перевод балльных оценок сервисного аудита

объектов гостеприимства Белгородской области в номинации

«Сельские усадьбы»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Разделы опросного листа | Максимальное количество баллов  оценки | Оценочный диапазон  (полученная сумма баллов) | Качественная оценка состояния сервиса |
| Общая сумма баллов по опросному листу | 105 | 0-23 | Неудовлетворительно |
| 24-48 | Удовлетворительно |
| 49-69 | Хорошо |
| 70-105 | Отлично |

**Приложение 2**

Специальная часть опросного листа сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области и баллы интегральной оценки

Номинация «Организации, предлагающие активные виды туризма»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Расшифровка критерия | | балл | | Комментарий | |
| **1. Информационная доступность и продвижение организации, предлагающей активные виды туризма** | | | | | |
| 1. Наличие сайта объекта активного туризма, информации об объекте активного туризма и оказываемых услугах | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие механизма обратной связи на сайте объекта активного туризма, предусмотрена возможность оставлять комментарии | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Возможность заказа /покупки услуг объекта активного туризма онлайн | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие аккаунтов организации в социальных сетях и/или в мессенджерах | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Представленность объекта активного туризма на туристских порталах | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Взаимодействие с организациями по продвижению объекта гостеприимства (управление по туризму Белгородской области, туроператоры, экскурсионные агентства, иные агентства, гостиницы, кафе и т.д.) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие отзывов об объекте активного туризма (Культурный регион, Яндекс.Карты и др.) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Дипломы, награды, сертификаты объекта гостеприимства, полученные гранты и т.п. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 1 (max = 8) | | |  |  | |
| **2. Подъездные пути и прилегающая территория** **объекта активного туризма** | | | | | |
| 1. Наличие указателей к организации | | □ с основной дороги  □ на подъездных путях  □ нет | 1  1  0 |  | |
| 1. Наличие вывески организации | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие подъездных путей | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие твердого покрытия подъездных путей к организации | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие на прилегающей территории оборудованной автостоянки, наличие свободных мест. Наличие велопарковки | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие остановки общественного транспорта вблизи организации | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Газон в надлежащем состоянии, ухожен, стрижется и своевременно освобождается от опавших листьев, сухой травы, мусора и т.д. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Цветочные клумбы в надлежащем состоянии, мусор и опавшая листва отсутствуют. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Ограждения без следов ржавчины и повреждений, очищаются и подкрашиваются при необходимости своевременно | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Мусорные урны в наличии, мусором не переполнены (освобождаются своевременно) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 2 (max = 10) | | |  |  | |
| **3. Вход (входная группа) на объект активного туризма** | | | | | |
| 1. Фасад главного входа на объект активного туризма визуально без повреждений и вандальных рисунков / граффити, чистый | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Пятна, грязь, копоть, следы плесени и подтеки отсутствуют (в зоне прямой видимости гостей и посетителей парка) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Все декоративные элементы чистые и без повреждений | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Рекламная стелла (при наличии) чистая, без повреждений | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Навигационные элементы актуальные, чистые и без повреждений | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 3(max = 5) | | |  |  | |
| **4. Навигация / маршруты движения на объекте активного туризма** | | | | | |
| 4.1. Парки развлечений и семейного отдыха | | | | | |
| 1. Наличие основных маршрутных «артерий» (парковых проспектов и аллей), соединяющих основные зоны и общественные пространства | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. На всех маршрутных «артериях» чистота и порядок, грязь и мусор отсутствуют | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Дорожное покрытие в надлежащем состоянии, включая бордюры / поребрики. Велодорожки в надлежащем состоянии (включая велоразметку) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Все навигационные элементы присутствуют на положенных местах, чистые и без следов повреждений | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Цветочные урны и вазоны без повреждений, чистые, мусор внутри отсутствует. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Освещение маршрутных «артерий» исправное, все источники освещения горят (в темное время суток). Все световые декорации и конструкции в исправном состоянии | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие аттракционов. Все аттракционы в рабочем состоянии | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 4.1. (max = 7) | | |  |  | |
| 4.2. Объекты водного туризма | | | | | |
| 1. Наличие подробной карты маршрута со всеми остановками | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие памятки по технике безопасности | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие укомплектованной аптечки | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Водные пути в надлежащем состоянии (прибрежные территории очищены от растительности и упавших деревьев) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие точек для аренды специализированного оборудования | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. На всех маршрутных «артериях» чистота и порядок, грязь и мусор отсутствуют | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 4.2. (max = 7) | | |  |  | |
| 4.3. Объекты велосипедного туризма | | | | | |
| 1. Наличие подробной карты маршрута со всеми остановками | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие памятки по технике безопасности | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие укомплектованной аптечки | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Велодорожки в надлежащем состоянии (присутствует разметка, нанесены специализированные знаки, нет ям) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Освещение маршрутных «артерий» исправное, все источники освещения горят (в темное время суток). Все световые декорации и конструкции в исправном состоянии | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. На всех маршрутных «артериях» чистота и порядок, грязь и мусор отсутствуют | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие точек для аренды специализированного оборудования | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 4.3. (max = 7) | | |  |  | |
| 4.4. Объекты пешеходного туризма | | | | | |
| 1. Наличие подробной карты маршрута со всеми остановками | | □ да  □ нет |  |  | |
| 1. Наличие памятки по технике безопасности | | □ да  □ нет |  |  | |
| 1. Наличие укомплектованной аптечки | | □ да  □ нет |  |  | |
