

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор КГБУК
«ХКП им. Н.Н. Муравьева-Амурского»

Э.Р. Бимеев
2015г.



СТАНДАРТ

НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПО ДЕМОНСТРАЦИИ КОЛЛЕКЦИЙ РАСТЕНИЙ И ИСТОРИКО - MEMОРИАЛЬНЫХ МЕСТ

КГБУК «ХКП ИМ. Н.Н. МУРАВЬЕВА-АМУРСКОГО»

1. Общие положения

1.1. Стандарт демонстрации коллекций растений и историко-мемориальных мест (экскурсий) на территории Хабаровского краевого парка им. Н.Н. Муравьева-Амурского (далее - Стандарт) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании", и общие правила формирования, ведения и применения системы стандартизации в Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 "Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения".

1.2. Федеральным законом от 21.12.1994 N 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера", Уставом города Хабаровска и определяет условия организации и проведения массовых мероприятий на территории парковых зон.

1.3. В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты: ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов; ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг; ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования; ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения; ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.

1.3. Для целей настоящего Стандарта используются следующие понятия:

В настоящем стандарте применены термины по Федеральному закону "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", ГОСТ Р 50681-2010, ГОСТ Р 53522-2009, а также следующие термины с соответствующими определениями:

экскурсионные услуги: создание условий для регулируемого туризма и отдыха. Туристские услуги по разработке, организации и проведению экскурсий;

экскурсия: осуществление мероприятий в области обслуживания посетителей на особо охраняемой природной территории (ООПТ) в парковой зоне. Создание туристических маршрутов, их материально-техническое обновление и обслуживания для посетителей ООПТ. Услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия), индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика;

экскурсант: потребитель экскурсионных услуг;

экскурсовод (гид): профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания;

гид-переводчик: профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (иностранцев) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания;

сопровождающий: физическое лицо, имеющее профессиональную подготовку, опыт, знания и навыки, оказывающее информационные и организационные услуги, необходимые при проведении экскурсии, и квалифицированную помощь экскурсантам;

объекты экскурсионного показа/экскурсионные объекты: материальная основа экскурсионного показа, включающая памятные места, здания и сооружения, памятники истории, архитектуры, искусства и археологии, природные объекты (реликтовые растения), которые во время экскурсии демонстрируют экскурсантам;

демонстрация объекта (экскурсионного объекта): совокупность методических приемов и форм предоставления информации, с помощью которых проводится ознакомление экскурсантов с объектом показа в соответствии с целью и тематикой экскурсии;

программа экскурсии (экскурсионная программа): последовательность посещения и изучения объектов показа с предоставлением информации об указанных объектах;

маршрут экскурсии: путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение объектов показа;

технологическая карта экскурсии: документ, устанавливающий последовательность посещения и изучения объектов на маршруте в соответствии с определенной тематикой, включающий в себя пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии: продолжительность, протяженность, месторасположение остановок, точек обзора;

качество экскурсионных услуг: совокупность свойств и характеристик экскурсионных услуг, определяющих способность удовлетворять потребности экскурсантов. Характеристики экскурсионных услуг включают профессиональную подачу материалов экскурсии, владение методикой экскурсии, этику общения экскурсовода и экскурсантов, эстетичность и комфортность экскурсии;

оценка качества экскурсионных услуг: количественное и качественное определение степени соответствия показателей качества экскурсионных услуг (процесса оказания услуг) установленным требованиям;

вид экскурсионной услуги: совокупность однородных экскурсионных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками и соответствующих определенной тематике;

условия предоставления экскурсионных услуг: совокупность факторов, воздействующих на туриста (экскурсанта) в процессе предоставления экскурсионных услуг;

экскурсионная методика (методика ведения экскурсии): совокупность методических приемов подготовки и проведения экскурсий, а также требований и правил, предъявляемых к экскурсии;

контрольный текст экскурсии: технологический документ, включающий познавательную, историческую, научную, техническую и другую информацию, предоставляемую экскурсантам в процессе экскурсии;

На основе контрольного текста экскурсовод составляет индивидуальный текст, отображающий особенности экскурсии с учетом интересов экскурсантов определенных категорий;

"портфель экскурсовода": условное наименование комплекта информационных материалов (фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с

картин, видео - и аудиоматериалов и др.), используемых экскурсоводом в ходе проведения экскурсии.

