



Гостинично-Туристская
Ассоциация

443099, г. Самара, ул. Куйбышева, д. 88; ИНН 6317700588; КПП 631701001; ОГРН:1126300003367; учетный №: 6314060237

«УТВЕРЖДАЮ»



Директор
Гостинично-Туристской Ассоциации
И.В. Фан-Юнг

04 _____ 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ

«ЭКСКУРСИОННОЕ БЮРО»

при Гостинично-Туристской Ассоциации

Самара
2017

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует деятельность структурного подразделения: Экскурсионное бюро «Самарские открытия» (далее – Бюро) при Гостинично-Туристской Ассоциации (далее – ГТА).

1.2. Бюро осуществляет свою деятельность во взаимодействии с музеями, образовательными учреждениями, предприятиями и организациями как города Самары, так и за его пределами, а также с музеями и другими организациями, занимающимися оказанием туристских и экскурсионных услуг.

1.3. Цены на платные услуги разрабатываются Бюро самостоятельно и утверждаются директором ГТА.

2. Предмет, цели и виды деятельности Бюро

2.1. Целями деятельности Бюро при ГТА является:

оказание экскурсионных услуг на территории г.о. Самара и Самарской области.

2.2. Задачами Бюро являются:

- разработка экскурсионных услуг и экскурсионных программ обслуживания самостоятельно или при помощи соисполнителей на основании заключенных договоров;

- организация и проведение экскурсий обзорных и тематических, городских и загородных, пешеходных и экскурсий с использованием различных видов транспорта (автомобильного, водного, авиационного, железнодорожного, городского, конного и др.), комбинированных экскурсий (пешеходно-транспортных), экскурсий для взрослых и детских экскурсий, других экскурсий (в зависимости от содержания, тематики, состава участников, места проведения, способа передвижения и формы проведения);

- прием и обработка заказов на экскурсии и на экскурсионные программы обслуживания;

- организация деятельности по реализации экскурсионных услуг;

- организация и продвижение производственных экскурсий для школьников и молодежи в Самарской области;

- организация и продвижение культурно-познавательных, паломнических экскурсий;

- осуществление просветительской деятельности через подготовку и проведение экскурсий;

-развитие интереса к истории и культуре родного края у детей, молодежи и взрослого населения г.о. Самара и Самарской области (и гостей региона);

-способствование более глубокому усвоению гражданами базовых знаний в области отечественной истории и краеведения и формированию у них чувства патриотизма и уважения к своему Отечеству;

- организация работы по поиску, сбору и систематизации уникальных материалов для создания интересных экскурсионных программ;

- развитие творческих (сценарных, ораторских, организаторских и пр.) способностей участников бюро;

2.3. Бюро вправе вести приносящую доход деятельность, поскольку это служит достижению целей, ради которых оно создано и соответствует указанным целям и соотноситься Уставу Гостинично-Туристской Ассоциации.

3. Направления деятельности и функции Бюро

3.1. Основными направлениями деятельности Бюро являются:

- организация методической работы по разработке экскурсий;
- организационное обеспечение экскурсионных услуг и экскурсионных программ обслуживания;
- продвижение и продажа экскурсионных услуг и экскурсионных программ обслуживания;
- организация работы комиссии по аккредитации экскурсоводов, гидов (переводчиков);
- организация и проведение аккредитации экскурсоводов, гидов (переводчиков);
- поисковая и исследовательская работа;
- просветительская деятельность;
- издательская деятельность;
- культурно-творческая деятельность;
- проектная деятельность;
- формирование резерва внештатных экскурсоводов.

3.2. Содержание работы Бюро:

3.2.1 Организация методической работы по разработке экскурсий.

- Разработка нормативной, организационной, методической и технологической документации;
- Определение тематики, целей и задач экскурсий
- Подборка литературных источников и других информационных ресурсов по тематике экскурсии

- Отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии
- Разработка маршрута экскурсии
- Объезд (обход) экскурсионного маршрута
- Подготовка контрольного текста экскурсии
- Составление технологической карты экскурсии
- Комплектование «портфеля экскурсовода»
- Определение методических приемов проведения экскурсии
- Определение техники ведения экскурсии
- Проведение пробной экскурсии
- Утверждение экскурсии
- Расчет стоимости экскурсии и экскурсионных программ обслуживания
- Разработка экскурсионных программ обслуживания
- Выбор программы экскурсии для экскурсионных групп или индивидуальных туристов
- Контроль и оценка полноты и качества предоставления экскурсионных услуг

3.2.2. Организационное обеспечение экскурсионных услуг и экскурсионных программ обслуживания.

- Анализ состояния экскурсионного рынка на современном этапе
- Планирование экскурсий и экскурсионных программ обслуживания
- Анализ и формирование экскурсионных услуг и экскурсионных программ обслуживания
- Привлечение к разработке и проведению экскурсий и экскурсионных программ обслуживания экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков;
- Координация деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков при разработке и проведении экскурсий и экскурсионных программ обслуживания
- Формирование групп с учетом совместных интересов туристов/экскурсантов
- Оформление технологической документации
- Контроль и оценка полноты и качества предоставления услуг в соответствии с заключенным договором о реализации экскурсионных услуг

3.2.3. Продвижение и продажа экскурсионных услуг и экскурсионных программ обслуживания.