| 1. Наличие указателей на всех точках маршрута | | □ да  □ нет |  |  | |
| 1. Наличие мест для остановок и отдыха | | □ да  □ нет |  |  | |
| 1. На всех маршрутных «артериях» чистота и порядок, грязь и мусор отсутствуют | | □ да  □ нет |  |  | |
| 1. Наличие точек для аренды специализированного оборудования | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 4.4. (max = 7) | | |  |  | |
| 1. **Общественное пространство объекта активного туризма** | | | | | |
| 1. Наличие основных мест / зон времяпрепровождения посетителей | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие рекреационных зон для посетителей | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. В рекреационных зонах поддерживается чистота и порядок | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие различных спортивных зон и активностей для различных категорий посетителей | | □ спортивная площадка  □ детская площадка  □ площадка с элементами экстрима  □ веревочный городок  □ пешеходные зоны  □ велосипедные зоны  □ водные зоны (байдарки, сапы и др.)  □ спортивное ориентирование  **другое:**  □\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  □\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  □ нет | 1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  1  0 |  | |
| 1. В спортивных зонах поддерживается чистота и порядок | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. На площадках для игр, детских и спортивных площадках поддерживается чистота и порядок | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Возможность обучения различным видам спорта на объектах спортивной инфраструктуры (мастер-классы, открытые уроки, школы мастеров, летние школы и др.). | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие необходимого снаряжения, экипировки, средств индивидуальной защиты для прохождения маршрута путешествия, совершения экскурсии или занятий активными видами туризма | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие анимационных программ для вовлечения различных категорий посетителей | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Возможность проведения праздничных мероприятий (дни рождения, корпоративы, тимбилдинги и др.) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Возможность организации экскурсий с активными способами передвижения и/или с их элементами | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Возможность сделать селфи в красивом месте | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Скульптурные и фигурные объекты без повреждений, чистые | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Возможность одиночного посещения объекта активного туризма без предварительной записи | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие санузлов, обозначен соответствующей табличкой WС | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Внутри санузла поддерживается чистота и порядок, неприятные запахи отсутствуют. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Сантехника полностью исправна. Замки и крючки в туалетных кабинках в исправном состоянии. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 5 (max = 28) | | |  |  | |
| **6. Способы оплаты услуг объекта активного туризма** | | | | | |
| 1. Можно совершить оплату наличными | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 2. Можно совершить онлайн-оплату | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 3. Можно совершить безналичный расчет | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 6 (max = 3) | | |  |  | |
| **7. Торговый сервис** | | | | | |
| 1. Наличие точки продаж сувенирной продукции | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие памятной продукции и сувениров с символикой Белгородской области | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие точек общественного питания | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Возможность купить сопутствующие товары | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 7 (max = 4) | | |  |  | |
| **8. Оценка персонала объекта активного туризма** | | | | | |
| 1. Соответствие персонала профессиональному назначению, в том числе компетентность и квалификация персонала | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие инструкторов | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Эмпатия, клиентоориентированность персонала при обслуживании гостей и туристов, умение общаться с гостями | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Готовность персонала ответить на дополнительные вопросы | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Сотрудник в полном объеме ответил на Ваш вопрос | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Владение информацией об услугах объекта активного туризма | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 8 (max = 6  ) | | |  |  | |
| 1. **Доступность среды комфортного пребывания на территории объекта активного туризма** | | | | | |
| 1. Наличие элементов безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 9 (max = 1) | | |  |  | |
| **10. Безопасность пребывания на территории объекта объекта активного туризма** | | | | | |
| 1. Хорошо заметные информационные указатели для обеспечения свободной ориентации как в обычной, так и в чрезвычайной ситуациях на объекте активного туризма | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие организованных безопасных мест во время воздушной тревоги | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие аудиовизуальных систем оповещения и/или иных средств | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Привлечение квалифицированных инструкторов по организации активного отдыха туристов | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Предусмотрено оказание всех видов помощи посетителям в обычных условиях проведения путешествия/экскурсии и в чрезвычайных ситуациях | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Соответствие оказываемых услуг, оборудования и снаряжения требованиям безопасности | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие памятки для посетителей о возможных рисках, правилах поведения в нестандартных ситуациях и необходимых мерах по обеспечению безопасности для каждого вида активного туризма | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. В процессе получения услуг чувствовали безопасность жизни, здоровья и имущества | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 10 (max = 8) | | |  |  | |
| Эмоциональная экспертная оценка объекта активного туризма | | | | | |
| **Эксперт 1** | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Общее впечатление об объекте активного туризма |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | Визуальный внешний облик объекта, окружающей территории, оценка внутренней среды объекта |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | | | | |
| Итого | | | | | |
| **Эксперт 2** | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Общее впечатление об объекте активного туризма |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | Визуальный внешний облик объекта, окружающей территории, оценка внутренней среды объекта |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | | | | |
| Итого | | | | | |
| **Эксперт 3** | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Общее впечатление об объекте активного туризма |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Визуальный внешний облик объекта, окружающей территории, оценка внутренней среды объекта |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | | | | |
| Итого | | | | | |
| (max = 30) | | | | |  |