2. Виды экскурсионных услуг и экскурсий

2.1. Экскурсионные услуги представляют собой деятельность экскурсовода Хабаровского краевого парка им. Н.Н. Муравьёва-Амурского, имеющего необходимую квалификацию по разработке, организации и проведению экскурсий.

2.2. Экскурсионные услуги по ГОСТ Р 53522 – 2009 включают в себя:

- услуги по организации и проведению экскурсий;
- услуги экскурсовода (гида);

2.3. Подготовка экскурсии должна проводиться экскурсоводом в соответствии с экскурсионной методикой и включать в себя несколько этапов:

- определение цели и задач экскурсии;
- выбор темы и разработку концепции экскурсии;
- изучение и сбор информации по теме экскурсии;
- отбор и изучение экскурсионных объектов;
- составление маршрута экскурсии;
- объезд или обход маршрута;
- методическую разработку, определение приемов и техники ведения экскурсии, в том числе составление технологической карты экскурсии по ГОСТ Р 50681 - 2010;
- подготовку текста для проведения экскурсии;
- комплектование "портфеля экскурсовода";
- проведение пробной экскурсии;
- утверждение экскурсии.

Число этапов, указанных в 2.3. может быть сокращено по решению руководства КГБУК «Хабаровского краевого парка им. Н.Н. Муравьёва-Амурского».

2.5. Технические документы, необходимые для организации и проведения экскурсий, по содержанию должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 50681-2010.

3. Классификация экскурсий

3.1. Экскурсии классифицируют в зависимости от содержания, тематики, места проведения, категории участников, формы проведения и других признаков.

3.1.1. Экскурсии в зависимости от содержания подразделяют на обзорные и тематические.

3.1.2. Обзорные экскурсии представляют собой многоплановые экскурсии с использованием исторических материалов и демонстрацией различных объектов показа, находящихся на определенной территории.

3.1.3. Тематические экскурсии раскрывают определенную тему и подразделяются:
- на исторические: историко-краеведческие, историко-религиозные, археологические, этнографические, военно-исторические, историко-биографические.

3.2. По способу передвижения экскурсии подразделяют на пешеходные, экскурсии с использованием транспорта (автомобильного) и комбинированные (транспортно-пешеходные).

3.3. В зависимости от категории участников экскурсии подразделяют на экскурсии для взрослых (в том числе для пожилых людей), детей и молодежи (школьники, студенты).

3.4. По составу участников экскурсии подразделяют на экскурсии для российских туристов, для иностранных туристов, для религиозных паломников, для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе инвалидов и т.п.

- 3.5. По форме проведения экскурсии подразделяют на обычные, трассовые, учебные, игровые, интерактивные, анимационные (экскурсии-массовки, экскурсии-прогулки, экскурсии-концерты, экскурсии-спектакли и др.).
- 3.6. В зависимости от числа участников экскурсии подразделяют на индивидуальные (от одного до пяти экскурсантов) и групповые (более пяти экскурсантов).
- 3.7. В зависимости от продолжительности экскурсии подразделяют на непродолжительные (до трех часов) и продолжительные (свыше трех часов).
- 3.8. В зависимости от времени проведения экскурсии подразделяют на дневные, вечерние, ночные.
- 3.9. Программа экскурсий включает в себя: вступление, основную часть и заключение.
- 3.10. Услуги экскурсовода (гида) представляют собой деятельность по подготовке к экскурсии, сопровождению экскурсантов и непосредственному проведению экскурсий, осуществляемую в соответствии с технологической картой и тематической направленностью. Посещение объектов экскурсионного показа - объекты природного, историко-культурного наследия.
- 3.10.1. Экскурсовод (гид) должен владеть полной информацией о крае, регионе, местности, в которой проводится экскурсия, о памятниках природы, истории, культуры, о местных традициях и обычаях, об условиях пребывания, необходимости оформления документов, телефонах и адресах служб экстренной помощи и обеспечения правопорядка, государственных учреждений.
- 3.10.2. Экскурсовод (гид) самостоятельно разрабатывает (проектирует) программу экскурсии в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50681-2010.

