



جمهوری اسلامی ایران

Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۲۰۱۷۶

چاپ اول

۱۳۹۴

INSO

20176

1st. Edition

2016

گردشگری و خدمات وابسته - گردشگری
صنعتی - ارائه خدمات

**Tourism and related services- Industrial
Tourism- Service provision**

ICS: 03.080.30; 03.200

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ برای اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون‌های فنی مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) و وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) و وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد
د	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
و	پیش‌گفتار
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ اصطلاحات و تعاریف
۳	۳ الزامات کلی
۴	۴ کیفیت خدمت
۱۱	۵ امکانات و تجهیزات
۱۵	پیوست الف (اطلاعاتی) توصیه‌های توسعه پایدار
۱۷	پیوست ب (الزامی) طراحی خدمت: خصوصیات عمومی یا تجاری
۲۰	پیوست پ (اطلاعاتی) طراحی خدمت: توصیه‌های داخلی خدمات

کمیسیون فنی تدوین استاندارد
« گردشگری و خدمات وابسته – گردشگری صنعتی – ارائه خدمات »

رئیس:

نصیریان، جلال
(کارشناسی ارشد مدیریت گردشگری و مهمانیاری)

سمت و/یا نمایندگی

مدیرعامل مؤسسه آموزش خدمات جهانگردی و
هتلداری آوای جلب سیاحان

دبیر:

قادری، هنسا
(فوق لیسانس آموزش زبان آلمانی)

دبیرکمیته متناظر گردشگری و خدمات وابسته
ISIRI/TC228

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

احمدی، مرتضی
(دکتری مدیریت گردشگری)

مشاور ارشد گردشگری

اسفندیاری، ابوالفضل
(کارشناسی ارشد مدیریت مالی)

کارشناس تحقیق و توسعه، سازمان صنعت، معدن و
تجارت استان گلستان

تجری، احمد
(کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی)

معاون گردشگری اداره کل میراث فرهنگی، صنایع
دستی و گردشگری استان گلستان

ذوالقدر، مهدی
(کارشناسی مدیریت)

کارشناس گردشگری سازمان حمایت از مصرف
کنندگان و تولیدکنندگان

ساجدی، احسان
(کارشناسی ارشد علوم سیاسی)

رئیس اداره مطالعات گردشگری منطقه آزاد کیش

خسروانی، منصور
(کارشناسی ارشد باستان‌شناسی)

مدیر برنامه‌ریزی دانشکده محیط زیست

رحیمی، علیرضا
(کارشناسی ارشد مدیریت گردشگری)

مدیر گردشگری دبیرخانه شواربعالی مناطق آزاد

مدرس و مدیرعامل گروه مهندسان مشاور گزینه

رئیس روحانی، اسدالله ژیان
(کارشناسی ارشد مدیریت)

کارشناس استاندارد

زرسازی، برتا
(کارشناسی بهداشت محیط)

رئیس تشریفات، اتباع خارجی، فرصت‌های مطالعاتی
و کنفرانس‌های بین‌المللی، وزارت علوم، تحقیقات و
فناوری

عاشوری، مهران
(کارشناسی ارشد زبان انگلیسی)

پژوهشگر و نماینده فرهنگستان زبان و ادب فارسی

فارسی، مهرآذر
(کارشناسی زبان انگلیسی)

مسئول مرکز تنظیم همکاری‌های بین‌دستگاهی
سازمان ملی استاندارد

قاضی، سید علی اکبر
(کارشناسی اقتصاد)

کارشناس ارشد گردشگری

کتاپچی، محمد مهدی
(کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی)

مسئول امور پژوهشی گردشگران بنیاد

کزازی، الهام
(کارشناسی ارشد گردشگری)

رییس هیات مدیره انجمن خدمات پژوهشی و
تحقیقاتی میراث فرهنگی و گردشگری اوراسیا و
رئیس مرکز آموزش علمی کاربردی صنعت
جهانگردی تهران ۲

مجمع، محمد رضا
(کارشناس ارشد مهندسی نساجی)

مدیرعامل موسسه فرهنگی آلمان

مطهری، ساعد
(دکتری روابط بین‌الملل)

عضو کمیته متناظر استاندارد سازی گردشگری و
خدمات وابسته (ISIRI/TC228)

نامه‌ای، نوژن
(کارشناسی ارشد مدیریت کارآفرینی)

پیش گفتار

استاندارد "گردشگری و خدمات وابسته - گردشگری صنعتی - ارائه خدمات" که پیش نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط سازمان ملی استاندارد تهیه و تدوین شده و در چهارمین اجلاس کمیته ملی استاندارد گردشگری مورخ ۱۳۹۴/۱۱/۱۰ مورد تصویب قرار گرفته است ، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ ، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود .

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت . بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منبع و ماخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

ISO 13810: 2015; Tourism services-Industrial tourism- Service provision

گردشگری و خدمات وابسته - گردشگری صنعتی - ارائه خدمات

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد تعیین الزامات کلی برای گردشگری صنعتی است که توسط ارائه دهندگان خدمات به منظور انتقال دانش تولید، فعالیت‌های علمی و فنی، چه در گذشته و چه در زمان حال، براساس فرآیندها، دانش فنی، محصولات یا خدمات ارائه می‌شود. الزامات این استاندارد برای تمام خدمات گردشگری صنعتی (بازدیدها و پیشنهادهای^۱ اضافی)، مربوط به صنایع زنده یا میراث صنعتی یا ترکیبی از هر دو شامل مکان‌ها و تجهیزات مربوط به این خدمات و همچنین عملکرد داخلی آنها، کاربرد دارد.

۲ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود:

۱-۲

بازدید از شرکت^۲

بازدیدهایی از محوطه‌های (بند ۲-۶) فعال تولید که می‌تواند صنعتی، اقتصادی، کشاورزی، کسب و کار یا محوطه‌های خدمات باشد.

یادآوری ۱- اگر محوطه تولید بنا بر دلایل ایمنی (سلامتی) در دسترس نباشد، بازدید می‌تواند برای کشف محوطه نزدیک آن باشد.

یادآوری ۲- اصطلاح «گشت کارخانه ای»^۳ هم می‌تواند به جای بازدید از شرکت استفاده شود.