Отзыв о качестве оказываемых услуг участником Конкурса

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рекомендация о присвоении объекту гостеприимства знака «Гостеприимное Белогорье»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Перевод балльных оценок сервисного аудита

объектов гостеприимства Белгородской области в номинации

«Организации, предлагающие активные виды туризма»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Разделы опросного листа | Максимальное количество баллов  оценки | Оценочный диапазон  (полученная сумма баллов) | Качественная оценка состояния сервиса |
| Общая сумма баллов по опросному листу | 121 | 0-23 | Неудовлетворительно |
| 24-48 | Удовлетворительно |
| 49-69 | Хорошо |
| 70-121 | Отлично |

**Приложение 3**

Специальная часть опросного листа сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области и баллы интегральной оценки

номинация «Объекты туристского показа»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Расшифровка критерия | | балл | | Комментарий | |
| 1. **Информационная доступность и продвижение объекта гостеприимства** | | | | | |
| 1. Наличие сайта объекта гостеприимства, информации об объекте гостеприимства и оказываемых услугах | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие механизма обратной связи на сайте объекта гостеприимства, предусмотрена возможность оставлять комментарии | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Возможность заказа /покупки услуг объекта гостеприимства онлайн | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие аккаунтов объекта гостеприимства в социальных сетях и/или в мессенджерах | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Представленность объекта гостеприимства на туристских порталах | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Взаимодействие с организациями по продвижению объекта гостеприимства (туроператоры, экскурсионные агентства, иные агентства, гостиницы, кафе и т.д.) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Дипломы, награды, сертификаты объекта гостеприимства, полученные гранты и т.п. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 1 (max = 7) | | |  |  | |
| **2. Подъездные пути и прилегающая территория** | | | | | |
| 1. Наличие указателей к объекту гостеприимства | | □ с основной дороги  □ на подъездных путях  □ нет | 1  1  0 |  | |
| 1. Наличие вывески объекта гостеприимства | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие подъездных путей | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие твердого покрытия подъездных путей к объекту гостеприимства | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Состояние покрытия подъездных путей к объекту гостеприимства | | □отличное  □отмечаются некоторые недостатки (не более 1 на км)  □плохое | 3  2  1 |  | |
| 1. Состояние дорожных знаков, разметки подъездных путей к объекту гостеприимства | | □яркая разметка, видные и заметные знаки  □разметка со следами стирания, некоторые знаки не заметны  □полустёршаяся разметка, большинство знаков не заметны, имеют дефекты | 3  2  1 |  | |
| 1. Наличие на прилегающей территории оборудованной автостоянки, наличие свободных мест | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие велопарковки | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие остановки общественного транспорта вблизи объекта гостеприимства | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 2 (max = 14) | | |  |  | |
| **3. Входная группа, состояние помещения** | | | | | |
| 1. Входная группа привлекает внимание жителей города, туристов и гостей | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 2. Наличие полной информации на вывеске, расположенной около входа на объект гостеприимства, или в помещении о наименовании организации, адресе места осуществления деятельности, режиме работы | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 3. Вход и помещение достаточно освещены | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 4. Внутри помещения приятные запахи или полное отсутствие запахов | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 5. Помещение имеет аккуратную отделку внутри и снаружи, чистота | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 3(max = 5) | | |  |  | |
| **4. Внутренняя сервисная среда объекта гостеприимства** | | | | | |
| 1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие всех специально оборудованных, оформленных и оснащенных помещений объекта гостеприимства | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие санитарных помещений для посетителей, соответствие санитарно-гигиеническим нормам | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие точек общественного питания | | □ в здании объекта гостеприимства  □ недалеко от объекта гостеприимства  □ нет | 2  1  0 |  | |
| 1. Наличие гардероба | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличиеа Wi-Fi | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие анимационных программ для вовлечения туристов различного возраста | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие мастер-классов | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие календаря мероприятий, организуемых на объекте гостеприимства | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие навигации внутри объекта гостеприимства (к экспозициям, гардеробу, буфету и др.) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие буклетов о программах объекта, тематических и сезонных экскурсиях | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Представленность информации об объекте гостеприимства в региональных промоматериалах и мероприятиях | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Возможность одиночного посещения объекта гостеприимства без предварительной записи | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Удобный режим работы объекта гостеприимства, в т.ч. в выходные дни | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие канала обратной связи с гостями, возможность получения оценки качества услуги со стороны гостей (книга отзывов и предложений, анкеты и др. ) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 4 (max = 16) | | |  |  | |
| **5. Способы оплаты услуг объектов гостеприимства** | | | | | |
| 1. Можно совершить оплату наличными | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 2. Можно совершить онлайн-оплату | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 2. Можно совершить безналичный расчет на объекте гостеприимства | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 5 (max = 3) | | |  |  | |
| **6. Наличие программ лояльности** | | | | | |
| 1. Наличие льгот социальным категориям населения | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 2. Наличие акций (действуют в определенное время) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 3. Наличие скидок (действуют постоянно) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 6 (max = 3) | | |  |  | |
| **7. Торговый сервис** | | | | | |
| 1. Наличие точки продаж сувенирной продукции | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие памятной продукции и сувениров с символикой Белгородской области | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие памятной продукции и сувениров собственного производства | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 7 (max = 3) | | |  |  | |
| **8. Оценка персонала объекта гостеприимства** | | | | | |
| 1. Соответствие персонала профессиональному назначению, в том числе компетентность и квалификация персонала | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Эмпатия, клиентоориентированность персонала при обслуживании гостей и туристов, умение общаться с гостями | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Знание и соблюдение профессиональной этики поведения | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Требования к внешнему виду персонала | | □использование специализированной одежды в зависимости от вида объекта гостеприимства (народный костюм, военная форма и т.д.)  □ соблюдение дресс-кода персоналом объекта гостеприимства  □ опрятный и ухоженный внешний вид персонала | 5  4  3 |  | |
| 1. Иммерсивная встреча посетителей на объекте гостеприимства (театрализации, реконструкции, игровая активность, фольклор и т.д.) | | □ используется в полной мере  □ частично используется  □ не используется | 3  2  0 |  | |
| 1. Готовность персонала ответить на дополнительные вопросы | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Сотрудник в полном объеме ответил на Ваш вопрос | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Владение информацией об услугах объекта гостеприимства | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 8 (max = 14) | | |  |  | |
| 1. **Доступность среды комфортного пребывания на территории объекта гостеприимства** | | | | | |
| 1. Наличие элементов безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 9 (max = 1) | | |  |  | |
| **10. Безопасность пребывания на территории объекта гостеприимства** | | | | | |
| 1. Наличие плана эвакуации в доступном месте, в здании предусмотрены эвакуационные пути и выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели для обеспечения свободной ориентации как в обычной, так и в чрезвычайной ситуациях. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие организованных безопасных мест во время воздушной тревоги (помещения без оконных проемов, подвальные или цокольные этажи) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие аптечки первой помощи в доступном месте | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие технических средств пожаротушения | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. В процессе получения услуг чувствовали безопасность жизни, здоровья и имущества | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Объект гостеприимства находится под охраной, в т. ч. оснащено тревожной кнопкой и/или видеонаблюдением | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 10 (max = 6) | | |  |  | |
| Эмоциональная экспертная оценка объекта гостеприимства | | | | | |
| **Эксперт 1** | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Общее впечатление об объекте гостеприимства |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Визуальный внешний облик здания, окружающей территории, оценка внутренней среды объекта |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Качество услуг и облуживания, оценка персонала |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | | | | |
| Итого | | | | | |
| **Эксперт 2** | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Общее впечатление об объекте гостеприимства |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Визуальный внешний облик здания, окружающей территории, оценка внутренней среды объекта |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Качество услуг и облуживания, оценка персонала |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | | | | |
| Итого | | | | | |
| **Эксперт 3** | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Общее впечатление об объекте гостеприимства |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Визуальный внешний облик здания, окружающей территории, оценка внутренней среды объекта |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Качество услуг и облуживания, оценка персонала |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | | | | |
| Итого | | | | | |
| (max = 45) | | | | |  |

