

ПОЛОЖЕНИЕ

об аттестации внешних экскурсоводов на право проведения экскурсий для организованных групп на объекте показа предприятия АО «Калининградский янтарный комбинат»
«Смотровая площадка Приморского карьера»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет правила проведения аттестации на право проведения экскурсий для организованных групп на объекте туристического показа АО «Калининградский янтарный комбинат» (далее по тексту - Общество) «Смотровая площадка Приморского карьера» (далее по тексту – Объект туристического показа), а также правила, обязанности и ответственность участников процедуры аттестации.

1.2. Аттестация представляет собой проверку профессионального уровня лиц, посещающих в качестве экскурсовода сопровождения Объект туристического показа Общества в рамках заключаемых договоров оказания экскурсионных услуг (далее - Договоры), для установления соответствия их квалификации условиям Договоров и требованиям Общества. Договором может быть предусмотрено право Общества не допускать экскурсовода на Объект туристического показа лиц, не прошедших аттестацию в порядке, предусмотренном настоящим Положением, а также основания для расторжения Договоров в связи необеспечением выполнения условия Договоров о наличии у лиц, привлекаемых к исполнению обязанностей экскурсовода на Объекте туристического показа, действующей аттестации. Основными задачами введения аттестации внешних экскурсоводов на объекте показа «Смотровая площадка Приморского карьера» являются определение единой методики проведения экскурсионной работы в целях подачи исторически верной информации и повышения качества приема и обслуживания посетителей, а также регулирование деятельности внешних экскурсоводов на объекте показа «Смотровая площадка Приморского карьера».

1.3. Деятельность в качестве внешнего экскурсовода на объекте показа «Смотровая площадка Приморского карьера» допускается только при наличии нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (Приложение № 2) и при наличии действующего договора с предприятием, заключенного с юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, состоящим в трудовых отношениях с внешним экскурсоводом или непосредственно с самим экскурсоводом, если последний оказывает услуги самостоятельно.

1.4. АО «Калининградский янтарный комбинат» имеет право на дополнение и (или) изменение существующего Положения.

1.5. Участие в системе аттестации внешних экскурсоводов, осуществляющих деятельность в сфере экскурсионных услуг на объектах показа предприятия «Смотровая площадка Приморского карьера», является добровольным. Понятие - «аттестация», использованное в настоящем Положении, применяется исключительно в целях, указанных в Положении и не затрагивает порядка, установленного в соответствии с законодательством Российской Федерации о туристской деятельности.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

Внешний экскурсовод - профессионально подготовленное физическое лицо (человек, зарегистрированный как индивидуальный предприниматель или самозанятый, либо состоящий в трудовых отношениях с Партнером), осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов с объектами показа, историей и культурой предприятия, формирующее организованные группы туристов самостоятельно, если иное не предусмотрено договором (далее - экскурсовод).

Партнер - юридическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с экскурсоводом, направляющее на объект показа «Смотровая площадка Приморского карьера» экскурсоводов для прохождения аттестации на право проведения экскурсоводами экскурсий для организованных групп на объекте показа «Смотровая площадка Приморского карьера».

Экскурсия - индивидуальное или групповое посещение объектов показа предприятия с культурно-образовательными целями по определенному маршруту в обязательном сопровождении квалифицированного экскурсовода.

Объекты туристического показа – «Смотровая площадка Приморского карьера», Выставочный зал «Янтарная палата» с интерактивным макетом «Промышленная территория Калининградского янтарного комбината»,

Куратор - должностное лицо, назначенное приказом Генерального директора предприятия для контроля деятельности внештатных экскурсоводов.

Нагрудная идентификационная карточка экскурсовода - документ установленного образца, выданный предприятием по итогам аттестации, подтверждающий право внешнего экскурсовода на проведение экскурсий для организованных групп на объекте показа «Смотровая площадка Приморского карьера».

3. Порядок аттестации внешних экскурсоводов на право проведения обзорных экскурсий на территории объекте показа «Смотровая площадка Приморского карьера»

К аттестации внешних экскурсоводов на право проведения обзорных экскурсий на территории объекта показа «Смотровая площадка Приморского карьера» допускаются экскурсоводы, подавшие документы в соответствии с пунктами 3.3 и в соответствии с критериями, указанными в п. 3.2. настоящего Положения.

3.1. Внешние экскурсоводы для прохождения аттестации и получения нагрудной идентификационной карточки экскурсовода должны соответствовать следующим критериям:

- образование - высшее (неполное высшее), среднее или среднее специальное;
- грамотность и выразительность речи, умение выступать публично;
- коммуникабельность;
- знания по истории России, Калининградской области;
- базовые знания и общие сведения о янтаре, его свойствах, способах добычи и обработки;
- навыки культурного и делового общения (этикета);
- умение устанавливать контакт с туристами (экскурсантами), создавать благоприятную атмосферу в группе.