۲-۲

میراث صنعتی^۴

دارائی ملموس و غیر ملموس مورد استفاده در گذشته برای انجام فعالیت‌های تولیدی یا ارائه خدمات، مدارک فرهنگی صنعتی با یک ارزش تاریخی، معماری، اجتماعی، فناوری، یا علمی

یادآوری ۱- مثالهایی برای دارایی‌های ملموس، محوطه‌های (بند ۲-۶) گسترده صنعتی، ساختمان‌ها و ماشین آلات، کارگاه‌ها، کارخانه‌ها، معادن، انبارها، موتورخانه‌ها، امکانات مربوط به حمل و نقل و امکانات اجتماعی (مانند مراکز اسکان دهی، مذهبی یا تربیتی) است.

-
- 1-Offer
 - 2-Company visit
 - 3- Factory tour
 - 4- Industrial heritage

۳-۲

گردشگری صنعتی^۱

بازدید و فعالیت‌هایی در محوطه (بند ۲-۶) که به بازدیدکنندگان (بند ۲-۷) اجازه می‌دهد فرآیندها، دانش فنی، سبک زندگی، شرایط کار یا اصطلاحات فرهنگی را درک کنند.

۴-۲

صنایع زنده^۲

صنایع فعال

موجودیت فعال عملیات تولید، فعالیت‌های علمی یا فنی
مثال : کارخانه‌ها، آزمایشگاه‌ها، صنایع دستی، کشاورزی، خدمات
یاد آوری - فعالیت‌های تولیدی هم شامل کالا و هم شامل خدمات است.

۵-۲

ارائه دهنده خدمت^۳

نهاد قانونی مسئول برای ارائه خدمات گردشگری صنعتی (بند ۲-۳)
یاد آوری - فعالیت‌های تولیدی هم شامل کالا و هم شامل خدمات است .

۶-۲

محوطه^۴

محوطه ای معین که در آن خدمات گردشگری صنعتی (بند ۲-۳) ارائه می‌شود.

۷-۲

بازدیدکننده^۵

شخصی که دسترسی به محوطه گردشگری صنعتی برای وی ایجاد شده است تا از خدمات آن بهره‌مند شود.

-
- 1- Industrial tourism
 - 2-Living industry
 - 3-Service provider
 - 4-Site
 - 5-Visitor

۳ الزامات کلی

۱-۳ کلیات

ارائه دهنده خدمت باید در انجام امور و خدمات، به امنیت، سلامت و ایمنی، محیط زیست و دسترسی توجه ویژه داشته باشد.

بازدید باید محتوای اصلی خدمت باشد. گنجاندن پیشنهادهای مکمل، اختیاری است (به عنوان مثال فعالیت‌های آموزشی، رویدادها). اگر آموختن مستقیم در مورد فرآیند تولید ممکن نباشد، ارائه دهنده خدمت باید آموختن آن به روش‌های دیگر را (مانند ارائه‌های شفاهی یا دیداری، شبیه سازی، تجربیات کنترل شده، نمایش) تضمین کند.

۲-۳ رعایت اصول امنیتی، سلامت و ایمنی، پایداری و دسترسی

۱-۲-۳ امنیت ، سلامت و ایمنی

۱-۱-۲-۳ حفاظت از دانش فنی و مالکیت معنوی

یک بررسی یا تحلیل در محوطه به منظور شناسایی محوطه‌های ریسک دار و نقاط حساس باید صورت گیرد .

معیارهایی در ارتباط با موارد زیر باید مشخص شود:

- انتخاب محوطه / مسیر
- انتخاب اطلاعات مورد ارائه
- انتخاب راهنما
- انتخاب / شناسایی بازدیدکنندگان (در صورت لزوم)
- انتخاب تجهیزات قابل حمل در محوطه برای بازدیدکنندگان (مانند دوربین و تلفن‌های همراه)

۲-۱-۲-۳ ایمنی بازدیدکننده

ارائه دهنده خدمت باید از موارد زیر در محل، اطمینان حاصل کند:

- وجود یک جعبه کمک‌های اولیه در پذیرش
 - وجود یک دستورالعمل مکتوب موقعیت‌های اضطراری
 - آگاهی کارکنان محل بازدید از مقررات ایمنی و رعایت آنها
 - در معرض دید قراردادن دستورالعمل‌های ایمنی
 - وجود شماره تلفن‌های اضطراری در قسمت پذیرش
 - وجود شخص مسئول ایمنی برای مواقع لزوم
- ارائه دهنده خدمت همچنین باید موارد ذیل را انجام دهد:

- تدابیری را برای حفاظت از اشخاص اتخاذ کند (مانند محوطه‌های ممنوع برای بازدیدکنندگان، علائم مناسب، مشخص کردن محوطه‌های خطر، تجهیزات خاص برای بازدیدکنندگان مانند ماسک، کلاه ایمنی، کفش‌های ایمن یا لباسهای خاص)

- اقدامات ضروری و ضمانت‌های مناسب در خصوص ورود عموم^۱ را انجام دهد (بیمه‌های مسئولیت مدنی^۲ برای ورود عموم)

- از قبل، بازدیدکنندگان را در خصوص مقررات ایمنی آگاه سازد.

- در محل، هر جایی که کارهای خطرناک انجام میشود، جعبه کمک‌های اولیه تخصصی داشته باشد.

۳-۱-۲-۳ حفظ سلامت

محصولاتی که برای چشیدن ارائه می‌شوند باید با استانداردهای مربوط، مطابقت داشته باشند. هشدار - شرکت‌های دارویی و مواد غذایی کشاورزی، باید الزامات استانداردهای بین‌المللی HACCP^۳ را رعایت کنند.

ارائه دهنده خدمت باید اطمینان حاصل کند که بازدیدکنندگان پیش از چشیدن و پس از آن، دست‌ها را بشویند.

۳-۲-۳ پایداری

توصیه‌های جنبه‌های پایداری در پیوست الف درج شده است.

۳-۲-۳ دسترسی

اطلاعات مربوط به دسترسی باید به عنوان اطلاعات پایه ارائه شود. ارائه دهنده خدمت باید اطلاعات دسترسی مورد درخواست را نیز ارائه دهد. هنگام طراحی ارائه خدمت، باید تمام انواع کم‌توانی مد نظر قرار گیرد.