Отзыв о качестве оказываемых услуг участником Конкурса

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рекомендация о присвоении объекту гостеприимства знака «Гостеприимное Белогорье»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Перевод балльных оценок сервисного аудита

объектов гостеприимства Белгородской области в номинации

«Объекты туристского показа»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Разделы опросного листа | Максимальное количество баллов  оценки | Оценочный диапазон  (полученная сумма баллов) | Качественная оценка состояния сервиса |
| Общая сумма баллов по опросному листу | 117 | 0-23 | Неудовлетворительно |
| 24-48 | Удовлетворительно |
| 49-79 | Хорошо |
| 80-117 | Отлично |

**Приложение 4**

Специальная часть опросного листа сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области в номинации

«Предприятия общественного питания» и баллы интегральной оценки

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий | Расшифровка критерия | балл | Комментарий |
| 1. | Безопасность пребывания на территории предприятия общественного питания | 1. Наличие плана эвакуации в доступном месте | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 2. Наличие организованных безопасных мест во время воздушной тревоги (помещения без оконных проемов, подвальные или цокольные этажи) | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 1. Наличие аптечки первой помощи в доступном месте | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 1. Наличие технических средств пожаротушения | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 5. В процессе получения услуг чувствовали безопасность жизни, здоровья и имущества | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 6. Предприятие находится под охраной, в том числе оснащено тревожной кнопкой и видеонаблюдением | □ да/1  □ нет/0 |  |
| Всего по критерию 1 (max = 6) | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий | Расшифровка критерия | балл | Комментарий |
| 2. | Надежность услуг, оказываемых предприятием общественного питания | 1. Выбранная кулинарная продукция (покупные товары, напитки) по меню были предоставлены | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 2. Заказ выполнен точно | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 3. Время подачи кулинарной продукции (покупных товаров, напитков) не отличалось или отличалось не значительно от обозначенного при принятии заказа | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 4. Поданные блюда соответствуют описанию в меню как по составу так массе/объему | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 5. Обслуживание происходило без необоснованных задержек | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 6. Представленный счет соответствует заказу, а цена кулинарной продукции (покупных товаров, напитков) соответствует указанной в меню | □ да/1  □ нет/0 |  |
| Всего по критерию 2 (max = 6) | | | | |
| № п/п | Критерий | Расшифровка критерия | балл | Комментарий |
| 3. | Материальная среда предприятия общественного питания | 1. Территория, прилегающая к предприятию, благоустроена, убрана, освещена в темное время суток | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 2. Стилевое единство интерьера торгового зала, мебели и сервировки столов или отражена концепция предприятия | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 3. Столовая посуда и приборы вытерты до блеска, без сколов, одного комплекта | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 4. Обслуживающий персонал в форменной или санитарной одежде и обуви единого образца | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 5. Помещения и оборудование предприятия находятся в надлежащем санитарно-эпидемиологическом состоянии | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 6. Предприятие располагает детскими стульями для кормления и  сиденьями-бустерами для детей раннего школьного возраста | □ да/1  □ нет/0 |  |
| Всего по критерию 3 (max = 6) | | | | |
| № п/п | Критерий | Расшифровка критерия | балл | Комментарий |
| 4. | Профессиональный уровень обслуживающего персонала предприятия общественного питания | 1. Обслуживающий персонал вежлив, тактичен, доброжелателен, внимателен и предупредителен | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 2. Обслуживающим персоналом выглядит ухоженно, соблюдены требования санитарии и личной гигиены | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 3. Обслуживающий персонал владеет информацией о кулинарной продукции (покупных товаров, напитков) реализуемых предприятием | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 4. Обслуживающий персонал демонстрирует умения предоставить информацию по интересующему вопросу | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 5. Обслуживающий персонал демонстрирует умения работы с возражениями | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 6. Обслуживающий персонал демонстрирует умения предложить кулинарную продукцию (покупные товары, напитки) реализуемые предприятием | □ да/1  □ нет/0 |  |
| Всего по критерию 4 (max = 6) | | | | |
| № п/п | Критерий | Расшифровка критерия | балл | Комментарий |
| 5. | Доступность услуг предприятия общественного питания | 1. Наличие свободных парковочных мест, а свободных посадочных мест в зале | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 2. Существует возможность приобретения кулинарной продукции из сырья, произведенного в регионе | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 3. Возможность приобретения продукции предприятия питания онлайн | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 4. Наличие остановки общественного транспорта в пешей доступности | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 1. Наличие возможности парковки экскурсионного автобуса или кемпера | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 1. Наличие элементов безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями | □ да/1  □ нет/0 |  |
| Всего по критерию 5 (max = 6) | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий | Расшифровка критерия | балл | Комментарий |
| 6. | Нематериаль-ная среда предприятия общественного питания | 1. Параметры микроклимата (температура, влажность и т.д.) в помещениях предприятия питания были комфортны | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 2. В помещения предприятия не проникали шумы и вибрации разного происхождения | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 3. В торговый зал предприятия не проникали запахи с производства | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 4. Социально-психологическая атмосфера в помещениях предприятия питания была комфортной | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 5. Музыкальное сопровождение соответствовало стилистики предприятия и имело оптимальную громкость | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 6. Освещенность в помещениях предприятия общественного питания была оптимальна | □ да/1  □ нет/0 |  |
| Всего по критерию 6 (max = 6) | | | | |
| № п/п | Критерий | Расшифровка критерия | балл | Комментарий |
| 7. | Информати-вность услуг предприятия общественного питания | 1. Наличие сайта предприятия питания | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 2. Наличие аккаунтов объект гостеприимства в социальных сетях (Вконтакте, Одноклассники, Яндекс.Дзен) и каналов в мессенджерах (Телеграм) | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 3. Наличие информации о туристских маршрутах и туристских объектах региона | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 4. Наличие средств визуальной информации (указатели на подъезде в том числе на центральных трассах, вывеска, режим работы, навигационные указатели в зале и т.д.) | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 5. Меню предприятия питания выполнено типографским способом и содержит наименование продукции, объем/вес, сведения о пищевой ценности | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 6. Вся представленная информация о предприятии питания и услугах доступна, достоверна и наглядна | □ да/1  □ нет/0 |  |
| Всего по критерию 7 (max = 6) | | | | |
| № п/п | Критерий | Расшифровка критерия | балл | Комментарий |
| 8. | Сервисная среда предприятия общественного питания | 1. Возможность произвести оплату удобным безналичным способом | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 2. Выделена отдельная зона для семей с детьми или детская зона  (по возможности с анимацией) | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 3. Наличие акций действующих в определенное время или для определенной категорий гостей (туристов, семей с детьми и т.д.) | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 4. Возможность организации доставки кулинарной продукции к местам потребления, возможность организации выездного обслуживания | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 5. Наличие специального меню (детское, диетическое), а также блюд традиционной (аутентичной) кухни из местного сырья | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 6. Существует возможность подключения к беспроводной сеть Интернет | □ да/1  □ нет/0 |  |
| Всего по критерию 8 (max = 6) | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Экспертная оценка объекта гостеприимства (общее впечатление) | | |
| В какой степени вы удовлетворены полученной услугой предприятия  общественного питания | | |
| **Эксперт 1** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | |  | |  | |  | |  | | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | | |
| **Эксперт 2** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | |  | |  | |  | |  | | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | | |
| **Эксперт 3** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | |  | |  | |  | |  | | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | | |
| (max = 30) | |  |

