



Методичні рекомендації
МР НТОУ 01.02:2020

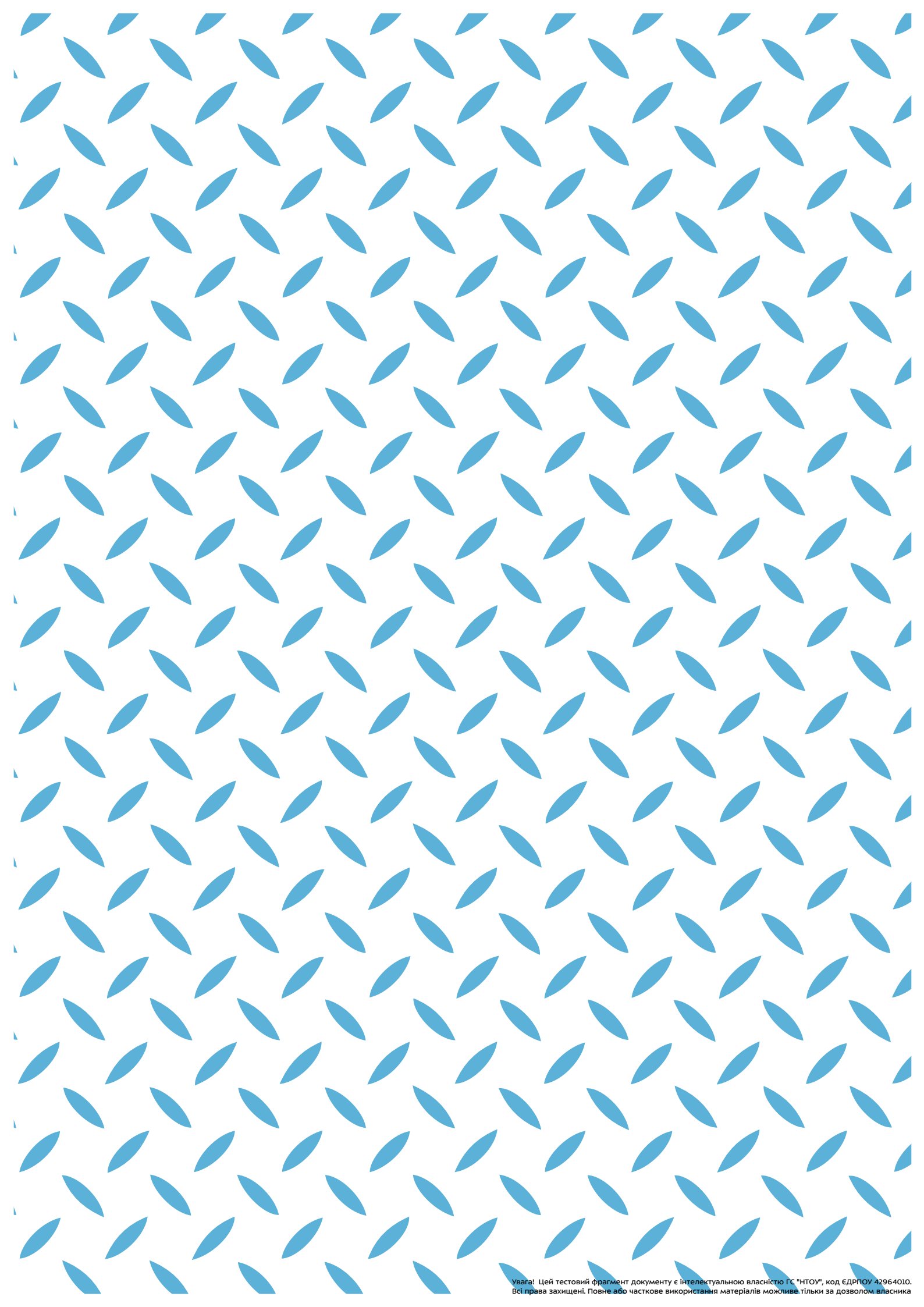
Затверджено
Наказ НТО України
від 6 листопада 2020 р. № НКГС/018

Відповідно
до ISO 13810:2015



Туристичні послуги.