۴ کیفیت خدمت

۴-۱ طراحی خدمت

۴-۱-۱ الزامات خصوصیات عمومی یا تجاری

خصوصیات عمومی و تجاری ذیل باید با الزامات مندرج در پیوست ب انطباق داشته باشد:

- نام تجاری خدمت

- اطلاعات کامل مسئول ارائه خدمت

- اهداف مورد نظر

- کاربران و مشتریان هدف

- محتوای خدمات معمول

1-Public admission

2-Civil liability insurance

3-Hazard Analysis Critical Control Point

- پیشنهادهای اضافی (آفرهای اضافی)
- مدت ارائه خدمت
- حداقل و حداکثر تعداد بازدیدکنندگان
- جدول زمان بندی و فواصلی که بازدیدها ارائه می شود.
- اطلاعات بازدیدکنندگان و پشتیبانی آموزشی
- شهریه جاری، شامل خدمات اضافی
- زبانی که خدمات به آن زبان ارائه می شود.
- محدودیت های بازدیدکنندگان (مربوط به ایمنی یا غیره) حین ارائه خدمت
- شرایط و دستورالعمل ذخیره جا (رزرو)
- سیاست های لغو (بازدید)
- روش های مجاز پرداخت
- توضیح در مورد محل ودسترسی (مانند وسایل حمل و نقل عمومی، دسترسی راهها، امکانات پارکینگ)
- شرایط دسترسی به مکان ها (برای سالمندان یا افراد ناتوان و کم توان)

۲-۴ تبلیغات و ارتباطات

۱-۲-۴ کلیات

- ارائه دهنده خدمت باید اقدامات تبلیغاتی و اطلاع رسانی بر اساس خدمات تعریف شده (مطابق بند ۱-۴-۱) انجام دهد.
- صرف نظر از اینکه خدمات چگونه ارائه می شوند، اطلاعات تبلیغاتی و تجاری منتشره در مورد خدمات مورد ارائه باید صحیح، شفاف و همواره روزآمد باشند.
- یاد آوری - رسانه های تصویری و ارتباطی گوناگون (مانند مطبوعات، رادیو، تلویزیون، اینترنت) می توانند در سطوح مختلف، متناسب با الزامات محوطه مورد استفاده قرار گیرند.
- اطلاعات باید شامل جزئیاتی مانند خدمات یا محوطه های گردشگری محلی یا منطقه ای باشد.

۲-۲-۴ ابزارهای تبلیغات

- ارائه دهنده خدمت باید اطمینان حاصل کند که اطلاعات مربوط به خدمات گردشگری صنعتی، در اینترنت ارائه شده است. به عنوان مثال از طریق درج در وب محوطه های تبلیغاتی محلی، منطقه ای یا ملی، هرچند استفاده از وب محوطه خود ارائه دهنده توصیه می شود.
- وب محوطه باید ویژگی های زیر را داشته باشد:
- دوستدار کاربر
- دسترسی آسان (مثلاً "استفاده از موتورهای جستجوی بهینه)

۳-۴ ذخیره جا (رزرو) و تماس

۱-۳-۴ فرآیند ذخیره جا

فرآینده ذخیره جا (رزرو) باید با خصوصیات تعریف شده در پیوست ب مطابقت داشته باشد و همچنین توصیه‌های مندرج در پیوست پ را رعایت کند.

در هر صورت، فرآیند ذخیره جا باید موارد زیر را امکان پذیر سازد:

- ظرف مدت ۴۸ ساعت کاری، با ارسال یک یادداشت رسمی مبنی بر دریافت درخواست، به درخواست مشتری پاسخ دهد.
- پاسخ می‌تواند تأیید یا رد درخواست یا در صورت لزوم ارائه یک تاریخ تخمینی برای پاسخگویی به مشتری از طریق ارائه اطلاعات مبنی بر شرایط دسترسی به خدمت مورد درخواست باشد.
- یک تأییدیه کتبی ذخیره جا باید شامل موارد ذیل باشد:
- مدارک محوطه ضمیمه آن باشد.
- زمان، تعداد افراد، نوع (مانند فردی، گروهی، شرکت، بنگاه، راننده وسیله نقلیه، بازدیدگروهی مدارس^۱)، زمان رسیدن، مشخصات فرد مسئول در بازدیدهای گروهی، قیمت و سایر اطلاعات ضروری را ارائه دهد.

۲-۳-۴ تماس

پاسخ‌های مربوط به ساعات کاری، شرایط و قیمت‌ها، اطلاعات دسترسی و محتوای خدمات باید واضح و دقیق باشد.

پاسخ‌ها باید قابل انعطاف پذیر و سازگار باشد (به عنوان مثال پیشنهادهای جایگزین ارائه شود) . در مورد ذخیره جا(رزرو)، پاسخ باید شامل تکرار اطلاعات (تاریخ، شماره تلفن فرد، ساعت ورود، قیمت‌ها و گزینه‌ها^۲) باشد.

ارائه دهنده خدمت باید به تلفن‌ها به سرعت (ترجیحا قبل از ۴ زنگ). پاسخ دهد. همچنین باید یک سامانه تلفن گویا با پخش موسیقی یا اعلام خودکار برای انتظار تماس وجود داشته باشد. اگر محوطه بسته باشد، پیام گیر تلفن باید پس از پنج زنگ فعال شود ساعات کاری باید در پیامی که از پیام‌گیر پخش می‌شود، اعلام گردد و(در صورت وجود وب محوطه) مخاطب به وب محوطه ارجاع داده شود.

مشخصات ارائه دهنده خدمت و نام شخص پاسخگو در ابتدای مکالمه باید اعلام شود.

ارائه دهنده خدمت باید در مواقع لزوم به بازدیدکنندگان رسید ارائه کند.

۴-۴ تدارک خدمات

۱-۴-۴ خوشامدگویی

خوشامد گویی باید در محوطه پذیرش انجام شود.(بند ۵-۵)

1-School party

2-Option

فضایی نزدیک به محل شروع بازدید باید برای خوشامدگویی به کاربران در نظر گرفته شود. این محوطه باید در طول ساعات بازدید، همواره به روی بازدیدکنندگان باز باشد. اطلاعات مقدماتی شامل موارد زیر باید به بازدیدکنندگان ارائه شود :

- ارائه اطلاعاتی در مورد ارائه دهنده خدمت
- توضیحات کلی در مورد خدمات مورد ارائه (مانند مکان‌های مورد بازدید، محتوا و مدت بازدید)
- راهنمایی‌های بهداشتی و سلامتی، ایمنی و امنیتی و توصیه‌های رفتاری (و تامین تجهیزات ایمنی و سلامتی برای بازدیدکنندگان)
- توضیحاتی در مورد محدودیت‌ها و شرایط ویژه
- وسایلی که باید استفاده و برگردانده شود (مانند راهنماهای صوتی، نشان‌های شناسایی، وسایل پشتیبان آموزشها).