Перевод балльных оценок сервисного аудита

объектов гостеприимства Белгородской области в номинации

«Предприятия общественного питания»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Разделы опросного листа | Максимальное количество баллов  оценки | Оценочный диапазон  (полученная сумма баллов) | Качественная оценка состояния сервиса |
| Общая сумма баллов по опросному листу | 78 | 20-40 | Удовлетворительно |
| 41-60 | Хорошо |
| 61-78 | Отлично |

**Приложение 5**

Специальная часть опросного листа сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области и баллы интегральной оценки

в номинации «Средства размещения»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Расшифровка критерия | | балл | | Комментарий | |
| 1. **Информационная доступность и продвижение объекта гостеприимства** | | | | | |
| 1. Наличие сайта объекта гостеприимства, информации об объекте гостеприимства и оказываемых услугах | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие механизма обратной связи на сайте объекта гостеприимства, предусмотрена возможность оставлять комментарии | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Возможность бронирования /покупки услуг объекта гостеприимства онлайн | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие аккаунтов объекта гостеприимства в социальных сетях и/или в мессенджерах | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Представленность объекта гостеприимства на туристских порталах | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Взаимодействие с организациями по продвижению объекта гостеприимства (туроператоры, экскурсионные агентства, иные агентства, гостиницы, кафе и т.д.) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 1 (max = 6) | | |  |  | |
| **2. Подъездные пути и прилегающая территория** | | | | | |
| 1. Наличие указателей к объекту гостеприимства | | □ на подъездных путях  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие вывески объекта гостеприимства | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие подъездных путей | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Состояние покрытия подъездных путей к объекту гостеприимства | | □отличное  □отмечаются некоторые недостатки (не более 1 на км)  □плохое | 3  2  1 |  | |
| 1. Наличие на прилегающей территории оборудованной автостоянки, наличие свободных мест | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 2 (max = 7) | | |  |  | |
| **3. Входная группа, состояние помещения** | | | | | |
| 1. Входная группа привлекает внимание жителей города, туристов и гостей | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 2. Наличие полной информации на вывеске, расположенной около входа на объект гостеприимства, или в помещении о наименовании организации, адресе места осуществления деятельности, режиме работы | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 3. Вход и помещение достаточно освещены | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 4. Внутри помещения приятные запахи или полное отсутствие запахов | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 5. Помещение имеет аккуратную отделку внутри и снаружи, чистота | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 3(max = 5) | | |  |  | |
| **4. Внутренняя сервисная среда объекта гостеприимства** | | | | | |
| 1. Круглосуточная работа ресепшн, комфортная зона ожидания в холле | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие номеров различной категории | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Состояние номеров соответствует санитарно-гигиеническим нормам (чистота, уют) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие необходимой мебели и техники в номерах, отвечающих требованиям комфорта и качества | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие комплекта постельных принадлежностей и белья | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Состояние санузлов в номерах соответствует санитарно-гигиеническим нормам | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Состояние санузлов в общественных зонах соответствует санитарно-гигиеническим нормам | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие услуг по организации питания гостей на территории объекта гостеприимства | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Возможность выбора различных форматов питания | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие Wi-Fi | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие навигации внутри объекта гостеприимства и на его территории | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие канала обратной связи с гостями, возможность получения оценки качества услуги со стороны гостей (книга отзывов и предложений, анкеты и др.) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 4 (max = 12) | | |  |  | |
| **5. Наличие дополнительных услуг** | | | | | |
| 1. Наличие анимационных программ для вовлечения туристов различного возраста, возможность проведения праздников | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие спортивных площадок, тренажерных залов или возможность проката спортивного инвентаря (велосипеды, лодки, катамараны, лыжи, санки – в зависимости от сезона) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие детской площадки / игровой комнаты | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие зон отдыха на открытом воздухе | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие и состояние дополнительных услуг в гостинице (парковка, бассейн, СПА, фитнес-зал, бар/ресторан, детская площадка и. т.д.) | | □отличное  □отмечаются некоторые недостатки  □плохое | 3  2  1 |  | |
| Всего по критерию 5 (max = 7) | | |  |  | |
| **6. Способы оплаты услуг объектов гостеприимства** | | | | | |
| 1. Можно совершить оплату наличными | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 2. Можно совершить безналичный расчет на объекте гостеприимства | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 6 (max = 2) | | |  |  | |
| **7. Наличие программ лояльности** | | | | | |
| 1. Наличие акций (действуют в определенное время) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 2. Наличие скидок (действуют постоянно) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 7 (max = 2) | | |  |  | |
| **8. Торговый сервис** | | | | | |
| 1. Наличие точки продаж сувенирной продукции | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие памятной продукции и сувениров с символикой Белгородской области | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие точки продаж на территории объекта гостеприимства с продуктами питания, напитками, предметами первой необходимости | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 8 (max = 3) | | |  |  | |
| **9. Оценка персонала объекта гостеприимства** | | | | | |
| 1. Соблюдение дресс-кода персоналом объекта гостеприимства | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие бейджа | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Уровень обслуживания персонала гостиницы (вежливость, отзывчивость, компетентность, эмпатия, клиентоориентированность) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Оперативность реагирования на просьбы по смене полотенец, постельного белья и т.д. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Владение информацией об услугах объекта гостеприимства | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 9 (max = 5) | | |  |  | |
| **10. Доступность среды комфортного пребывания на территории объекта гостеприимства** | | | | | |
| 1. Наличие элементов безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 10 (max = 1) | | |  |  | |
| **11. Безопасность пребывания на территории объекта гостеприимства** | | | | | |
| 1. Наличие плана эвакуации в доступном месте, в здании предусмотрены эвакуационные пути и выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели для обеспечения свободной ориентации как в обычной, так и в чрезвычайной ситуациях. | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие организованных безопасных мест во время воздушной тревоги (помещения без оконных проемов, подвальные или цокольные этажи) | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие аптечки первой помощи в доступном месте | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Наличие технических средств пожаротушения | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| 1. Объект гостеприимства находится под охраной, в т. ч. оснащено тревожной кнопкой и/или видеонаблюдением | | □ да  □ нет | 1  0 |  | |
| Всего по критерию 11 (max = 5) | | |  |  | |
| Эмоциональная экспертная оценка объекта гостеприимства | | | | | |
| **Эксперт 1** | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Общее впечатление об объекте гостеприимства |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Визуальный внешний облик здания, окружающей территории, оценка внутренней среды объекта |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Качество услуг и облуживания, оценка персонала |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | | | | |
| Итого | | | | | |
| **Эксперт 2** | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Общее впечатление об объекте гостеприимства |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | Визуальный внешний облик здания, окружающей территории, оценка внутренней среды объекта |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | Качество услуг и облуживания, оценка персонала |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | | | | |
| Итого | | | | | |
| **Эксперт 3** | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Общее впечатление об объекте гостеприимства |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | Визуальный внешний облик здания, окружающей территории, оценка внутренней среды объекта |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | Качество услуг и облуживания, оценка персонала |  |  |  |  |  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | | | | |
| Итого | | | | | |
| (max = 45) | | | | |  |

Отзыв о качестве оказываемых услуг участником Конкурса

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рекомендация о присвоении объекту гостеприимства знака «Гостеприимное Белогорье»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Перевод балльных оценок сервисного аудита

объектов гостеприимства Белгородской области в номинации

«Средства размещения»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Разделы опросного листа | Максимальное количество баллов  оценки | Оценочный диапазон  (полученная сумма баллов) | Качественная оценка состояния сервиса |
| Общая сумма баллов по опросному листу | 100 | 0-23 | Неудовлетворительно |
| 24-48 | Удовлетворительно |
| 49-79 | Хорошо |
| 80-100 | Отлично |

**Приложение 6**

Специальная часть опросного листа сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области и баллы интегральной оценки