Промисловий туризм. Надання послуг



Зміст

Передмова	3	4.3 Бронювання та контакти	12
Вступ	4	4.3.1 Процес бронювання	12
1 Сфера застосування	6	4.3.2 Контакти	12
2 Терміни та визначення понять	7	4.4 Надання послуг	13
3 Загальні вимоги	9	4.4.1 Зустріч	13
3.1 Загальні положення	9	4.4.2 Умови відвідування	13
3.2 Дотримання принципів безпеки, охорони праці та здоров'я, соціально-економічної відповідальності та доступності	9	4.4.3 Програма відвідування	14
3.2.1 Принципи безпеки, охорони праці та здоров'я	9	4.4.4 Відвідування у супроводі гіда	14
3.2.1.1 Захист інтелектуальної власності та виробничих секретів	9	4.4.4.1 Загальні положення	14
3.2.1.2 Безпека відвідувачів	10	4.4.4.2 Вимоги до гідів	14
3.2.1.3 Охорона здоров'я	10	4.4.5 Самостійне відвідування	15
3.2.2 Соціально-економічна відповідальність	10	4.4.6 Завершення відвідування	15
3.2.3 Доступність	10	4.5 Додаткові пропозиції	15
4 Якість послуг	11	4.5.1 Відвідування з освітньою метою	15
4.1 Проектування послуги	11	4.5.2 Освітня діяльність	16
4.1.1 Вимоги до громадських або комерційних характеристик	11	5 Приміщення і обладнання	17
4.1.2 Рекомендації щодо внутрішніх послуг	11	5.1 Вказівники і доступ до об'єкту	17
4.2 Просування та комунікації	11	5.2 Стоянка для автомобілів	17
4.2.1 Загальні положення	11	5.3 Туалети	17
4.2.2 Засоби просування	12	5.4 Навколишнє середовище об'єкту	17
		5.5 Вхід на об'єкт	18
		5.6 Зони для відвідування	19
		5.7 Місця для здійснення покупок	19

Додаток А (довідковий)		Додаток Б (довідковий)	
Рекомендації щодо сталого розвитку	20	Проектування послуги: вимоги до громадських або комерційних характеристик	22
А.1 Загальні положення	20	<hr/>	
А.2 Екологічні аспекти	20	Додаток В (довідковий)	
А.2.1 Енергетичне управління	20	Проектування послуги: рекомендації щодо внутрішніх послуг	27
А.2.2 Управління водними ресурсами	20		
А.2.3 Поводження з відходами	20		
А.2.4 Управління забудованим середовищем	20		
А.3 Соціальні аспекти	20		
А.3.1 Соціальна та економічна доступність	20		
А.3.2 Освіта та комунікації	20		
А.4 Економічні аспекти	21		

Передмова

**Методичні рекомендації «Туристичні послуги
Промисловий туризм. Надання послуг
(відповідно до ISO 13810:2015)»
(далі – документ) підготовлено
і впроваджено Національною туристичною
організацією України (далі – НТОУ)
з метою підвищення якості туристичних
послуг в Україні та гармонізації
діяльності в сфері туризму з відповідною
сучасною міжнародною практикою.**

Цей документ розроблено відповідно до Наказу НТОУ № НкГС/017 від 11.03.2020 р. щодо застосування вимог міжнародних стандартів та за узгодженням з ТК 169 «Туризм і послуги у сфері туризму». Він є неофіційним перекладом, у випадку неоднозначного тлумачення вимог цього документа рекомендовано використовувати стандарт ISO 13810:2015.

Документ рекомендований для добровільного застосування членами та партнерами НТОУ, а також усіма зацікавленими підприємствами, організаціями та фізичними особами-підприємцями.

Вступ

Участь у діяльності або відвідування діючих компаній та огляд об'єктів промислової спадщини – це два різних напрямки у промислового туризмі, які взаємодоповнюють один одного. Промисловий туризм відповідає очікуванням тих сучасних туристів, які вибирають реальний досвід, оригінальні відкриття та індивідуальний розвиток шляхом пізнання нового. Споживач стає більш ініціативним і хоче брати участь у плануванні власної подорожі.

