

Утверждено
Приказом от 08.03.2025 г. № 24/об-02/16
Введено в действие с 08.03.2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об аттестации внешних экскурсоводов на право проведения экскурсий для организованных групп туристов на объекте показа 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 туристов на объекте туристского показа АО «Калининградский янтарный комбинат» (далее по тексту - Общество) «Смотровая площадка Приморского карьера» (далее по тексту – Объект туристского 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 туристского 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 туристского 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 туристского 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 № 6) и при наличии действующего договора с Обществом, 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. Общество 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), обладающее правом на проведение экскурсии на территории объекта показа Общества, знакомство с его историей и культурой, 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 туристов на объекте показа «Смотровая площадка Приморского карьера».

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

Объекты туристского показа (объект показа) – «Смотровая площадка Приморского карьера».

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

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

К аттестации для подтверждения соответствия требованиям к внешним экскурсоводам на право проведения обзорных экскурсий на территории объекта показа «Смотровая площадка Приморского карьера» допускаются экскурсоводы, подавшие документы в соответствии с критериями, указанными в п. 3.2. настоящего Положения.

3.1. Экскурсоводы (соискатели) для прохождения аттестации и получения нагрудной идентификационной карточки экскурсовода должны соответствовать следующим критериям:

- грамотность и выразительность речи, умение выступать публично;
- коммуникабельность;
- знания 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 туристов.

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);
- 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 Обществом (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;
- результаты аттестации оцениваются путем простого голосования членов Комиссии. Аттестация считается зачтенной (принятия положительного решения) Комиссией, если более половины членов Комиссии проголосовали за аттестацию соискателя при кворуме не менее половины общего количества ее членов. При равенстве голосов решающим голосом обладает председатель 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 аттестационная ведомость внештатных экскурсоводов (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 аттестации 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 Обществом на безвозмездной основе.

3.4. Состав комиссии по аттестации утверждается приказом Генерального директора АО «Калининградский янтарный комбинат». (Приложение № 2)

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 туристского показа;
- соблюдать корректность во взаимоотношениях с другими экскурсоводами на объектах показа Общества 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 Общества о новых выставочных пространствах, выставках, событийных мероприятиях, обновленных статистических данных.

5. Сроки проведения аттестации

5.1. Первичный этап. Дата окончания приёма заявок – 17 марта 2025г.

5.2. Проведение научно-методического этапа аттестации до 01 апреля 2025г.

5.3. Прослушивание аттестуемых (соискателей) – 10 апреля 2025г.

5.4. Информация о проведении аттестации, в том числе о датах проведения этапов размещается на официальном сайте www.ambercombine.ru Общества в разделе «Аттестация внешних экскурсоводов».

5.5. Заявки на аттестацию направляются на электронный адрес tour@ambercombine.ru.

6. Порядок аннулирования действующей аттестации

6.1. 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.

6.2. По результатам проверок может быть составлено ходатайство в комиссию по аттестации об аннулировании аттестации.

6.3. Комиссия по аттестации, рассмотрев ходатайство, принимает решение об аннулировании аттестации экскурсовода.

6.4. Аннулирование аттестации производится при наличии следующих фактов:

- несоблюдении Правил посещения объектов и территории объектов туристского показа Общества 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, а также сотрудников Общества иных обоснованных фактов.

6.5. При аннулировании аттестации прекращается (аннулируется) право допуска экскурсовода на объект туристского показа в качестве внешнего экскурсовода, после чего он обязан сдать нагрудную идентификационную карточку экскурсовода.