в номинации «Предприятия промышленного туризма»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название критерия | | Расшифровка критерия | балл | |
| 1. | Информационная доступность и продвижение объекта промышленного туризма | | 1. Наличие web- сайта объекта промышленного туризма |  | 1  0 |
| 1. Полиязычность web- сайта |  | 1  0 |
| 1. Возможность заказа /покупки экскурсионного продукта посредством web-сайта |  | 1  0 |
| 1. Полное, достоверное и своевременное информирование потребителя по организационным вопросам экскурсии (условия и порядок бронирования, наличие мастер-классов, продолжительность экскурсии, число участников в группе, способах оплаты и т.д.) |  | 1  0 |
| 1. Наличие аккаунтов объект промышленного туризма в социальных сетях и мессенджерах |  | 1  0 |
| 1. Наличие информации об объекте промышленного туризма на общероссийских туристских порталах |  |  |
| 1. Наличие информации об объекте промышленного туризма на региональных, муниципальных туристских порталах |  |  |
| 1. Взаимодействие с организациями по продвижению объекта промышленного туризма (туроператоры, экскурсионные агентства, иные агентства, гостиницы, кафе) |  | 1  0 |
| 1. Упоминание объекта промышленного туризма в городской среде (рекламные щиты, баннеры и т.д.) |  | 1  0 |
| 1. Дипломы, награды, сертификаты объекта промышленного туризма |  | 1  0 |
| Всего по критерию 1 (max = 10) | | | | |  |
| 2. | Подъездные пути и прилегающая территория | | 1. Наличие дорожных указателей к объекту промышленного туризма | □ с основной дороги  □ на подъездных путях  □ нет | 1 |
| 1. Полиязычность указателей и вывески |  |  |
| 1. Наличие подъездных путей к предприятию |  |  |
| 1. Наличие твердого покрытия подъездных путей к объекту промышленного туризма |  |  |
| 1. Состояние покрытия подъездных путей к объекту промышленного туризма | □отличное  □отмечаются некоторые недостатки (не более 1 на км)  □плохое | 3  2  1 |
| 1. Состояние дорожных знаков, разметки подъездных путей к объекту промышленного туризма | □яркая разметка, видные и заметные знаки  □разметка со следами стирания, некоторые знаки не заметны  □полустёршаяся разметка, большинство знаков не заметны, имеют дефекты | 3  2  1 |
| 1. Наличие организованной автостоянки |  |  |
| 1. Наличие возможности парковки экскурсионных автобусов |  |  |
| 1. Наличие собственной автостоянки объекта промышленного туризма, доступной для туристов |  |  |
| 1. Наличие остановки общественного транспорта вблизи объекта промышленного туризма |  | 1  0 |
| 1. Наличие беспересадочных маршрутов к объекту промышленного туризма от точек прибытия туристов |  | 1  0 |
| 1. Прилегающая территория к предприятию благоустроена и освещена в темное время суток |  | 1  0 |
| Всего по критерию 2 (max = 16) | | | | |  |
| 3. | Входная группа, состояние  помещения | | 1. Входная группа привлекает внимание туристов и гостей |  | 1  0 |
| 2. Вывеска выразительна и заметна |  | 1  0 |
| 3. Вход и помещение достаточно освещены |  | 1  0 |
| 4. Организовано отдельное помещение для инструктажа по технике безопасности |  | 1  0 |
| 5. Помещение оборудовано местами для седения |  | 1  0 |
| 6. Обеспечена экологическая безопасность окружающей среды |  | 1  0 |
| Всего по критерию 3(max = 6) | | | | |  |
| 4. | Внутренняя сервисная среда объекта промышленного туризма | | 1. Наличие санитарных помещений для экскурсантов |  | 1  0 |
| 1. Наличие предприятия общественного питания |  | 1  0 |
| 1. Наличие гардероба |  | 1  0 |
| 1. Наличие навигации внутри объекта промышленного туризма (к экспозициям, гардеробу, буфету и др.) |  | 1  0 |
| 1. Наличие календаря мероприятий, организуемых на объекте промышленного туризма |  | 1  0 |
| 1. Организован мастер-класс или дегустация |  | 1  0 |
