|  |
| --- |
|  **УТВЕРЖДАЮ:** **Приказ** **от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г. № \_\_**  |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о проекте «Одобрено Visittula» Центра развития туризма Регионального фонда «Агентство экономического развития Тульской области»**

1. **Для целей настоящего положения используются следующие термины и определения:**

**«Visittula»** – официальный туристический бренд Тульской области. Программа развития туристической дестинации бренда «Visittula», программа «Visittula» – комплексная программа, направленная на создание, реализацию глобальной коммуникационной стратегии и маркетинговой компании с целью продвижения туристических возможностей Тульской области, а также направленная на развитие туристской отрасли региона и приведение её к современным мировым потребностям и стандартам.

**Управляющий офис «Visittula»** – Центр развития туризма Тульской области (далее ЦРТ ТО), наделенный правом управления и развития официального туристического бренда.

**Аккредитация** – комплекс мероприятий, осуществляемый в соответствии с порядком и процедурами, устанавливаемыми ЦРТ, по результатам которого ЦРТ ТО удостоверяется, что претендент соответствует критериям аккредитации и является компетентным в оказании услуг в рамках реализации программы «Одобрено Visittula» на рынке туристических услуг в течение срока действия аккредитации.

**Критерии аккредитации** – совокупность требований и условий, утвержденных ЦРТ ТО, которым должен удовлетворять претендент/аккредитованный партнер.

**Претендент** – любое юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, либо имеющее аккредитацию гида-экскурсовода, изъявившее желание работать по программе «Visittula» и представившее письменную заявку на аккредитацию (с необходимым пакетом документов) в офис ЦРТ ТО.

**Аккредитованный партнер, партнер** – претендент, признанный компетентным в оказании услуг в рамках реализации программы «Visittula» на рынке туристических услуг.

**«Рекомендовано официальным туристическим брендом «Visittula»** – статус, приcваеваемый аккредитованному партнеру после прохождения аккредитации при условии выполнения всех критериев аккредитации, который дает возможность использования имиджевых и маркетинговых инструментов для продвижения собственного бизнеса.

**Деаккредитация** – комплекс мероприятий, осуществляемый в соответствии с порядком и процедурами, устанавливаемыми Офисом VT, по результатам которого партнер признается некомпетентным оказывать услуги в рамках реализации программы «Visittula». Отношения с партнером в рамках реализации программы «Visittula» прекращаются, заключенные договоры подлежат расторжению.

**Заявка** – подаваемая претендентом в письменной форме анкета-заявка на аккредитацию по форме Приложения № 1 к настоящему положению.

**Оценка соответствия критериям аккредитации** – деятельность Центра развития туризма, направленная на установление того, что критерии аккредитации выполняются; включает в себя проверку правоспособности, финансовой устойчивости.

1. **Критерии аккредитации**
	1. **Туроператоры**

2.1.1. Включение в Единый Федеральный реестр туроператоров.

2.1.2. Участие в мероприятиях программы «Visittula».

2.1.3. Наличие интернет-cайта, в том числе и на английском языке (дополнительно, по возможности, на китайском языке).

2.1.4. Размещение на главной странице сайта компании баннеров (материалы предоставляются) с переходом на официальный турпортал visittula.com.

2.1.5. Наличие и выполнение стандартов:

- внутренние стандарты сервиса и качества обслуживания туристов;

- стандарты и регламент проведения встречи и приема инфо-туров/рекламных туров.

2.1.6. Наличие основной рекламно-презентационной информации на английском языке (дополнительно по возможности - на китайском языке).

2.1.7. Наличие англоговорящего персонала (минимум 1 менеджер по приему) для сферы деятельности «внутренний туризм».

2.1.8. Сбор анкет по проекту «Портрет туриста» в автобусах (образцы анкеты предоставляются), а также отзывов о посещении в рамках туристической проездки города, объектов показа, питания, размещения.

2.1.9. Прохождение аудита по системе «Тайный гость» не менее чем на 80%.

2.1.10. Отсутствие жалоб на работу туроператора в Комитет по туризму и другие профильные органы.

**2.2. Гостиницы**

2.2.1. Наличие паспорта безопасности или акта обследования.

2.2.2. Участие в мероприятиях программы «Visittula».

2.2.3. Наличие Wi-Fi.

2.2.4. Приём иностранных гостей:

- наличие англоговорящего персонала основных служб;

- навигация на русском, английском языке (по возможности китайский) либо с использованием понятной графической информации.

2.2.5. Сбор анкет «Портрет туриста» на ресепшн (бланки анкет предоставляются).

