

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Туризм и сопутствующие услуги. Посещение промышленных, природных, культурных и исторических объектов. Требования и рекомендации

(ISO 13810:2022, IDT)

Издание официальное

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН и ВНЕСЕН Государственным унитарным предприятием «Центр сертификации туристских услуг» Министерства культуры и туризма Республики Узбекистан.

2 УТВЕРЖДЕН Постановлением Узбекского агентства технического регулирования при Министерстве инвестиций и внешней торговли Республики Узбекистан за № 05-1573 от 28.07.2023 года.

3 Настоящий стандарт идентичен с международным стандартом ISO 13810:2022 «Tourism and related services. Visits to industrial, natural, cultural and historical sites. Requirements and recommendations» (Туризм и сопутствующие услуги. Посещение промышленных, природных, культурных и исторических объектов. Требования и рекомендации).

4 В стандарт внесены следующее редакционное изменение: слова «Международный стандарт» заменены на слова «настоящий стандарт».

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация о введении в действие, пересмотра (изменения) или отмены (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории Республики Узбекистан публикуется в указателе, издаваемом Институтом стандартов при Узбекским агентством технического регулирования.

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории Республики Узбекистан принадлежит Узбекскому агентству технического регулирования.

Содержание

	Предисловие	IV
	Введение	V
1	Область применения	1
2	Нормативные документы	1
3	Термины и определения	1
4	Общие требования	2
5	Требования к обслуживанию	3
6	Помещения и оборудование	6
7	Безопасность и надежность	7
8	Отзывы посетителей	7
	Приложение А (информативное) Факторы, которые следует учитывать при планировании туристического визита	8
	Приложение В (нормативное) План обслуживания: Рекомендации по внутреннему обслуживанию	11
	Библиография	12

Предисловие

ISO (Международная Организация по Стандартизации) — всемирная федерация национальных органов по стандартизации (член органов ISO). Работа по подготовке Международных Стандартов обычно осуществляется техническими комитетами ISO. Каждый орган члена, заинтересованный в предмете, для которого был создан технический комитет, имеет право быть представленным в данном комитете. Международные организации, правительственные и неправительственные, во взаимодействии с ISO также принимают участие в работе. ISO тесно сотрудничает с Международной Электротехнической Комиссией (IEC) по всем вопросам электротехнической стандартизации.

Процедуры, использованные для разработки данного документа, и процедуры, предназначенные для его дальнейшего обслуживания, описаны в Директивах ISO / IEC, Часть 1. В частности, следует отметить различные критерии утверждения, необходимые для различных типов документов ISO. Данный документ был составлен в соответствии с редакционными правилами Директив ISO/IEC, Часть 2. (смотреть www.iso.org/directives).

Обратить внимание на возможность того, что некоторые элементы данного документа могут быть предметом патентных прав. ISO не несет ответственности за идентификацию каких-либо или всех таких патентных прав. Подробная информация о любых патентных правах, выявленных в ходе разработки документа, будет указана во Введении и/или в списке полученных патентных деклараций ISO (смотреть www.iso.org/patents).

Любое торговое наименование, используемое в данном документе, является информацией, предоставленной для удобства пользователей, и не является подтверждением.

Для пояснения значения специфических терминов и выражений ISO, связанных с оценкой соответствия, а также информации о приверженности ISO принципам ВТО в области технических барьеров в торговле (ТБТ) смотрите следующий URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

Этот документ был подготовлен Техническим комитетом ISO/TC 228 Туризм и сопутствующие услуги.

Это второе издание отменяет и заменяет первое издание (ISO 13810:2015), которое было технически пересмотрено.

Основные изменения заключаются в следующем:

- название и область применения были расширены, чтобы охватить любой тип туристических визитов в дополнение к тем, которые связаны с промышленным туризмом;
- техническое содержание по всему тексту было упрощено и адаптировано для малого и среднего бизнеса.

Любые отзывы или вопросы по данному документу следует направлять в национальный орган пользователя по стандартизации. С полным перечнем этих органов можно ознакомиться по адресу www.iso.org/members.html.

Введение

В контексте значительного развития организованных и самостоятельных туристических посещений поставщики туристических услуг, которые их предлагают, должны внедрять подход к качественному обслуживанию, чтобы повысить доверие и удовлетворенность своих посетителей.