- جزئیات مربوط به زمان انتظار در زمان شلوغی و ساعت شروع بازدید
بازدیدکنندگان باید:

- به وسیله نوعی نشان (مانند نشان‌های رنگی) شناسایی شوند.
- یک نقشه یا راهنمای بازدید (در صورت وجود) دریافت کنند.

۴-۴-۲ شرایط بازدید

به منظور اجتناب از تلاقی با خط تولید، به خصوص در شرکت‌ها. یک جریان منطقی از بازدیدکنندگان باید توسط محوطه فراهم شود. الزامات بند ۴-۱-۱ باید محقق شود.

یادآوری - مثال‌هایی برای شرایطی که باید از آنها اجتناب شود شامل راه‌های باریک^۱، تلاقی گروه‌های بازدیدکنندگان بایکدیگر، ایجاد ترافیک یا تجمع بیش از حد افراد در یک فضا است.

در موارد ضروری، بازدیدکنندگان باید به گروه‌های مختلف تقسیم شوند.
در مورد بازدید از کارخانجات:

- بازدیدها باید در صورت امکان برای طول دوره تولید برنامه ریزی شود.
- محوطه باید حداقل نیمی از روز را در زمان تعطیلی هفته^۲ باز باشد.
- بازدیدکنندگان تکی باید پذیرفته شوند.

۴-۴-۳ محتوای بازدید

بازدید باید شامل توضیحی در مورد فعالیت صنعتی در محیط اطراف و فرآیند تولید باشد. (مثلاً" یک معرفی ویدئویی شامل پیش زمینه بازدید، معلومات و دانش فنی، فنون، محصولات یا خدمات). همچنین باید اجازه چشیدن، تجربه کردن، فعالیت‌های عملی، کارگاه‌های آموزشی داده شود.

پیش از شروع بازدید، محدودیت‌ها و محتوای بازدید باید به بازدیدکنندگان یادآوری شود.
بازدید باید همچنین :

- یک پیشرفت منطقی را دنبال کند. (موضوع اصلی)

- به بازدیدکنندگان درکی از موضوع و بخش تجاری مربوط القا کند.
- یک محتوای تاریخی یا انسانی را ارائه دهد.
- فعالانه بازدیدکنندگان را تهییج و دخیل کند.
- درخصوص چالش‌های جاری فعالیت‌ها (اقتصادی، اجتماعی و محیط زیستی) توضیح دهد.
- تمام مراحل تولید و عملکردهای فنی را توضیح دهد.
- به بازدیدکنندگان امکان مطرح کردن پرسش را بدهد.
- در مورد بازدید از کارخانه‌ها، باید امکان گفتگو با کارکنان، تحت نظارت راهنما فراهم باشد.

۴-۴-۴ بازدیدهای باراهنما^۱

۴-۴-۴-۱ الزامات کلی

در صورت لزوم، ارائه دهنده خدمت باید یک راهنما یا بیشتر را برای همراهی بازدیدکنندگان در طول بازدید بگمارد.

ارائه دهنده خدمت باید دستورالعمل^۲ بازدیدهای باراهنما را مستند کند.

۴-۴-۴-۲ الزامات راهنماها

شخصی که نقش راهنما را برعهده دارد باید:

- به آسانی قابل شناسایی باشد. (مثلاً "از طریق لباس همسان یا استفاده از نشان‌های مشخصات)
- متناسب با محوطه مورد بازدید لباس مناسب پوشیده باشد.
- از اهداف بازدید و اطلاعاتی که باید به بازدیدکنندگان ارائه شود، آگاه باشد.
- آموزش دیده و (به ویژه در خصوص مهارت‌های ارتباطی) با تجربه باشد.
- به حرف‌ها گوش دهد و رفتار دوستانه داشته باشد.
- در پاسخگویی به پرسش‌ها توانمند باشد: اگر از او سوالی می‌شود که دانش لازم برای پاسخ دادن به آن سوال را ندارد باید تلاش کند تا متعاقباً "اطلاعات مورد نظر را ارائه کند.
- دانش کافی در مورد نواحی محلی داشته باشد و به بازدیدکنندگان، بازدیدهای دیگری را پیشنهاد کند.

راهنما باید پیش از بازدید:

- بررسی کند که آیا، در مواقع لزوم، تجهیزات تولید که نشان داده می‌شوند کار می‌کنند یا نه.
 - اطمینان حاصل کند که تجهیزات اطلاع رسانی (مانند راهنماهای صوتی و تصویری) کار می‌کنند.
- راهنما باید در حین بازدید:

- به شیوه ای دوستانه به بازدیدکنندگان خوشامد گوید و از آنها خداحافظی کند.
- خود را به بازدیدکنندگان معرفی کند.
- گروه را از ابتدا تا انتهای بازدید کنترل کند.

1-Guided tour

2-Guideline

یاد آوری - این امر به ویژه هنگامی که بازدیدکنندگان، کودکان دبستانی، خرسالان یا گروههای دارای افرادی با نیازهای خاص یا ناتوانی و کم توانی هستند، اهمیت ویژه‌ای دارد.

- در خصوص محتوای بازدید، توضیحات و مدت بازدید، از برنامه بازدید پیروی کند.
- فضای اعتمادسازی را اشاعه دهد و بازدیدکنندگان را به پرسیدن سوال دعوت کند.
- مطمئن شود که بازدیدکنندگان مطالب را فهمیده اند.
- نحوه ارائه توضیحات را متناسب با انواع مختلف بازدیدکنندگان و گشت‌ها (مثلاً) بازدید گروهی مدارس، مقامات، متخصصان) تنظیم کند.

۴-۴-۵ بازدیدهای خودراهنما

در صورت امکان، محوطه باید مطالب اطلاع رسانی را به شیوه‌هایی مانند راهنماهای صوتی، تصویری، نمایش اسلاید، نمایش تابلو، کتابچه، مدل، برگه های اطلاع‌رسانی الصاق شده در ورودی اتاق‌ها،^۱ پاسخ‌های کدگذاری شده سریع و برنامه‌های کاربردی تلفن همراه ارائه کند.