2.2.6. Прохождение аудита по системе «Тайный гость» не менее чем на 80%.

2.2.7. Персонал гостиницы обязан:

- проявлять внимательность к гостям, готовность предложить помощь в решении вопросов;

- проявлять дружелюбие и вежливость, приносить извинения за неудобства или ожидание;

- соблюдать полную форму одежды, иметь именной значок или бейдж;

- соблюдать конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая номера комнат, сроки проживания, личную информацию и т.п.

- знать гостиницу (отель), его помещения, часы работы и общую информацию;

- принимать оперативные меры при поступлении жалоб, передавать руководству для принятия мер;

- регулярно (не реже 1 раза в неделю) проводить мониторинг отзывов гостей отеля на крупнейших специализированных ресурсах: Booking.com, TripAdvisor, в соц.сетях и на других ресурсах, а также отвечать гостю от имени отеля и своевременно принимать в работу замечания клиентов.

**2.3. Рестораны, бары, кафе и другие пункты общественного питания**

2.3.1. Наличие действующих разрешений и лицензий.

2.3.2. Участие в мероприятиях программы «Visittula».

2.3.3. Наличие меню на английском языке с указанием норм выхода блюд и калорийности.

2.3.4. Наличие внутренней навигации на английском языке.

2.3.5. Наличие англоговорящего персонала (минимум 1 администратор и 1 официант в смене)

2.3.6. Наличие Wi-Fi.

2.3.7. Прохождение аудита по системе «Тайный гость» не менее чем на 80%.

2.3.8. Наличие и выполнение стандартов:

- внутренние стандарты сервиса и качества обслуживания посетителей объекта питания

- приветливость, доброжелательность персонала

- внимательное отношение к пожеланиям посетителей

2.3.9. Стандарты чистоты экстерьера ресторана:

- вывеска ресторана ровно висит;

- перед входом чисто и убрано;

- двери чистые, стекла без разводов

- урны перед входом чистые, стоят по обеим сторонам центрального входа

2.3.10. Информация об объекте:

- на сайте объекта питания, а также в справочных общедоступных ресурсах (2Gis, TripAdvisor и другие) должна быть актуальная информация с контактными данными (адрес, работающий телефон, а также режим работы)

- телефон должен быть доступен для звонка, отвечать необходимо в течение 3 гудков.

2.3.11. Стандарты внешнего вида обслуживающего персонала:

- для женщин не яркий дневной макияж, ухоженное лицо;

- для мужчин ухоженный внешний вид, гладко выбритое лицо либо аккуратно подстриженные усы и борода;

- чистые волосы, аккуратная укладка;

- обязательно наличие маникюра, ухоженные руки, лак пастельных тонов;

- отсутствие бижутерии (часы, цепочки, браслеты);

- возможно наличие только обручального кольца и небольших сережек;

- опрятная, чистая, выглаженная одежда;

- для женщин наличие колгот или чулок обязательно всегда (круглый год).

**2.4. Музеи**

2.4.1. Исполнение пунктов межведомственного Приказа Министерства культуры «Об утверждении минимальных требований к организации деятельности музеев и музеев-заповедников в Тульской области».

2.4.2. Участие в мероприятиях программы Visittula.

2.4.3. Прохождение аудита по системе “Тайный гость“ не менее, чем на 80%.

2.4.4. Размещение на главной странице сайта компании ссылки на официальный турпортал visittula.com.

2.4.5. Доступность услуг для иностранных туристов:

- наличие англоговорящего персонала (минимум 1 сотрудник);

- наличие внутренней навигации на английском языке;

- наличие этикетажа на английском языке.

2.4.6. Наличие и выполнение стандартов:

- сервиса и качества обслуживания туристов;

- приветливость, доброжелательность в рамках концепции «Тула – гостеприимная»;

- в зимнее время подходы к музею должны быть очищены от снега и льда;

- около здания музея должна располагаться парковка не менее чем на 10 мест;

- музеи должны быть оборудованы местами для ожидания посетителями начала экскурсии, в том числе не менее чем 10 сидячими местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми;

- организация, оказывающая услугу, должна по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений;

- организация, оказывающая услугу, должна обеспечить выставочные помещения музеев достаточным количеством сидячих мест – не менее четырех сидячих мест на один зал;

- в помещении музея должна находиться медицинская аптечка;

- музейные экспозиции должны быть обеспечены четкими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора;

- к началу работы музея полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей;

- помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами;

- организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях музея тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых;

- в музейных и выставочных помещениях должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия;

- ковры и ковровые дорожки в выставочных и экспозиционных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к пол;

- организация, оказывающая услугу, не должна загромождать площадки и марши лестничных клеток, устанавливать зеркала на путях эвакуации;

- в зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными;

- при проведении мероприятий в музеях двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры;

2.4.7. Требования к режиму работы:

- предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день.

