

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МКУ «Межпоселенческая библиотека»
МО Киренский район
О.Г. Унжакова
« 31 » 11 2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

Туристско-информационного центра (ТИЦ)

**Муниципального казенного учреждения
«Межпоселенческая библиотека»
Муниципального образования Киренский район**

Город Киренск

Термин, определение и обозначение ТИЦ, согласно *ГОСТУ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014)*: туристско-информационный центр (ТИЦ): организация, ответственная за прием и консультацию посетителей (потребителей), а также за рекламу услуг, связанных с туризмом. В работе ТИЦ руководствуется требованиями данного ГОСТА.

Цель:

1. Содействие продвижению туристского продукта на внутреннем и мировом туристических рынках. Развитие туристского потенциала города Киренска и Киренского района
2. Содействие повышению качества услуг в сфере туризма.
3. Содействие развитию кадрового потенциала в сфере туризма

Основные задачи:

1. Предоставление максимально полной и актуальной информации для комфортного и удобного отдыха для туристов и местных жителей.
2. Повышение качества и конкурентоспособности туристских услуг.
3. Сбор и обработка информации о туристических возможностях региона, в частности, города Киренска и Киренского района, размещение ее на веб-сайте (<http://cbskirensk.kulturu.ru>) и «Карте достопримечательностей Киренского района»
4. Разработка и издание краеведческих продуктов (экскурсионные маршруты, карты, буклеты, путеводители), рекламной, сувенирной продукции.
5. Повышение профессиональной компетенции сотрудников библиотеки МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район в направлении туристической деятельности.

Виды деятельности (функции):

1. Сбор, обобщение и анализ информации об инфраструктуре туризма и туристских ресурсах Киренского района;
 - рекламно-информационные услуги, в том числе распространение информационных и презентационных материалов, рекламной продукции о туристских ресурсах;
 - организация и участие в муниципальных, межмуниципальных мероприятиях в сфере туризма;
 - формирование, ведение баз данных, в том числе интернет-ресурсов в сфере туризма
2. Анализ и подготовка предложений по созданию туристских и экскурсионных маршрутов;
 - участие в проведении исследований в сфере туризма на территории Киренского района;
 - осуществление взаимодействия с некоммерческими организациями, осуществляющими деятельность в сфере туризма, в том числе по приоритетным направлениям развития туризма, вопросам обеспечения безопасности туризма, защиты прав и законных интересов туристов;
 - организация и проведение экскурсий с культурно-познавательными целями для обучающихся в общеобразовательных организациях, лиц старшего поколения;

- предоставление консультационных услуг, информационной и методической помощи в сфере туризма

3. Содействие образовательным организациям Иркутской области по подготовке кадров в сфере туризма, организация производственной практики и проведение стажировок студентов и слушателей образовательных организаций, обучающихся по специальностям в сфере туризма;

- организация и проведение мастер-классов, тренингов, семинаров для руководителей и специалистов туристской индустрии Иркутской области

Использование символики:

При создании базовых элементов (знак ТИЦ, логотипа, фирменных цветов, фирменного шрифта), экстерьерных элементов (оформление входа ТИЦ, оформление витрин ТИЦ, вывеска наружная ТИЦ, штендер, оформление электронных ТИЦ), интерьерных элементов (информационная стойка, информационные стенды, стойка для печатной продукции), одежды сотрудников, указателей направления и местоположения ТИЦ, рекламной продукции и наружной рекламы, канцелярских принадлежностей (визитная карточка, папки, ручки) руководствоваться *"Руководством по фирменному стилю ТИЦ"*.

Время работы:

В соответствии с графиком работы МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район (летний, зимний). График работы ТИЦ должен быть размещен на входе в здание, на досках объявлений, схемах проезда, веб-сайте МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район. В нерабочее время ТИЦ должен предоставлять информацию на веб-сайте.

Местоположение, доступ и контакты:

ТИЦ должен располагаться в месте с наибольшим потоком туристов. Здание МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район находится в центре правобережной части города. Расстояние от остановки транспорта до библиотеки составляет 500 метров. Согласно общепринятых норм, установлен пандус для инвалидов. На здании библиотеки имеется вывеска - "Туристско-информационный центр", и график работы ТИЦ с контактом веб-сайта МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район, где размещена карта местности, список мест для ночлега с телефонными номерами.