این مطالب اطلاع رسانی باید دارای ویژگی‌های زیر باشند:

- مفید
- تمیز و در شرایط مناسب
- قانونی و شفاف
- روزآمد شده
- مطالب پشتیبانی بازدید باید دارای ویژگی‌های زیر باشند:
- حداقل به یک زبان خارجی در دسترس باشند.
- متنوع باشند.
- در صورت لزوم، برای کودکان یا نوجوانان مناسب باشند.
- در صورت امکان، برای ناتوانان و کم توانان مناسب باشند.

۴-۴-۶ جمع بندی بازدید

با بازدیدکنندگان باید خداحافظی شود. در صورت لزوم، می‌توان برگرداندن تجهیزات مورد استفاده را یاد آور شد.

در پایان بازدید، اهدای نوعی هدیه مانند محصولات چشیدنی یا نمونه (در صورت وجود) توصیه می‌شود.

ارائه دهنده خدمت باید به منظور ارزیابی نظرات، به بازدیدکنندگان فرصت دهد نظرات خود را نسبت به خدمات بیان کنند. (مثلاً) از طریق پرسشنامه‌های نظرخواهی یا درج نظر در کتاب یادبود بازدیدکنندگان)

۴-۵ پیشنهادهای تکمیلی (آفرهای اضافی)

۴-۵-۱ بازدیدهای آموزشی

اگر بازدیدکنندگان، گروههای دانش آموزی باشند ارائه دهنده خدمات باید موارد زیر را عرضه کند:

- گشت راهنما دار با تعامل مناسب
- ابزارهای آموزشی مرتبط با فعالیت‌های محوطه
- توضیحات مناسب سن و گروه دانش آموزان
- تخصیص یک فضای مناسب برای گروه دانش آموزان
- در اختیار قرار دادن مطالب آموزشی بنابه درخواست
- اگر بازدید از یک نهاد فعال است، باید شامل موارد زیر باشد:
- بحث و تبادل نظر میان گروه دانش آموز و یکی از کارکنان
- اطلاعاتی در خصوص فرصت حضور در دوره‌های آموزشی (در صورت وجود)

۴-۵-۲ فعالیت‌های آموزشی

یک برنامه زمان بندی برای فعالیت‌ها باید با مشخص ساختن محتوای نظری و عملی ترسیم شود.

اهداف دوره همچنین وسایل پژوهش در صورت وجود باید تعریف شوند.

روش شناسی دوره باید در خصوص رفتار آموزشی یا همکاری، برنامه، جدول زمان بندی و مطالب پشتیبانی و غیره باید تشریح شوند.

روش شناسی باید با اهداف بالقوه فعالیت انطباق داشته باشد و به لذت بخش بودن آن کمک کند و یادگیری حضوری و عملی را تضمین کند.

ارائه دهنده خدمت باید به منظور اطمینان از اینکه فعالیت به طور مناسب انجام می‌شود، راهنمایی برای رفتار هماهنگ کنندگان گشت‌های آموزشی تهیه کند.

ارائه دهنده خدمت، مسئول نظارت بر فعالیت‌ها و تأیید انطباق آنها با برنامه مخصوص به آن است، چه خود این فعالیت‌ها را انجام دهد و چه آنها را برون سپاری کرده باشد.

هماهنگ کننده گشت آموزشی باید دانش لازم برای پاسخگویی صحیح به تمام سوالات شرکت کنندگان را داشته باشد. همچنین باید مهارتهایی به منظور تحقق موارد زیر داشته باشد:

- آموزش پویا و افزایش آگاهی شرکت کنندگان، با توجه به اهداف تعریف شده برای فعالیت آموزشی

- رفتار همراه با همدلی، متناسب با آموزش شخصیت‌ها و موقعیت‌های خاص

- توضیح محتوای دوره به شیوه ای واضح و سازمان یافته

- لذت بخش ساختن فعالیت و ترویج مشارکت و آموزش عملی

نظرات شرکت کنندگان باید پس از پایان فعالیت توسط یک فرد ناظر مورد بررسی قرار گیرد.

چنانچه فعالیت‌های آموزشی برای کودکان دبستانی برنامه ریزی می‌شود، جدول زمانی باید با تقویم سالانه مدارس هماهنگ باشد.

مطالب مورد استفاده باید در شرایط مناسب و استفاده از آن آسان باشد و برای اطمینان از اینکه با موارد فوق انطباق دارد، مرور شود.

چنانچه یک فرد مسئول (مانند آموزگار) همراه شرکت‌کنندگان است، فرد مسئول باید پیشاپیش، رفتاری را که حین و پس از بازدید از بازدیدکنندگان انتظار می‌رود به آنها گوشزد کند.

۵ امکانات و تجهیزات

۱-۵ تابلوها و دسترسی به محوطه

ارائه دهنده خدمت باید برای نصب تابلوهای فراگیر در محوطه اطراف که تمیز و در شرایط مناسب نیز باشند، از طریق مراجع ذی صلاح اقدام کند.

تابلوها باید با نمودار ترسیمی (گرافیکی) محل مطابقت داشته باشند.

دسترسی باید با اطلاعات ارسال شده برای بازدیدکنندگان مطابقت داشته باشد. باید اطمینان حاصل شود که محل بازدید در ابزارهای مکان یابی برخط مانند سامانه موقعیت یاب جهانی^۱ GPS وجود دارد. نصب تابلوهایی در خارج از محل بازدید که شامل اطلاعات پایه مانند ساعات کاری و قیمت‌ها باشد، ممکن است.

۲-۵ پارکینگ خودرو

اگر پارکینگ خودرو وجود دارد، باید در شرایط تمیز و مناسب باشد.

یادآوری ۱- می‌توان یک راهنمای نظافت ضابطه مند برای خالی کردن منظم سطوح زباله تدوین کرد.

یادآوری ۲- پارکینگ می‌تواند یک پارکینگ عمومی (رایگان یا غیر رایگان) باشد.

موارد زیر توصیه می‌شود:

- نشان‌های راهنما برای پارکینگ وسایل نقلیه گذاشته شود.

- نقاط پیاده کردن^۲ سریع برای اتوبوس‌ها^۳ در نزدیکی ورودی وجود داشته باشد. (فاصله آن بیش از صد متر نباشد)

- نشان‌های راهنما برای پارکینگ افراد دارای ناتوانی و کم‌توانی گذاشته شود.