Некоторые потенциальные преимущества организации туристических визитов включают:

- продвижение самобытности и культуры места назначения посредством улучшения новой туристической альтернативы;
- экономическое возрождение районов, пострадавших от закрытия заводов и потери рабочих мест, в которых восстановление наследия с помощью промышленного туризма может стать началом нового развития туризма, полностью отличным от традиционной деятельности;
- повторное использование объектов наследия, иногда находящихся под угрозой исчезновения, с сохранением их в качестве туристических направлений, стремящихся получить отдачу от инвестиций;
- реставрация и усовершенствование архитектуры, как с точки зрения ее эстетической ценности, так и с точки зрения того, что она является свидетельством эпохи;
- развитие связей между людьми, их наследием, их историей и ландшафтом посредством участия в общем проекте построения будущего на основе прошлого, формирование чувства принадлежности к территории;
- создание добавленной стоимости, придание значимости сайту, торговле или продукту.

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Turizm va unga bog‘liq xizmatlar turlari. Sanoat, tabiiy, madaniy va tarixiy joylarga tashrif buyurish. Talablar va tavsiyalar

Туризм и сопутствующие услуги. Посещение промышленных, природных, культурных и исторических объектов. Требования и рекомендации

Tourism and related services. Visits to industrial, natural, cultural and historical sites. Requirements and recommendations

Дата введения: _____

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования и рекомендации для поставщиков услуг, которые предлагают экскурсии с гидом или самостоятельно, чтобы посетители могли узнать:

- о характеристиках культурной, исторической или природной ценности туристического объекта; или

- как услуга, деятельность или продукт развиваются сейчас или развивались в прошлом (например, промышленный туризм).

Настоящий стандарт применяется к туристическим визитам и связанным с ними услугам, помещениям, оборудованию и операциям, которые могут повлиять на качество и безопасность посещения и/или впечатления посетителей.

Настоящий стандарт не распространяется на охраняемые природные территории, к которым применяется стандарт [3], или на признанные музеи.

2 Нормативные документы

В настоящем стандарте нет нормативных ссылок.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 музей: Учреждение, официально признанное таковым, открытое для общественности, которое приобретает, сохраняет, исследует, передает и демонстрирует материальное и нематериальное наследие человечества и его окружающей среды в целях образования, учебы и удовольствия.

3.2 промышленный туризм: Вид туризма, основанный на посещении (организованный или самостоятельно), который позволяет посетителю узнать о разработке, процессе, предпосылках и истории продукта или услуги.

Примечание. Промышленный туризм связан с действующей промышленностью или объектами промышленного наследия.

3.3 туристический визит: Деятельность, направленная на информирование посетителей об особых характеристиках места (например, предыстория, история).

Примечание. Туристические посещения могут быть организованными или самостоятельными.

3.4 поставщик услуг: Лицо или организация, предлагающие туристические визиты и сопутствующие услуги.

3.5 доступность: Степень, в которой продукты, системы, услуги, среды и объекты могут использоваться людьми из группы населения с самым широким диапазоном пользовательских потребностей, характеристик и возможностей для достижения определенных целей в определенных контекстах использования.

Примечание. Контекст использования включает прямое использование или использование, поддерживаемое вспомогательными технологиями.

[источник: [4], 3.1]

4 Общие требования

4.1 Общее

Поставщик услуг обязан информировать посетителей о деталях организованного и/или самостоятельного посещения. Поставщик услуг также обязан:

- a) при необходимости определить маршрут посещения;
- b) определить соответствующее количество посетителей за одно посещение;
- c) предоставлять четкую и достоверную информацию о посещении;
- d) определить и внедрить правила вежливости для персонала (например, как встречать посетителей);
- e) соблюдать график посещения;
- f) обеспечить защиту и безопасность посетителей;
- g) насколько это практически возможно, удовлетворить потребности посетителей с ограниченными возможностями в доступности.

В случае посещения действующей промышленности поставщик услуг должен убедиться, что производство продуктов или предоставление услуг не поставлено под угрозу.