Размещение полезной информации на веб-сайте:

Должна быть предоставлена информация широкого спектра: о жилье и размещении, туристских агентствах, путешествиях, объектах питания, транспорта, дорогах для велосипедистов, походах по магазинам, местных продуктах и поделках, пешеходных маршрутах, культурных мероприятиях, праздниках, местах культурного наследия, спортивных мероприятиях и гонках, банках, пунктах обмена валюты, условиях освобождения от уплаты налогов, торговых палатах, местных обычаях, религии и местах поклонения, медицинских учреждениях, достопримечательностях, о прогнозе погоды безопасности и полезные советы, которые помогут в путешествии и т.п. Должны быть учтены интересы детей, а также потребности туристов с ограниченными физическими возможностями.

Оборудование, коммуникационные технологии:

ТИЦ должен быть оснащен мебелью и оборудованием (стол рабочий с тумбой, МФУ, ПК, телефонный аппарат, информационная стойка, стенд, стол, стулья), оборудованием для издательской деятельности.

ТИЦ должен иметь в пользовании информационно-техническое оборудование, которое обеспечивает телефонную связь и по возможности доступ в Интернет и к электронной почте.

ТИЦ должен иметь доступ к технологиям, которые обеспечивают такие услуги, как ожидание телефонных звонков, немедленное получение письменных документов, составление и перемещение документов, автономные информационные системы и работу с содержанием, сравнимым с мобильными приложениями.

Примечание - Вышеупомянутые технологии включают в себя: факс, DVD-диски, CD-диски, USB носители, сенсорные экраны, QR и BIDI- коды.

Партнерство

Необходимо установить связь с источниками информации, с поставщиками туристических услуг, деловыми партнерами, потенциальными спонсорами:

И/П Секиркина Н.Д.

И/П Казаков Д.В.

И/П Богусевич О.М.

Частными поставщиками туристических услуг.

Отделом по культуре, делам молодежи и спорту администрации Киренского муниципального района

Прием посетителей

Доступ в ТИЦ - бесплатный. Необходимо организовать доступ в ТИЦ посетителям с ограниченными физическими возможностями. У входа в МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район установлен пандус для инвалидов.

Персонал должен выглядеть профессионально и предоставлять квалифицированные услуги, а также демонстрировать свое гостеприимство и готовность к работе следующими способами:

- * начинать разговор с посетителями с приветствия;
- * проявлять терпеливость;
- * проявлять вежливость и дружелюбие;
- * уделять первоочередное внимание работе с посетителем, а не административной работе или решению любых других задач;

* уточнять вопрос посетителя, чтобы предоставить ему исчерпывающий ответ;

* вежливо прощаться.

Персонал должен быть легко узнаваем за счет специальной одежды или значков (бейджиков).

Обработка звонков и корреспонденции

Всем посетителям должны быть предоставлены услуги одинакового уровня обслуживания вне зависимости оттого, как они обращаются в ТИЦ, лично или дистанционно.

Необходимо рекламировать контактную информацию ТИЦ при помощи доступных средств связи.

Если это возможно, на телефонные звонки необходимо отвечать не позднее четвертого гудка, а звонки должны передаваться сотруднику из числа персонала в течение 40 с. Если вызывающий абонент оставляет свой контактный телефонный номер на автоответчике, сотрудник ТИЦ должен перезвонить ему в течение 30 мин в рабочее время. Если вызывающий абонент поставлен на удержание, необходимо периодически обращаться к нему лично для того, чтобы попросить его подождать, перезвонить или предложить позвонить позже.

На записанные сообщения необходимо отвечать, а сами сообщения необходимо обрабатывать каждый рабочий день. На все письма необходимо отвечать, а сами письма необходимо обрабатывать в течение трех рабочих дней. На электронную корреспонденцию необходимо отвечать, а электронные письма обрабатывать в течение двух рабочих дней.

Предоставление информации для посетителей

Информация должна быть точной и регулярно обновляться. ТИЦ должен рассматривать только таких поставщиков услуг для туристов, которые отвечают законодательным актам и нормативным требованиям. Необходимо предоставлять информацию по вопросам и тематике широкого спектра.

Примечание - Темы могут включать в себя информацию о жилье и размещении, туристских агентствах, путешествиях, объектах питания, транспорта, дорогах для велосипедистов, походах по магазинам, местных продуктах и поделках, пешеходных маршрутах, культурных мероприятиях, праздниках, местах культурного наследия, а также о спортивных мероприятиях и гонках, банках, пунктах обмена валют, условиях освобождения от уплаты налогов, торговых палатах, местных обычаях, религии и местах поклонения, медицинских учреждениях, полицейских участках, почтовых отделениях, агентствах по торговле недвижимостью, местных и региональных достопримечательностях, о прогнозе погоды и т.п.