- دسترسی به پارکینگ آسان شود.

- نور مناسب تامین شود.

۳-۵ سرویس‌های بهداشتی

در محل بازدید باید سرویس‌های بهداشتی برای بازدیدکنندگان و افراد کم‌توان وجود داشته باشد.

سرویس‌ها باید تمیز و بهداشتی باشند و به خوبی نگهداری شوند.

۴-۵ محوطه شخصی محل بازدید

محوطه محل بازدید باید تمیز باشد و به خوبی نگهداری شود.

موارد ذیل باید در شرایط خوب نگهداری شوند:

1-Global positioning system
2-Drop-off
3-Coaches

- مرزها^۱
 - فضای سبز
 - جلوی ساختمان
 - پنجره‌ها
 - درها
 - اثاثیه بیرونی (در صورت وجود)
 - تابلوهای بیرونی (در صورت وجود)، که شامل نشان‌های جهت نما و نشان گذاری‌های روی زمین است. علاوه بر این، محوطه اختصاصی محل بازدید باید دارای شرایط زیر باشد :
 - آماده^۲ باشد.
 - (اگر دسترسی در ساعات شب وجود دارد) روشنایی مناسب تامین شود.
 - تا حد امکان آلودگی‌های صوتی، دیداری و بویایی (مناظر ناهنجار، بوهای بد و سروصدا) محدود شود.
 - تابلوهای خوانا و قابل دید شامل قیمت‌ها و شرایط دسترسی به محل بازدید در خارج از آن قرار داده شود.
 - نام محل بازدید و ورودی آن باید از راه عمومی واضح و قابل دید باشد.
 - (در صورت لزوم) نمودار ترسیمی محوطه باید وجود داشته باشد
- ۵-۵ ورودی محل بازدید**
- محل بازدید باید دارای یک قسمت پذیرش سقف دار و/یا محوطه انتظار باشد.
 - علاوه بر این، در موارد بازدیدهای گروهی مدارس، باید در محل بازدید یک محوطه برای پیک نیک فراهم شود.
 - محوطه پذیرش باید دارای شرایط ذیل باشد:
 - تمیز و آراسته باشد.
 - اجزای تزئینی و مبلمان تمیز با شرایط مناسب داشته باشد.
 - اطلاعات و شرایط و مقررات بازدید را ارائه دهد(مانند جدول زمان بندی، قیمت‌ها، روش‌های پرداخت، هرگونه محدودیت مانند حداقل سن، افراد دارای معلولیت یا ناتوانی، لزوم ارائه مدارک شناسایی).
 - دارای تابلوهای تمیز نشانگر قسمت‌های پذیرش، فروش بلیط، خدمات گوناگون(مانند گشت‌های راهنمادار، فروشگاه، سرویس‌های بهداشتی) باشد.
 - اطلاعات مربوط به محوطه‌هایی که به طور موقت بسته هستند و/یا محدودیت دسترسی به برخی قسمت‌های محل بازدید و/یا نبود موارد اصلی باید نشان داده شود.
 - محوطه پذیرش باید دارای موارد ذیل باشد:
 - امور رفاهی مانند محوطه نشستن، اتاق رختکن، قسمت نگهداری وسایل و چمدان

- علائم داخلی ترجمه شده حداقل به یک زبان خارجی (یا نمودارهای تصویری)^۱
 - یک محل آب آشامیدنی رایگان
 - یک ویترین^۲ از محصولات ساخته شده در محوطه
 - یک محوطه انتظار برای کودکان
 - بروشورها و محصولات محلی برای تبلیغ میان گردشگران محلی و ترویج فرهنگ بومی
 - یک محفظه زباله
- هشدار** - در مورد محصولاتی که چشیده می‌شوند، استفاده از محوطه مناسب با ظرفی که تمیز و در شرایط خوب باشند و بازدیدکنندگان بتوانند در آن محوطه دست‌ها را بشویند، اهمیت دارد.

۵-۶ محوطه‌های بازدید

- محوطه‌های بازدید باید تمیز باشند.
- محوطه باید دارای موارد زیر باشد:
- نشستن در حلقه‌های بازدید
- گشت‌های بازدید مشخص شده توسط طناب، مسیر بازدیدکنندگان، موانع ایمنی و غیره
- علائم واضح، مفید، کمک کننده و تمیز

- یک ابزار اطلاع رسانی به بازدیدکنندگان در خصوص مقررات سلامت و ایمنی مربوط به بازدید

۵-۷ محوطه خرید

- در صورتی که فروشگاه (یا محوطه فروش) وجود داشته باشد، باید الزامات زیر در آن رعایت شود:
- ساعات و دوره‌های کار آنها باید با زمان فعالیت محوطه منطبق باشد.
- فروشگاه و اثاثیه آن باید به طور کلی خوب و در شرایط تمیز باشد.
- فروشگاه باید مرتب و آراسته باشد.
- فروشگاه باید دارای انبار برای محصولات باشد.
- محصولات فروشی باید به خوبی عرضه شوند.
- قیمت‌ها باید برای تمام محصول در معرض دید قراردادده شوند.
- اطلاعات مربوط به روش‌های پرداخت باید در معرض دید قراردادده شوند.
- در صورتی که فروشگاه (یا محوطه فروش) وجود داشته باشد، بهتر است در صورت امکان به توصیه‌های زیر عمل کند:
- بسته بندی محصولات در صورت درخواست، انجام شود.
- محصولات فروشی با موضوع محوطه، هماهنگ یا سازگار باشند.
- استفاده از کارت اعتباری مجاز باشد.
- کارکنان فروش باید:
- به مشتریان به روشی مودبانه و دوستانه خوشامد بگویند.

- قادر باشند به مشتریان در خصوص محصولات مشاوره بدهند.
یادآوری - ارائه دهنده خدمت می تواند مناسب ترین زبان را با توجه به بازدیدکنندگان انتخاب کند.

پیوست الف
(اطلاعاتی)
توصیه‌های توسعه پایدار

الف - ۱ کلیات

در ارائه خدمات گردشگری صنعتی، باید سه رکن توسعه پایدار یعنی جنبه‌های محیط زیستی، اجتماعی و اقتصادی مد نظر قرار گیرد. بندهای الف ۲ تا الف ۴ معیارها و توصیه‌های جنبه‌های مختلف را ارائه می‌دهند.