| 1. Наличие информации об объекте промышленного туризма в региональных промоматериалах и мероприятиях |  | 1  0 |
| 1. Возможность одиночного посещения объекта промышленного туризма без предварительной записи |  | 1  0 |
| 1. Наличие анимационных программ |  | 1  0 |
| Всего по критерию 4 (max = 9) | | | | |  |
| 5. | Способы оплаты услуг объекта промышленного туризма | | 1. Возможно совершить оплату наличными |  | 1  0 |
| 2. Возможно совершить онлайн-оплату на web-сайте |  | 1  0 |
| 3. Возможно совершить безналичный расчет |  | 1  0 |
| Всего по критерию 5 (max = 3) | | | | |  |
| 6. | Торговый сервис | | 1. Происходит реализация сувенирной продукции |  | 1  0 |
| 1. Наличие памятной продукции и сувениров с символикой Белгородской области |  | 1  0 |
| 1. Наличие памятной продукции и сувениров собственного производства |  | 1  0 |
| Всего по критерию 6 (max = 3) | | | | |  |
| 7. | Соблюдение требований к экскурсионным услугам и нормам делового этикета | | 1. Сотрудник поздоровался |  | 1  0 |
| 1. Сотрудник представился |  | 1  0 |
| 1. Обозначены поставленные цели и задачи экскурсии |  | 1  0 |
| 1. Организационные мероприятия в начале экскурсии соблюдены |  | 1  0 |
| 1. Соблюдение тайминга |  | 1  0 |
| 1. Информативность теста экскурсии для целевой аудитории |  | 1  0 |
| 1. Наличие логических переходов |  | 1  0 |
| 1. Ракурсы обзора объектов удобны экскурсантам |  | 1  0 |
| 1. Наличие различных приемов показа и рассказа |  | 1  0 |
| 1. Соблюдение дресс-кода персоналом объекта промышленного туризма |  | 1  0 |
| 1. Наличие бейджа |  | 1  0 |
| 1. Улыбчивость, доброжелательность, вежливость персонала объекта промышленного туризма |  | 1  0 |
| 13. Соблюдение правил делового этикета сотрудниками объекта промышленного туризма |  | 1  0 |
| 14. Сотрудник в полном объеме ответил на вопросы |  | 1  0 |
| 15. Грамотность речи и использование профессиональной терминологии |  | 1  0 |
| 16. Организационные мероприятия в конце экскурсии соблюдены |  | 1  0 |
| 17. Применение интерактива |  | 1  0 |
| Всего по критерию 7 (max = 17) | | | | |  |
| 8. | Безопасность пребывания на территории объекта промышленного туризма | | 1. Наличие инструкций о порядке действий персонала при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций на объекте промышленного туризма |  | 1  0 |
| 1. Наличие технических средств обеспечения безопасности объекта промышленного туризма (тревожной кнопки, видеонаблюдения, пожарной сигнализации и средств пожаротушения, ограждений, знаков безопасности, эвакуационные знаки и др.) |  | 1  0 |
| 1. Наличие службы безопасности на территории объекта |  | 1  0 |
| 1. Сотрудник предприятия, проводивший инструктаж подготовлен к действиям в чрезвычайных ситуациях и оказанию первой помощи |  |  |
| 1. Наличие инструкций по действиям в чрезвычайных ситуациях для ознакомления туристов и журналов для фиксации проведения инструктажей |  | 1  0 |
| 1. Наличие инструктажа по технике безопасности для экскурсантов |  | 1  0 |
| 1. Применение мер по обеспечению личной защиты (выделение запретных зон для посещения, снабжение экскурсантов спецдеждой и т.д.) |  | 1  0 |
| Всего по критерию 8 (max = 7) | | | | |  |
| Экспертная оценка объекта промышленного туризма (общее впечатление) | | | | | |
| **Эксперт 1** | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | |  | |  | |  | |  | | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | | | | |
| **Эксперт 2** | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | |  | |  | |  | |  | | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | | | | |
| **Эксперт 3** | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | |  | |  | |  | |  | | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | | | | |
| (max = 30) | | | | |  |