2.4.8. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

- организация, оказывающая услугу, не вправе ограничивать доступ жителей и гостей города любого возраста, пола и вероисповедания к музейным предметам и музейным коллекциям из соображений цензуры;

- персонал музея (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей музея, либо должен указать на тех сотрудников музея, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе (нужде);

- персонал музея (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей музея, применять меры принуждения и насилия к посетителям;

- каждому посетителю музея должен быть выдан билет (возможно за плату), удостоверяющий его право на посещение;

- организация, оказывающая услугу, должна представить жителям и гостям города возможность заказа экскурсии по телефону;

- экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных, выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии);

- посетителям музеев и выставок (за исключением малолетних) должна быть предоставлена возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда посетителем была оплачена услуга просмотра экспозиций с экскурсоводом.

**2.5.** **Требования к экскурсоводу (гиду)**

2.5.1. Гражданство РФ.

2.5.2. Высшее образование (бакалавриат, специалитет).

2.5.3. Программа переподготовки специалистов (гид-экскурсовод).

2.5.4. Аттестация экспертным советом субьектов РФ, т.е. проверка профессиональных знаний и умений.

2.5.5. Аккредитация (получение права проведения экскурсий по определенному объекту).

2.5.6. Повышение квалификации экскурсовода 1 раз в 3 года, переводчика 1 раз в 5 лет.

2.5.7. Возраст, опыт проведения экскурсий (не менее 3х лет).

2.5.8. Знание иностранного языка.

2.5.9. Использование технических средств усиления голоса.

2.5.10. Использование "портфеля экскурсовода".

2.5.11. Специализация экскурсовода

- автобусная экскурсия

- пешеходная экскурсия

- обзорная экскурсия

- военно-историческая экскурсия

- художественная

- литературная

- историко-православная экскурсия (это не православный тур)

2.5.12. Работа экскурсовода с большими экскурсионными группами (от 10 чел. и более)

2.5.13. Работа экскурсовода с малокомплектными экскурсионными группами (до 10 чел.) и индивидуальным туристом.

2.5.14. Работа экскурсовода с семейными группами с маленькими детьми.

2.5.15. Работа экскурсовода с группами дошкольников.

2.5.16. Соблюдение норм профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам.

2.5.17. Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание.

2.5.18. Принятие самостоятельных решений, руководствуясь квалификационными требованиями и должностными обязанностями.

2.5.19. Необходимые умения:

- использовать методические приёмы показа и рассказа во время проведения экскурсии;

- использовать приём движения в экскурсии;

- пользоваться методикой применения наглядных пособий;

- пользоваться «портфелем экскурсовода»;

- разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах;

- организовывать выход экскурсантов из транспорта;

- организовывать передвижение экскурсантов от транспорта к объекту, от объекта к транспорту;

- осуществлять расстановку группы у объектов;

- организовывать возвращение экскурсантов в транспорт;

- использовать технические средства.

2.5.20. Необходимые знания:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;

- нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий;

- основы туристской индустрии;

- туристские ресурсы Российской Федерации;

- принципы организации и методики проведения экскурсий;

- историко-культурные и географические достопримечательности региона;

- объекты показа;

- деловой протокол и этикет;

- теория формирования потребностей и межличностного общения;

- основы психологии;

- иностранный язык;

- правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах;

- правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;

- правила оформления коммерческой документации;

- современные информационные технологии в сфере туризма;

- техника публичных выступлений;

- правила оказания первой помощи;

- схема действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;

- основы трудового миграционного законодательства.

**3. Порядок аккредитации**

3.1. Информация о проекте «Одобрено! VisitTula!», в том числе заявка на аккредитацию размещается Управляющим офисом на сайте visittula.com.

3.2. Партнер, желающий принять участие в проекте, подает заполненную заявку в электронном виде на почту kurnosov@aerto.ru.

3.3. Управляющий офис проверяет заявки партнера на соответствие критериям аккредитации.

3.4. В случае одобрения заявки, партнеру предлагается заключить соглашение о сотрудничестве. При заключении такого соглашения партнер предоставляет заявку с подписью и печатью, которая становится приложением к соглашению.