فهرست توصیه‌ها ابزاری را در اختیار ارائه دهندگان خدمت قرار می‌دهد تا به آنها در تحقق معیارهای توسعه پایدار در فعالیت‌هایشان کمک کند.

الف - ۲ جنبه‌های محیط زیستی

الف - ۱-۲ مدیریت انرژی

مدیریت انرژی باید موارد زیر را پوشش دهد:

- عایق سازی حرارتی مناسب
- سیستم‌های استفاده از انرژی‌های تجدید پذیر (مانند بادی، خورشیدی، بهبود حرارت)
- سیستم زمان بندی یا استفاده از حسگرها
- جایگزینی لامپ‌های شکسته با لامپ‌های کم مصرف

الف - ۲-۲ مدیریت منابع آب

مدیریت منابع آب باید موارد زیر را پوشش دهد:

- نصب سیستم‌های جریان دوتایی و شیرهای محدود کننده
- بهبود و استفاده از آب باران

الف - ۲ - ۳ مدیریت زباله و پسماند

مدیریت پسماند باید موارد زیر را پوشش دهد:

- تفکیک زباله‌ها
- اولویت دادن به محصولات بازیافت شده یا قابل برگشت^۱

الف - ۲-۴ مدیریت زیست محیطی ساخت و ساز

مدیریت زیست محیطی ساخت و ساز باید یکپارچگی معماری محوطه را در یک محیط محلی (برای احداث ساختمان‌های جدید) پوشش دهد.

الف - ۳ جنبه‌های اجتماعی

الف - ۳-۱ دسترسی اجتماعی و اقتصادی

دسترسی اجتماعی و اقتصادی باید موارد ذیل را پوشش دهد:

- قیمت‌های ویژه برای دسترسی مخاطبان خاص (مانند جوانان، بازنشستگان^۱، بیکاران) توسط محوطه ارائه شود.

- مشارکت محوطه در گردشگری محلی

- مشارکت دادن ساکنان محلی در فعالیت‌های محوطه

الف - ۳-۲ آموزش و ارتباطات

آموزش و ارتباطات باید موارد زیر را پوشش دهد:

- فعالیت‌هایی در راستای افزایش آگاهی بازدیدکنندگان در مورد مدیریت مصرف انرژی

- فعالیت‌هایی در راستای افزایش آگاهی بازدیدکنندگان نسبت به تفکیک زباله‌ها

- نشان دادن مشارکت‌های زیست محیطی محوطه به بازدیدکنندگان

- اقداماتی برای برجسته ساختن میراث و فعالیت‌های محلی

الف - ۴ جنبه‌های اقتصادی

استفاده از منابع انسانی و دانسته‌ها به شرح زیر که باید مد نظر قرار گیرد:

- شرکای محلی برای توزیع و تبلیغات مورد نظر محوطه

- استفاده از محصولات محلی (مانند محصولات غذایی، محصولات نظافت)

پیوست ب
(الزامی)

طراحی خدمت: الزامات خصوصیات عمومی یا تجاری

جدول ب ۱ خصوصیات تجاری را که باید هنگام برنامه ریزی خدمت گردشگری صنعتی مد نظر قرار گیرد مشخص سازد.

جدول ب ۱- الزامات خصوصیات عمومی یا تجاری

اجزای خدمات گردشگری صنعتی (ITS)	موضوعاتی که باید مرد توجه قرار گیرند و مواردی که باید معین شوند.
الف	نام تجاری خدمت
ب	نام تجاری، شماره پرداخت کننده مالیات، نشانی (پستی و وب)، نشانی رایانامه، تلفن و دورنگار و غیره
پ	رضایت کاربر، دانش تامین شده برای فرآیند تولید دانش، تاریخچه محصولات یا پیامد یک فعالیت و غیره
ت	مخاطبان هدف مانند: - عموم مردم(افراد)، گروهها(آژانسهای گردشگری، انجمنها،.....) - متخصصان - صاحب نظران ^۱ (مقامات، اصحاب رسانه،) - موسسات و شرکتها - خانوادهها و کودکان - افراد دارای ناتوانیهای مختلف
ث	محتوای منظور شده در خدمات معمول اجزایی مانند: - بازدید راهنما دار یا خود راهنما - محصولات برای چشیدن - تجربیات - خرید یا سایر موارد اختیاری - بازدیدهای آموزشی - فعالیتهای آموزشی - بازدیدهای سازماندهی شده: خدمات تعریف شده براساس درخواست مشتری
ج	خدمات اضافی تسهیلات پارکینگ، خدمات نگهداری کودکان، فروشگاه، رویدادها، رختکن، غیره
چ	مدت زمان خدمت مدت زمان یک بازدید و خدمات اضافه . طول بازدیدها نباید از ۹۰ دقیقه بیشتر باشد.

<p>موضوعاتی که باید مرد توجه قرار گیرند و مواردی که باید معین شوند.</p>	<p>اجزای خدمات گردشگری صنعتی (ITS)</p>	
<p>تعیین یک حداقل، در صورتی که از طرف تامین کننده الزام شود، و یک حداکثر تعداد بازدیدکنندگان برای هر بازدید</p>	<p>حداقل و حداکثر تعداد بازدیدکنندگان</p>	<p>ح</p>
<p>تعیین اینکه آیا برای بازدیدکنندگان ساعت و زمان مشخص شده است تعیین تسهیلاتی که در آخر هفته یا زمان تعطیلات بانکها باز است. (توصیه می شود)</p> <p>ارائه دهنده خدمت باید ساعات کاری را با فعالیت گردشگران محلی و / یا زمانی که با فعالیت شرکتها منطبق باشد ، انطباق دهد.</p>	<p>جدول زمان بندی و فواصلی که بازدید ارائه می شود.</p>	<p>خ</p>
<p>وسیله اطلاع رسانی، کارت های آموزشی، غیره</p>	<p>اطلاعات بازدیدکنندگان و پشتیبانی آموزشی</p>	<p>د</p>
<p>شهریه به ازای هر نفر برای تمام خدمات مورد ارائه، تخفیف های ویژه مربوط به رده های سنی، گروهها، بیکاران، خانواده های پرجمعیت، دانشجویان، بازنشستگان، بازدیدکنندگان بار دوم به بعد، اشخاص دارای نیازهای خاص.</p> <p>خدمات و میزان مالیات باید در معرض دید قرار داده شود.</p>	<p>شهریه فعلی، شامل هزینه خدمات اضافی</p>	<p>ذ</p>
<p>ارائه دهنده خدمت باید مشخص سازد که چه زبانی بیشتر برای کاربران قابل استفاده است.</p> <p>ارائه خدمت باید حداقل به یک زبان خارجی هم انجام شود.</p> <p>این توصیه ها، عمدتاً " برای موارد زیر کاربرد دارد:</p> <ul style="list-style-type: none"> - پشتیبانی تلفنی - اطلاعات تجاری - خوشامد گویی - گشت های راهنما دار - مطالب اطلاع رسانی 	<p>زبان ارائه خدمت</p>	<p>ر</p>
<p>تعیین شرایطی برای اطمینان از ایمنی بازدیدکنندگان و حفظ حق مالکیت معنوی واحد مورد بازدید و غیره مانند:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الزام به تبعیت از راهنما - جدا نشدن از گروه - حداقل سن - نیاز به همراهی کودکان توسط بزرگسالان - ممنوعیت عکس گرفتن یا فیلمبرداری - محدودیت یا ممنوعیت دسترسی به محوطه های معین - محدودیت یا ممنوعیت ورود حیوانات اهلی (مجاز یا غیرمجاز) 	<p>محدودیتها بازدیدکنندگان برای</p>	<p>ز</p>
<p>تعریف شرایط و دستورالعمل هایی مانند:</p> <ul style="list-style-type: none"> - محدودیت زمانی رزرو (ذخیره جا) 	<p>شرایط و دستورالعمل ذخیره جا (رزرو)</p>	<p>ژ</p>