4.2 Персонал

4.2 Общие сведения

Поставщик услуг должен определить и задокументировать организационную структуру, должностные инструкции и требуемые навыки персонала.

Должно быть лицо, ответственное за измерение и мониторинг удовлетворенности посетителей.

4.2.2 Программа обучения

Программа обучения должна быть разработана, реализована и периодически пересматриваться поставщиком услуг для повышения компетентности персонала в соответствии с потребностями. Программа обучения должна включать:

- a) период обучения или направления после найма нового сотрудника в соответствии с каждой должностью;
- b) правила вежливости персонала, контактирующего с посетителями;
- c) инструкции по технике безопасности и охране, включая обучение действиям в чрезвычайных ситуациях (например, что делать в чрезвычайной ситуации, план эвакуации) и обучение основам жизнеобеспечения (ОЖБ) или оказанию первой помощи.

Можно рассмотреть и другие учебные материалы, такие как передовая практика в области охраны окружающей среды, гигиена, навыки работы с информационными технологиями, тайм-менеджмент, иностранные языки и язык жестов.

4.2.3 Гид

Гид должен:

- a) иметь достаточные знания о пункте назначения и особенностях участка;
- b) быть в курсе информации, подлежащей передаче посетителям;
- c) быть обученным (то есть письменным инструктажем) и иметь опыт, особенно в области навыков общения и управления незапланированными ситуациями и чрезвычайными ситуациями (например, связанными с охраной, безопасностью, поведением посетителей);
- d) быть легко узнаваемым посетителем (например, по бейджу или униформе);
- e) быть слышимым и дружелюбным;
- f) следовать маршруту в отношении расписания, содержания и продолжительности, адаптируя речь к характеристикам группы (например, эксперты, школы);
- g) приглашать посетителей задавать вопросы и быть в состоянии ответить на них.

5 Требования к обслуживанию

5.1 Информация и связь

Поставщик услуг должен предоставлять информацию о посещениях и оказанных сопутствующих услугах. Эта информация должна быть актуальной, четкой и полной и должна предлагаться, по крайней мере, через веб-сайт (собственный организации или иной) в доступных форматах (например, легкодоступных для людей с нарушениями зрения).

Посетителю в письменной форме предоставляется следующая информация:

- a) сведения о поставщике услуг, включая имя и контактные данные;
- b) краткие сведения об объектах, на которых осуществляются посещения;
- c) цели, преследуемые во время визита(ов);
- d) предлагаемое(ые) посещение(я) и тип (с гидом, самостоятельно или и то, и другое);
- e) продолжительность визита(ов);
- f) основные аспекты, содержание, места визита(ов);
- g) минимальное и максимальное количество посетителей за одно посещение (при необходимости);
- h) ограничения или запрет, если таковые имеются (например, риски для здоровья и безопасности, не допускаются дети, не рекомендуется для беременных женщин, не рекомендуется для людей с плохим физическим состоянием);
- i) условия доступности;
- j) расписание и частота посещения туристов, а также часы работы;
- k) цена(ы), включая дополнительные услуги;
- l) языки, на которых предлагаются туристические посещения;
- m) условия бронирования (если применимо) и порядок;
- n) политика отмены;
- o) принятые способы оплаты;

- p) описание местоположения и доступа (например, общественный транспорт, подъезд к дороге, парковка);
- q) инструкции по технике безопасности;
- r) конкретная одежда, необходимая или рекомендуемая для посещения, если применимо;
- s) сведения о целях, преследуемых в ходе посещения;
- t) ответственность посетителей за сохранение промышленного, природного, культурного или исторического объекта, когда это применимо.

Посетитель может связаться с поставщиком услуг как минимум двумя различными способами (например, почта, телефон, веб-сайт, социальные сети). Поставщик услуг должен определить, как отвечать на запросы посетителей с помощью различных доступных средств. Ответы должны быть предоставлены незамедлительно и с использованием тех средств, с помощью которых был подан запрос.

Поставщик услуг должен определить, в зависимости от своей цели, иностранный язык (языки), который (которые) будет использоваться, и должна ли также предоставляться дополнительная информация и/или организованные посещения на общеупотребительном иностранном языке. Это должно относиться к:

- поддержка по телефону;
- коммерческая информация;
- приветствовать;
- экскурсии;
- информационный материал.