4. Общие требования к экскурсионным услугам и экскурсиям

- 4.1. Экскурсионные услуги предоставляет экскурсовод в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Стандартом.
- 4.2. Основными требованиями к экскурсионным услугам являются:
- соответствие функциональному назначению (информационная наполненность);
 - точность и своевременность выполнения;
 - соответствие требованиям безопасности;
 - надлежащее качество обслуживания.
- 4.3. Экскурсионные услуги должны соответствовать функциональному назначению - соответствие темы экскурсии, указанной в программе, доступность и полнота изложения информации для экскурсантов соответствующих категорий согласно ГОСТ Р 53997-2010.
- Исполнители экскурсионных услуг должны предоставлять потребителям необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах в соответствии с действующим законодательством, правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, в том числе инструкции для экскурсантов, включая правила поведения во время проведения экскурсии.
- 4.4. При предоставлении экскурсионных услуг следует соблюдать требования точности и своевременности выполнения экскурсии в полном соответствии с программой и договором на оказание экскурсионных услуг.
- 4.5. Материально-техническая база исполнителя экскурсионных услуг должна позволять разрабатывать и реализовать экскурсионные услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта самостоятельно или при помощи соисполнителей на основании заключенных договоров.
- 4.6. Основными требованиями к экскурсиям являются: познавательная ценность, научное содержание, воспитательное воздействие, наглядность, достоверность, доступность, качество изложения материала (текста экскурсии), дифференцированный подход к экскурсантам различных категорий.

4.7. Текст экскурсии должен соответствовать следующим критериям: ясность изложения, четкость формулировок, необходимый (достаточный) объем фактического материала и информации по теме, литературный язык.

4.8. Маршрут экскурсии должен быть сформирован в логической последовательности, обеспечивать раскрытие темы, доступность и удобство осмотра объекта показа (специально оборудованные площадки), предусматривать отсутствие длительных пауз в показе и рассказе экскурсовода и наличие санитарных мест.

4.9. К моменту проведения экскурсии рекомендуется иметь несколько вариантов движения экскурсионной группы с целью возможности изменения маршрута.

4.10. Экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям безопасности к процессам оказания и результатам услуг, обеспечивать сохранность жизни, здоровья и имущества экскурсантов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти и ГОСТ Р 50644-2009.

5. Требования к исполнителям экскурсионных услуг

5.1 Исполнители экскурсионных услуг должны обладать следующими умениями и навыками:

- профессиональной подготовкой необходимого уровня и квалификацией, соответствующей выполняемой работе;
- навыками и опытом предоставления информации по предмету экскурсии и экскурсионным объектам.

Исполнители экскурсионных услуг должны соблюдать профессиональную этику поведения.

5.2. Исполнители экскурсионных услуг должны проходить аттестацию с целью подтверждения профессионального уровня в соответствии с законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также требованиями, установленными руководителем Хабаровского краевого парка им. Н.Н. Муравьева-Амурского.

6.1. Оценку качества экскурсионных услуг осуществляет руководство КГБУК «Хабаровский краевой парк им. Н.Н. Муравьева-Амурского» в пределах своей компетенции в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

6.2. Экскурсионные услуги, оказываемые исполнителем, должны соответствовать требованиям, установленным федеральными законами и нормативными документами, действующими в Российской Федерации.

6.3. Оценка качества исполнения туристских и экскурсионных услуг осуществляется с помощью социологического метода.

6.3.1. Социологический метод предполагает проведение социологических обследований (анкетирование, опрос, записи в книге отзывов экскурсантов, Интернет - отзывы) с последующим анализом полученных данных.

6.4 Контроль качества исполнения экскурсионных услуг осуществляет руководство КГБУ «Хабаровский краевой парк им. Н.Н. Муравьева-Амурского», общественные организации в пределах своей компетенции, в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.