Перевод балльных оценок сервисного аудита объектов промышленного туризма Белгородской области в качественные оценки



**Приложение 7**

Специальная часть опросного листа

для присвоения категории «Объект автомобильного туризма»

в дополнении к основной номинации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название критерия | балл | Комментарий |
| 1. | Туристский объект находится вблизи или на незначительном удалении от федеральной автомобильной трассы | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 2. | Подъездные пути к туристическому объекту имеют твердое покрытие без повреждений, обеспечивающее круглогодичный проезд | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 3. | Равномерное освещение без участков с затенением подъездного пути в темное время суток | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 4. | Подъездные пути должны быть обеспечены вертикальной и горизонтальной разметкой | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 5. | Обочины подъездных путей очищены и благоустроены | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 6. | Сервисные дорожные знаки размещены на съезде с федеральной автомобильной трассы и на подъезде к туристскому объекты | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 7. | На территории подъездных путей и туристского объекта хорошее качество мобильной связи и сети «Интернет» | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 8. | Туристский объект обеспечен увеличенным парковочным пространством или площадкой отдыха для парковки автомобилей с караван-прицепами, кемперов и т.п. | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 9. | Парковочное пространство пригодно для перемещения лиц с ограниченными возможностями здоровья (в необходимых местах присутствует понижение бордюрного камня) | □ да/1  □ нет/0 |  |

Перевод балльных оценок

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Разделы опросного листа | Максимальное количество баллов  оценки | Оценочный диапазон  (полученная сумма баллов) | Качественная оценка состояния сервиса |
| Общая сумма баллов по опросному листу | 9 | 3-5 | Удовлетворительно |
| 6-7 | Хорошо |
| 8-9 | Отлично |

**Приложение 8**

Специальная часть опросного листа

для присвоения категории «Объект семейного отдыха»

в дополнении к основной номинации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название критерия | балл | Комментарий |
| 1. | Парковочное пространство имеет выделенные места увеличенной площади для семей с детьми, а территория туристского объекта приспособлены для перемещения детских колясок | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 2. | Доступные туристам туалетные комнаты содержат в своем составе оборудование, предназначенное для удобного использования детьми | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 3. | Организовано пространство для матери и ребенка предназначенное для кормления, проведения гигиенических процедур и переодевания ребенка | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 4. | Туристский объект предоставляет семейные (многоместные, соединяющиеся) номера с детскими (дополнительными) кроватями способные принять семью в составе 4-х и более человек | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 5. | На территории туристского объекта организовано пространство для детей разных возрастов (детская комната, детская площадка, игровая зона, детский уголок и т.д.) | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 6. | Если туристский объект предоставляет анимационные услуги, то есть возможность организовать программу пребывания и времяпрепровождения для детей разных возрастов (мастер-класс, дегустация, экскурсия и т.д.) | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 7. | Если туристский объект предоставляет услуги общественного питания, то есть возможность осуществить заказ по детскому (диетическому) меню | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 8. | Если туристский объект предоставляет услуги розничной торговли, то есть возможность приобрести товары первой необходимости для детей (детское питание, гигиенические принадлежности) | □ да/1  □ нет/0 |  |
| 9. | Если туристский объект предоставляет экскурсионные услуги, то есть возможность организации экскурсий для малых групп (семей) в том числе с детьми. | □ да/1  □ нет/0 |  |

Перевод балльных оценок

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Разделы опросного листа | Максимальное количество баллов  оценки | Оценочный диапазон  (полученная сумма баллов) | Качественная оценка состояния сервиса |
| Общая сумма баллов по опросному листу | 9 | 1-3 | Неудовлетворительно |
| 4-9 | Удовлетворительно |