По крайней мере, основная информация о посещении и месте посещения должна быть на иностранном языке.

5.2 Бронирование

Если бронирование принято, процесс бронирования должен соответствовать требованиям, определенным в Приложении А, и рекомендациям, изложенным в Приложении В.

В любом случае поставщик услуг должен ответить на запрос клиента о бронировании в течение двух рабочих дней. Если бронирование подтверждено, ответ должен быть в письменной форме и должен включать как минимум следующую информацию: подтвержденное количество людей, цену и другую соответствующую информацию для надлежащего развития туристического визита (например, местонахождение, условия доступности, конкретная одежда, необходимые для визита, время прибытия, спецификации для групп).

Поставщик услуг должен выдать квитанцию, если посещение требует оплаты. Эта квитанция должна включать налоги, если применимо, а также наименование организации, выдавшей квитанцию.

5.3 Посещения

5.3.1 Общие положения

Поставщик услуг должен определить маршрут визита в зависимости от его типа (с участием персонала, самостоятельно или и того, и другого) и способа проведения визита (например, автомобиль, пешком). В этом отношении должны учитываться безопасность, защищенность и качество обслуживания посетителей.

Если поставщик услуг адаптирует посещение в случае непредвиденных обстоятельств (например, погода, запреты, ограничения), посетитель должен быть

проинформирован об изменениях как можно скорее, включая измененное время посещения (если применимо).

Информация, предоставляемая во время визита, может быть предоставлено либо через руководство, с помощью различных информационных и технологических средств (например, панелей для перевода, коды быстрого реагирования, мобильные приложения, карты комнат, листовки, доски объявлений, 3D-технологии, видео) или с помощью комбинации этих средств. Содержание посещения должно быть адаптировано к типу посетителей.

Если поставщик услуг предлагает посетителю устройства, такие как аудиогиды, наушники или планшеты, должны быть определены условия их использования (например, цена(-ы), продолжительность, инструкции по использованию, меры предосторожности). Следует избегать удержания поставщиком услуг паспортов или официальных документов, удостоверяющих личность посетителя.

Любое оборудование, предоставляемое посетителю, должно быть чистым, гигиеничным и содержаться в хорошем состоянии. Содержание визита должно быть задокументировано.

5.3.2 Ознакомление с визитом

Информация, предоставляемая в начале визита, должна включать следующее:

- a) знакомство с гидом, где это применимо;
- b) презентация сайта для посещения;
- c) общие сведения о визите: преследуемая цель визита, ход и продолжительность;
- d) правила охраны и безопасности;
- e) ограничения во время посещения (если применимо).

Поставщик услуг должен предоставить самостоятельным посетителям средства для следования по маршруту (например, карту).

Посетитель должен быть проинформирован о потенциальных рисках посещения. В связи с этим поставщик услуг может попросить посетителя подписать форму до посещения.

5.3.3 Развитие визита

Поставщик услуг должен определить, должны ли быть идентифицированы посетители в группах (с помощью меток или других средств), чтобы облегчить контроль группы и/или уменьшить существующие риски посещения (если таковые имеются). Во время экскурсий гид несет ответственность за контроль группы.

Поставщик услуг должен определить способ облегчения потока посетителей и объединения посещений с производственной деятельностью, если это применимо (например, избегая узких мест, групп, пересекающихся друг с другом).

Посещение, в зависимости от места должно:

- a) следовать логической последовательности;
- b) дать посетителям хорошее представление о предмете и его смысле (например, дать исторический или человеческий контекст, объяснить все этапы производства и технические операции, объяснить современные проблемы деятельности или объектов);
- c) предоставлять посетителям возможность задавать вопросы во время экскурсий с гидом.

Маршруты для самостоятельных посещений должны быть дополнены информацией о посещенных ресурсах. Кроме того, посещение должно включать

физические и/или цифровые ресурсы (например, QR-код, аудиогиды) в доступных форматах, где это уместно.

5.3.4 Завершение визита

Если посетителям предоставляются устройства для отслеживания посещения (например, аудиогиды, наушники, планшеты), им должно быть указано, куда их сдать. Посетители также должны быть проинформированы о наличии торгового зала (например, сувенирного магазина).