Зрозуміти, як працюють механізми, спробувати себе у новій спеціальності, відкрити для себе послідовність виготовлення конкретної продукції – ось приклади туризму, що підходить клієнтам, які хочуть отримати більше інформації, щоб зробити свій компетентний вибір. Промисловий туризм має потенціал для отримання унікального досвіду, який поєднує знання, почуття та емоції.

В умовах розвитку промислового туризму спеціалісти повинні застосовувати підхід, що забезпечує якісні послуги, поширювати інформацію про них та підвищувати довіру відвідувачів. Все частіше відвідування організує не сама туристична компанія, а посередник. Метою цього документа є надання положень щодо якості послуг, застосованих для всіх об'єктів промислового туризму, незалежно від типу постачальника послуг або технічних характеристик конкретного об'єкта. Рішення постачальника послуг щодо приймання відвідувачів теж може бути викликано різними причинами.

Діючі промислові підприємства можуть отримати деякі додаткові переваги від промислового туризму, зокрема:

- просування на ринку нового напрямку, що може допомогти створити або посилити репутацію торгової марки та сприятиме лояльності клієнтів, які будуть пов'язувати назву компанії з позитивним досвідом;
- урізноманітнення основної діяльності компанії шляхом створення нових напрямків бізнесу;
- створення додаткової вартості, надаючи більшу значимість процесу чи продукції;
- створення нових каналів маркетингу для розширення збуту більшої кількості різних споживачів;
- дослідження ринку шляхом прямого та безпосереднього контакту з клієнтами і отримання їхніх вражень від продукції з перших рук;
- забезпечення прозорості процесів, обмін знаннями з іншими;
- мотивування персоналу, який краще усвідомлює цінності компанії через залучення у нові проекти;
- створення почуття гордості у персоналу від визнання своєї роботи.

Що стосується об'єктів промислової спадщини, то тут переваги можуть здаватися менш відчутними, але більш глобальними, зокрема:

- просування самобутності, мови і регіональних особливостей дестинації за рахунок нових пропозицій для туристів;
- економічне відродження територій, які постраждали від закриття заводів та втрати робочих місць: відновлення об'єктів промислової спадщини може стати початком розвитку нового різновиду туризму, який значно відрізняється від традиційних видів діяльності, але може стати для них важливою рушійною силою;
- повторне використання спадщини, якій деколи загрожує зникнення, збереження і присвоєння їй нового статусу для використання з туристичною метою, розраховуючи на отримання доходів від вкладених інвестицій;
- реставрація та відновлення об'єктів промислової спадщини, враховуючи як їхню естетичну цінність, так і те, що вони є свідченням своєї епохи;
- розширення зв'язків між людьми, вивчення їх спадщини, історії та ландшафтів, шляхом участі у спільному проєкті творення майбутнього з минулого, розвиваючи почуття приналежності до тієї чи іншої території.

Цей документ ставить перед собою цілі, обсяг яких виходить за межі туризму. Цей документ покликаний заохотити до впровадження діяльності з промислового туризму, опосередковано пропонуючи постачальнику послуг настанови щодо необхідних дій з наголосом на критичних елементах, які слід врахувати в таких проєктах.

1 Сфера застосування

Цей документ встановлює загальні вимоги до промислового туризму, який пропонують постачальники послуг з намірами передати знання щодо виробничої, наукової та технічної діяльності на прикладах сучасних та історичних виробничих процесів, секретів майстерності, продукції чи послуг.

Вимоги цього документа застосовні для усіх видів послуг з промислового туризму (відвідування та додаткові пропозиції), що стосуються діючих підприємств, об'єктів промислової спадщини або їх поєднання, включаючи приміщення та обладнання, пов'язані з такими послугами, а також їх функціонування.

Цей документ не поширюється на технічні специфікації щодо інструментів та обладнання, які використовують при наданні цих послуг.

...кінець тестового фрагменту