- Осуществление комплекса мер, направленных на реализацию экскурсионных услуг и экскурсионных программ обслуживания - реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое;

- Формирование каталогов, прайс-листов на экскурсионные услуги и экскурсионные программы обслуживания
- Предоставление заказчикам полной и достоверной информации о деятельности Бюро и о реализуемых экскурсионных услугах и экскурсионных программах обслуживания
- Консультирование заказчиков по правилам приема и предмету заказа на экскурсионные услуги и экскурсионные программы обслуживания
- Принятие заказов на экскурсии и экскурсионные программы обслуживания, бронирование услуг
- Формирование групп туристов/экскурсантов в соответствии с поступившими заказами
- Внесение изменений по срокам и условиям выполнения заказов, информирование заказчиков об изменении параметров заказа
- Заключение договора о реализации экскурсионных услуг
- Расчёт с заказчиком, оформление экскурсионной путёвки и другой технологической документации.

3.2.1. Поисковая работа и исследовательская деятельность.

3.2.1.1. Члены бюро осуществляют поисковую и исследовательскую работу в библиотеках, архивах Самарской области с целью нахождения достоверной информации по истории и культуре родного края, налаживают переписку и личные контакты с различными организациями и частными лицами, устанавливают связи с музеями, общественными организациями и другими учреждениями.

3.2.2. Просветительская деятельность.

3.2.2.1. Бюро организует просветительские экскурсии для детей, молодежи, ветеранов и других категорий граждан.

3.2.2.2. Публикации материалов на сайте ГТА.

3.2.3. Культурно-творческая деятельность.

3.2.3.1. Работа над созданием экскурсии.

3.2.3.2. Участие в профильных (экскурсионных) акциях г.о. Самара и Самарской области.

3.2.4. Издательская деятельность.

3.2.4.1. Публикации материалов Бюро на сайте ГТА.

3.2.4.2. Создание различных видов методической и рекламной продукции, способствующих распространению и продвижению экскурсионного продукта.

3.2.5. Проектная деятельность.

3.2.5.1. Создание проектной площадки для разработки и апробации экскурсионных программ.

3.2.5.2. Создание и использование в экскурсионной работе современных экскурсионных методик, включающих применение научно обоснованных приемов и способов подготовки, организации и проведения экскурсий, а также систему подготовки и повышения квалификации кадров.

3.2.6. Формирование резерва внештатных экскурсоводов.

3.2.6.1. Организация деятельности по формированию резерва внештатных экскурсоводов с целью привлечения их к экскурсионной деятельности Бюро.

4. Управление деятельностью и структура Бюро

4.1. Органом управления Бюро является Руководитель.

4.2. Полномочия Руководителя распространяются на:

- определение стратегии развития Бюро;
- утверждение плана работы Бюро на календарный год;
- разрешение конфликтных ситуаций;
- подбор сотрудников;
- осуществление координационной деятельности, направленной на взаимодействие Бюро с образовательными и другими учреждениями города, общественностью в целях создания целостной системы формирования целевой аудитории;
- представление интересов Бюро перед администрацией, органами исполнительной власти, а также руководством социальных учреждений, государственных структур и иных учреждений;

4.3. Деятельность Бюро осуществляется посредством создания рабочих групп из числа его постоянных членов и/или привлекаемых сотрудников для осуществления экскурсионных проектов.

5. Права и обязанности сотрудников Бюро

5.1. Права и обязанности сотрудников Бюро основываются на целях, задачах и направлениях деятельности, определенных данным Положением.

5.2. Сотрудники бюро имеют право:

- представлять Бюро на акциях и экскурсионных фестивалях разных уровней, а также на других мероприятиях;

- развивать и поддерживать инициативы населения, направленные на формирование у граждан любви к родному городу, краю, его истории и культуре;
- поручать каждому деятельность, наиболее соответствующую индивидуальным возможностям и потребностям, обеспечивая необходимое обучение и помощь;
- обеспечивать регулярное и/или ежегодное подведение итогов деятельности;
- обеспечивать при необходимости свободный доступ к волонтерской деятельности, используя ресурсы ГТА.

5.3. Члены Бюро обязаны:

- быть ознакомленными с настоящим Положением;
- действовать в соответствии с целями и основными задачами Бюро;
- принимать действенное участие в работе Бюро, планировании и проведении мероприятий Бюро;
- способствовать тому, чтобы индивидуальное участие преобразовывалось в коллективное действие;
- сотрудничать со своими коллегами по Бюро в духе взаимопонимания и взаимного уважения;
- не разглашать конфиденциальную информацию, если таковая предполагается характером деятельности;
- выполнять все решения Руководителя;
- выполнять требования данного Положения и взятые на себя обязательства.

6. Финансовая деятельность Бюро

6.1. Для проведения мероприятий и акций Бюро использует собственные средства, спонсорскую помощь и средства из прочих источников, разрешенных законодательством РФ.

7. Внесение дополнений и изменений в настоящее Положение

7.1. В ходе деятельности Бюро в настоящее Положение могут вноситься изменения и дополнения, которые разрабатываются Руководителем Бюро и утверждаются Директором ГТА.