Поставщик услуг должен предоставить посетителям возможность высказать свое мнение об услуге, чтобы оценить ее, например, с помощью анкет удовлетворенности, книги посетителей.

6 Помещения и оборудование

6.1 Общие требования

Все места и помещения, используемые посетителями (внутри и снаружи), должны содержаться в чистоте и порядке. Поставщик услуг должен учитывать вопросы устойчивости и доступности.

Примечание. В этом отношении можно использовать [5] и [4].

6.2 Вывески и доступ к месту

Место должно быть обозначено. Указательные столбы должны содержаться в хорошем состоянии, а знаки должны быть разборчивыми и соответствовать графическому уставу места.

Вывески должны использовать международно признанные графические символы и быть как минимум на языке страны и на языках, на которых чаще всего говорят посетители.

Примечание. [2] определяет графические символы для целей общественной информации.

6.3 Парковки

При наличии парковки для посетителей она должна быть обозначена указателями. Возле въезда должны быть предусмотрены места для парковки автомобилей для людей с ограниченными возможностями и эти места должны быть обозначены указателями.

Если допускаются групповые посещения, следует предусмотреть автостоянку для автобусов. Если это невозможно, поставщик услуг должен предоставить информацию о возможностях стоянки автобусов.

Подземные закрытые автостоянки, а также открытые автостоянки должны освещаться при частом посещении после наступления сумерек.

6.4 Туалеты

На месте должны быть туалеты для посетителей, оборудованные как минимум следующим: умывальником, мылом (не твердым) или дезинфицирующим средством, унитазом, туалетной бумагой, бумажными полотенцами или сушилкой для рук, вешалкой, закрытой корзиной с пакетами и зеркалом.

Если объект доступен для людей с ограниченными возможностями, должны быть предусмотрены доступные умывальники и туалеты, включая доступную кабинку, если это необходимо, и доступный писсуар.

6.5 Посещенные районы

На месте должны быть:

а) четкие и видимые указатели и разметка (например, с помощью веревок, дорожек для посетителей, ограждений);

b) информация о правилах охраны здоровья и безопасности, касающихся посетителя;

c) сидения вдоль маршрута, где это уместно.

6.6 Торговая площадь

При наличии торговой зоны выставляемая на продажу продукция должна соответствовать тематике посещения. Эта зона должна соответствовать следующим требованиям:

a) магазин должен быть благоустроен и опрятен;

b) в магазине должны быть места для хранения продукции;

c) товары для продажи должны быть хорошо представлены;

d) цены должны быть видны;

e) должны отображаться способы оплаты (например, принимаемые платежные карты);

f) должна отображаться политика возврата покупки.

Там, где это уместно, должны быть доступны местные продукты.

7 Безопасность и надежность

Поставщик услуг должен определить и оценить возможные риски, связанные с посещением, и установить меры по минимизации этих рисков. Эта идентификация должна включать защиту природного, культурного или исторического наследия или промышленного ноу-хау. Профили посетителей должны учитываться при оценке риска и принятии мер.

В результате оценки рисков должны быть определены:

a) маршрут посещения, включая зоны ограниченного доступа и указатели;

b) использование посетителями определенного оборудования, предоставленного поставщиком услуг (например, шлемы, розетки, маски, защитная обувь) или принадлежащего посетителю (например, солнцезащитный крем, вода, чашки) во время посещения;

c) запреты или ограничения во время туристического визита, физические или иные (например, использование камер, мобильных телефонов);

d) аварийная процедура, которая должна быть задокументирована и доведена до сведения персонала. Кроме того, поставщик услуг должен:

- иметь страховку гражданской ответственности, покрывающую визитную деятельность и оказываемые сопутствующие услуги;

- иметь аптечку для использования посетителями;

- отображать соответствующие номера телефонов экстренных служб;

- отображать инструкции по технике безопасности, в том числе порядок эвакуации и порядок реагирования на чрезвычайные ситуации;

- использовать соответствующий автомобиль для посещения, когда это применимо.

Примечание. В отношении мер безопасности, связанных с Covid-19, можно ознакомиться с [1].

8 Отзывы посетителей

Должен быть предусмотрен механизм получения обратной связи от посетителей, который будет использоваться для улучшения обслуживания посетителей.