3.2. Аттестация проводится в несколько этапов:

Первичный этап. Представление на изучение Комиссии по аттестации следующих документов:

- заявление (Приложение № 3);
- анкета (Приложение № 4);
- копия паспорта (страницы с ФИО и пропиской);

- документ об образовании (копия);
- аттестат о прохождении аттестации экскурсовода (гида) или гида-переводчика (копия)
- фотография 3x4 (1 шт.);
- согласие на обработку персональных данных (Приложение № 5).

Внешние экскурсоводы несут ответственность за подлинность представленных данных в соответствии с действующим законодательством.

Научно-методический этап:

- предоставление предприятием (отделом промышленного туризма) контрольного текста экскурсии;
- предоставление электронных материалов или проведение занятий по теме экскурсии;
- выездное занятие по открытой экспозиции объекта показа «Смотровая площадка Приморского карьера» с руководителем отдела промышленного туризма и (или) сотрудником отдела промышленного туризма – администратором зала на объекте показа «Смотровая площадка Приморского карьера».

Завершающий этап.

Аттестация на право проведения экскурсии:

- прослушивание кандидата Комиссией по аттестации на определение уровня знаний и навыков, объем которых необходим для проведения экскурсий на объекте показа и получения аттестации;
- в случае положительного решения Комиссии по аттестации внешний экскурсовод получает право проведения экскурсии «Смотровая площадка Приморского карьера». Право проведения предоставляется сроком от 1 года до 3-х лет по усмотрению Комиссии;
- в случае отрицательного решения Комиссии по аттестации внешний экскурсовод получает отказ в праве проведения экскурсии «Смотровая площадка Приморского карьера». По итогам прослушивания Комиссией по аттестации оформляется протокол заседания (Приложение № 7).

В случае принятия Комиссией по аттестации решения об отказе внешнему экскурсоводу в праве проведения экскурсий на открытых экспозициях «Смотровая площадка Приморского карьера», повторная аттестация внешнего экскурсовода допускается только в рамках следующего собрания Комиссии по аттестации.

Итоговый этап (в случае положительного решения Комиссии по аттестации):

- включение экскурсоводов в перечень аттестации внешних экскурсоводов;
- выдача нагрудной идентификационной карточки экскурсовода.

3.3. Аттестация проводится предприятием на безвозмездной основе.

3.4. Состав Комиссии по аттестации утверждается приказом Генерального директора АО «Калининградский янтарный комбинат». (Приложение 6)

4. Обязанности и права внешнего экскурсовода

4.1. Внешний экскурсовод обязан:

- во время проведения экскурсий на открытых экспозициях «Смотровая площадка Приморского карьера» иметь при себе нагрудную идентификационную карточку экскурсовода для всеобщего обозрения;
- соблюдать Правила посещения объектов и территорий «Смотровая площадка Приморского карьера» и знакомить с ними экскурсантов;
- не препятствовать деятельности сотрудника отдела промышленного туризма - администратора зала на объекте показа предприятия;

- соблюдать корректность во взаимоотношениях с другими экскурсоводами на объектах показа предприятия и в музейно-выставочных объектах;
 - соблюдать требования к внешнему виду экскурсовода (недопустимы неряшливость).
- 4.2. Внешний экскурсовод имеет право:
- получать информацию от отдела Промышленного туризма предприятия о новых выставочных пространствах, выставках, событийных мероприятиях, обновленных статистических данных.

5. Порядок аннулирования действующей аттестации

- 5.1. АО «Калининградский янтарный комбинат» (работник отдела промышленного туризма либо иной работник Общества, уполномоченный на проведение проверки) имеет право в любое время проверить работу внешних экскурсоводов путем посещения экскурсии, а также проверить наличие и соответствие нагрудной идентификационной карточки экскурсовода.
- 5.2. По результатам проверок может быть составлено ходатайство в Комиссию по аттестации об аннулировании аттестации.
- 5.3. Комиссия по аттестации, рассмотрев ходатайство, принимает решение об аннулировании аттестации экскурсовода и/или расторжении договора с ним, либо об отказе в удовлетворении ходатайства.
- 5.4. Аннулирование аттестации производится при наличии следующих фактов:
- несоблюдении Правил посещения объектов и территории объектов туристического показа предприятия и настоящего Положения
 - несоблюдении Правил экскурсионного обслуживания на территории «Смотровая площадка Приморского карьера»;
 - установлении акта передачи нагрудной идентификационной карточки экскурсовода другому лицу для осуществления им экскурсионной деятельности;
 - систематическом (не менее двух раз в течение года) проведении экскурсий без нагрудной идентификационной карточки экскурсовода;
 - наличии не менее двух обоснованных жалоб со стороны туристов и (или) экскурсантов, а также сотрудников предприятия иных обоснованных фактов.
- 5.5. При аннулировании допуска экскурсовод обязан сдать нагрудную идентификационную карточку экскурсовода.