ТИЦ должен обладать общей и конкретной информацией о месте назначения, а также о туристских достопримечательностях, включая всю информацию, необходимую для посещения: местоположение, описание, особенности, условия и график работы.

ТИЦ должен обладать информацией о дне, времени, месте проведения и содержании мероприятий

и событий, которые будут проводиться в месте назначения, включая места отдыха, культуры, спорта и досуга.

Необходимо учитывать в такой информации интересы детей, а также потребности туристов с ограниченными физическими возможностями.

ТИЦ должен предоставлять посетителям информацию о здравоохранении, безопасности и полезные советы, которые помогут в путешествии.

В целях безопасности, а также для того, чтобы уберечь посетителей от опасностей, ТИЦ должен предоставлять соответствующую информацию о питьевой воде, приливах и отливах, наличии ядовитых растений, а также о других опасностях, связанных с данной местностью, с которыми могут столкнуться туристы.

ТИЦ должен предоставлять веб-сайт для распространения такой информации.

Если рекламные листовки и брошюры выставлены на всеобщее обозрение, то их необходимо отделить от другой информации ТИЦ.

Необходимо специально отмечать платные материалы, а также указывать цену таких материалов.

ТИЦ должен предоставлять письменную информацию, либо распечатать ее по требованию, либо разрешая посетителям переписывать ее.

ТИЦ должен разработать положение о правах и обязанностях посетителей, а также должен рекомендовать посетителям избегать неуважительного поведения по отношению к местным традициям и верованиям.

ТИЦ должен установить процедуру снабжения брошюрами, буклетами, листовками и другими письменными материалами в объеме, соответствующем нуждам ТИЦ.

ТИЦ должен разработать и предоставить систему оценки отслеживания и записи посетителей и их удовлетворенности обслуживанием.

Информация ТИЦ должна быть доступна и пригодна для использования, а также должна быть в достаточной степени защищена.

Информация для персонала ТИЦ

Персонал ТИЦ должен иметь доступ к следующей информации:

- 1) телефонные справочники местных служб, услуг по организации досуга, а также контактные телефоны при чрезвычайных ситуациях;
- 2) транспортные маршруты, даты прибытия и отправления, а также расписание транспорта по месту нахождения ТИЦ;

- 3) карты города места назначения;
- 4) контактная информация туристских гидов, работающих в месте назначения и в близлежащих районах;
- 5) таблица расстояний и времени, необходимого для совершения поездки;
- 6) справочники по размещению;
- 7) местные газеты и журналы;
- 8) последние версии путеводителей с туристской информацией, а также веб-сайты;
- 9) словари наиболее распространенных языков, на которых разговаривают посетители.

Источники информации

ТИЦ должен установить регулярную связь со всеми поставщиками туристских услуг места назначения. ТИЦ должен хранить систематизированные записи о государственных и частных поставщиках туристских услуг, а также должен установить процедуру сбора и актуализации данной информации не реже одного раза в год.

ТИЦ должен иметь в наличии календарь мероприятий, которые будут проходить в месте назначения и близлежащих территориях.

Такие базы данных должны обслуживаться доступными информационными технологиями.

Статистика и анализ

Необходимо накапливать детальную информацию о посетителях и их запросах:

- 1) число посетителей;
- 2) национальность посетителей и причину их визита;
- 3) тип информации или запрашиваемых услуг;
- 4) степень удовлетворенности посетителей оказанными услугами, советы и жалобы.

ТИЦ должен доводить до персонала информацию о выводах, которые основываются на опросах потребителей, чтобы такие результаты могли учитываться при предоставлении услуг.

На основе собранной информации ТИЦ должен составлять годовой отчет, впоследствии подлежащий опубликованию на официальном сайте МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район

Связь и реклама

ТИЦ должен поддерживать регулярную связь со всеми поставщиками туристских услуг.

Для улучшения связей и действий, связанных с рекламой места назначения, следует проводить изучение особенностей посетителей.

Примечание - ТИЦ может организовать платные или бесплатные мероприятия (например, культурные, спортивные, досуговые, бизнес-мероприятия) в городе, области для рекламы места назначения.