Приложение А
(информативное)

Факторы, которые следует учитывать при планировании туристического визита

В Таблице А.1 перечислены факторы, которые необходимо учитывать и сообщать при организации туристического визита. Информация должна быть доступна для людей с ограниченными возможностями.

Таблица А.1 — Факторы, которые необходимо учитывать

Элементы туристического визита		Вопросы для рассмотрения и пункты, подлежащие определению
a)	Коммерческое наименование для обслуживания	
b)	Подробности поставщике услуг	Название организации, адрес (почтовый и веб-сайт), контактные данные (например, электронная почта, телефон).
c)	Поставленные цели	Удовлетворенность пользователей, знания, полученные об истории продукта или влиянии деятельности.
d)	Целевые потребители и пользователи	Целевые аудитории, такие как: <ul style="list-style-type: none"> - широкая общественность (отдельные лица), группы (например, туристические агентства, ассоциации); - школы и численность студентов; - профессиональные; - лидеры общественного мнения (например, VIP, пресс-поездки); - организации и учреждения (побудительные поездки); - семьи с детьми; - люди с различной инвалидностью.
e)	Содержание, включенное в регулярное обслуживание	Элементы, такие как: <ul style="list-style-type: none"> - экскурсионное или самостоятельное посещение; - дегустация продуктов; - эксперименты; - магазин и прочие дополнительные особенности (например, фото-сувенир); - образовательные посещения и/или мероприятия; - индивидуальные визиты: услуги, определенные в соответствии с запросами потребителя.
f)	Дополнительное предложение	Парковка, магазин, места для проведения мероприятий, гардеробная.
g)	Продолжительность обслуживания	Определить продолжительность для каждого типа посещения.
h)	Минимальное и максимальное количество посетителей	Определить минимальное, если это необходимо для предоставления услуги, и максимальное количество пользователей за одно посещение.
i)	Графики периодичности предоставления услуг	Определить, будут ли посещения организованы круглосуточно или запланированы на определенное время. Определить, открыты ли объекты в выходные или в праздничные дни (рекомендуется). Время работы должно быть адаптировано к местной туристической активности и/или, если применимо, к деятельности компании.

j)	Условия доступности	Определить доступность объектов для всех (предварительная подготовка, парковка автомобилей, прибытие, вывески, главный вход и стойка регистрации, туалеты, конференц-залы, рестораны и время посещения).
k)	Информационная и образовательная поддержка посетителей (если применимо)	Информационное устройство, образовательные карты.
l)	Текущие платежи, включая дополнительные услуги	Оплата на человека за все предлагаемые услуги, включая специальные скидки в зависимости от возрастных категорий, групп, статуса безработного, многодетных семей, студентов, пенсионеров, постоянных посетителей, людей с особыми потребностями. Должны отображаться услуги и налог.
m)	Языки, на которых предлагаются услуги	Определить, какие языки наиболее подходящие для пользователей. По крайней мере, основная информация о посещении должна быть предоставлена на иностранном языке.
n)	Ограничения для посетителей	Они могут включать: - обязательство следовать руководству; - не отрываться от группы; - минимальный возраст; - необходимость сопровождения детей взрослыми; - запрет на фотосъемку или видеосъемку; - ограниченный доступ к определенным зонам; - ограничения, связанные с домашними животными (разрешено или нет); - ограничения по состоянию здоровья (например, воздействие шума); - ограничения доступности.
o)	Условия и процедура бронирования	Определить условия и процедуры, такие как: - ограничение времени на бронирование; - бланки для использования в процессе бронирования; - данные и документы, запрошенные у посетителя (включая контактные данные); - другие данные, необходимые для определения профиля посетителя; - каналы для осуществления и подтверждения бронирования, такие как телефон, почта, электронная почта или онлайн; - финансовые условия для подтверждения бронирования (например, кредитная карта в качестве гарантии)
p)	Политика отмены	Определить такие вопросы, как: - ограничение по времени для отмены бронирования; - условия возврата авансового платежа; - замена услуг.
q)	Принятые способы оплаты	В случае онлайн-оплат, поставщик услуг должен предложить безопасную платформу оплаты. Указать, разрешены ли какие-либо прочие способы.
r)	Описание местоположения и доступа	Общественный транспорт, подъезд к дороге, автопарковка. Если нет парковочной зоны, то должна быть указана ближайшая общественная автопарковка.

s)	Условия доступа к объектам	Определить доступность объектов для всех (предварительная подготовка, парковка автомобилей, время прибытия, вывески, главный вход и стойка регистрации, туалеты, конференц-залы, рестораны и экскурсия).
----	----------------------------	--

Приложение В
(нормативное)

План обслуживания: Рекомендации по внутреннему обслуживанию

В таблице В.1 перечислены рекомендации по внутренним услугам, которые следует учитывать при организации туристического визита.

Таблица В.1 — Рекомендации по внутреннему обслуживанию

Элементы туристического визита		Вопросы для рассмотрения
a)	Выявление потребностей, ожиданий и удовлетворенности посетителей	<p>Определить средства, которые будут использоваться:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прямые средства, например опросы удовлетворенности после посещения, книга посетителя, аутсорсинговые опросы общественного мнения, тайный потребитель; - косвенные средства, например, опросы, проводимые в зоне, или совместные опросы с другими учреждениями или поставщиками услуг
b)	Инструкции по предоставлению услуг	<p>Определить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - детали, включающиеся в приветственную и прощальную речи; - специальные протоколы для определенных посетителей; - маршруты, этапы, время и пояснения в зависимости от вида посещения или профиля посетителя; - места, где посетители будут останавливаться и слушать объяснения по экскурсиям с гидом; - инструкции о том, как услуги должны согласовываться с деятельностью поставщиков услуг; - определить внутренние документы и записи (включая компьютеризированные или базы данных), учебные материалы, листовки или протоколы безопасности, которые должны быть доступны посетителям.
c)	Коммуникационные средства и каналы	<p>Определять:</p> <ul style="list-style-type: none"> - листовки, панели, рекламные или пояснительные видео, плакаты; - интернет, социальные сети, посещение ярмарок, распространение листовок через бюро туристической информации, маркетинг через туристические агентства, отдел продаж.
d)	Оценочные средства	Пробные посещения, проверочные посещения, обучения, тайные потребители.
e)	Оборудования посетителей	Специальная одежда или обувь, внутренние транспортные средства, гигиеническая чистка оборудования для посетителей.
f)	Зоны, связанные с предоставлением услуг	<p>Особое внимание следует обратить на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приветственные зоны; - маршрут; - переходы и остановки.
g)	Идентификация персонала	Определить, как идентифицируется персонал, например униформа, удостоверение личности, дресс-код, корпоративные цвета, спецодежда, спецобувь.

Библиография

- [1] ISO/PAS 5643, Tourism and related services. Requirements and guidelines to reduce the spread of Covid-19 in the tourism industry (Туризм и связанные с ним услуги. Требования и руководящие принципы по снижению распространения Covid-19 в индустрии туризма)
- [2] ISO 7001, Graphical symbols. Public information symbols (Графические символы. Символы общественной информации)
- [3] О‘z DSt ISO18065: 2019, Туристские услуги. Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых природных территориях. Требования
- [4] О‘z DSt ISO 21902:2022 (ISO 21902:2021, IDT), Туризм и сопутствующие услуги. Доступный туризм для всех. Требования и рекомендации
- [5] ISO 23405, Tourism and related services. Sustainable tourism. Principles, vocabulary and model (Туризм и связанные с ним услуги. Устойчивый туризм. Принципы, словарь и модель)

Ключевые слова: промышленный туризм, посетитель, зона, фабрика, безопасность, гид, посещение

Председатель технического
комитета по стандартизации
STQ 4 «Туризм и культурное наследие»

Ш.Шарипов

РАЗРАБОТАН:

И.о. директора ГУП «Центр
сертификации и туристских услуг»

С.Хонбабаев

Заместитель директора ГУП «Центр
сертификации и туристских услуг»

С.Миркомилова,

Начальник отдела стандартизации
ГУП «Центр сертификации
туристских услуг»

С.Мухитов

Главный специалист отдела стандартизации
ГУП «Центр сертификации
туристских услуг»

М.Хашимова