<p>موضوعاتی که باید مرد توجه قرار گیرند و مواردی که باید معین شوند.</p>	<p>اجزای خدمات گردشگری صنعتی (ITS)</p>	
<p>- فرم‌های مورد استفاده برای فرآیند ذخیره جا - مشخصات و مدارک مورد درخواست از بازدیدکننده (شامل مشخصات تماس) - سایر مشخصاتی که برای تعریف پروفایل بازدیدکننده لازم است. - کانال‌ها (راه‌های) ذخیره جا و تأیید آن مانند تلفن، پست، دورنگار، رایانامه یا برخط. - شرایط مالی برای تأیید رز (مانند کارت اعتباری برای ضمانت پرداخت)</p>		
<p>تعریف موضوعاتی مانند: - محدودیت زمانی برای لغو - شرایط استرداد پیش پرداخت - جایگزین کردن خدمات</p>	<p>خط مشی لغو</p>	<p>س</p>
<p>در موارد پرداخت برخط، ارائه دهنده خدمات باید شرایط پرداخت امن را فراهم کند. اشاره به سایر روشهای مجاز برای پرداخت</p>	<p>روش‌های مجاز پرداخت</p>	<p>ش</p>
<p>باید به وسایل حمل و نقل عمومی، دسترسی به راهها، پارکینگ خودروها، و در صورتی که محوطه پارکینگ وجود ندارد، پارکینگ‌های نزدیک اشاره شود.</p>	<p>تشریح مکان و دسترسی</p>	<p>ص</p>
<p>تعیین دسترسی به مکان‌ها برای همه (تدارکات پیش از ورود، پارک خودروها، ورود، تابلوگذاری، ورودی اصلی و پذیرش، سرویس‌های بهداشتی، اتاق‌های جلسات و کنفرانس‌ها، رستوران‌ها و گشت‌ها)</p>	<p>شرایط دسترسی به مکان‌ها</p>	<p>ض</p>
<p>1-Opinion leaders</p>		

پیوست پ
(اطلاعاتی)

طراحی خدمت : توصیه‌های داخلی خدمات

جدول پ ۱ فهرستی از توصیه‌های خدمات داخلی را که باید هنگام برنامه ریزی خدمات گردشگری صنعتی مد نظر قرار گیرد، ارائه می‌دهد.

جدول پ ۱- توصیه‌های داخلی خدمات

موضوعات قابل توجه	اجزای خدمات گردشگری صنعتی (ITS)	
<p>ابزارهایی را که باید مورد استفاده قرار گیرد تعریف کنید:</p> <p>- ابزارهای مستقیم، مانند بررسی رضایتمندی پس از بازدید، کتاب یادبود بازدیدکنندگان، نظرسنجی‌های برون‌سپاری شده، مشتریان نامحسوس^۱</p> <p>- ابزارهای غیرمستقیم، مانند بررسی‌های انجام شده در ناحیه یا بررسی‌های مشترک با سایر تاسیسات یا تامین‌کنندگان خدمات</p>	<p>الف</p> <p>مشخص کردن نیازهای بازدیدکنندگان، انتظارات و رضایت آنها</p>	
<p>موارد زیر را تعریف کنید:</p> <p>- عناصری که باید در سخنرانی خوشامدگویی و خداحافظی گنجانده شود.</p> <p>- تشریفات خاص برای بازدیدکنندگان خاص</p> <p>- گشت‌ها، مراحل بازدید، زمان بندی و توضیحات مربوط به نوع بازدید یا پروفایل بازدیدکننده</p> <p>- محوطه‌هایی که بازدیدکنندگان توقف می‌کنند و به توضیحات بازدیدهای راهنما دار گوش می‌دهند.</p> <p>- دستورالعمل‌هایی در مورد اینکه چگونه خدمات باید با فعالیت ارائه دهنده خدمت که مورد بازدید قرار می‌گیرد، هماهنگ شود.</p> <p>- مشخص کردن مدارک داخلی و رکوردها (شامل رکوردهای کامپیوتری یا داده‌ها، مطالب آموزشی، جزوات یا توافق‌نامه‌های ایمنی^۲ که در دسترسی بازدیدکنندگان قرار می‌گیرد و غیره.</p>	<p>ب</p> <p>دستورالعمل ارائه خدمت</p>	

پ	راهها و ابزارهای ارتباطی	موارد زیر را تعیین کنید: - جزوات، تابلوها، ویدئوهای تبلیغاتی یا توضیحی، پوسترها و غیره - وب، شبکه‌های اجتماعی، حضور در نمایشگاه‌ها، توزیع بروشورهای دفاتر اطلاع رسانی به گردشگران، بازاریابی توسط دفاتر خدمات مسافرتی، گروه فروش، غیره
ت	ابزارهای کمکی	بازدیدهای آزمایشی، بازدیدهای کنترلی، مشتریان حرفه ای، غیره
ث	تجهیزات بازدیدکنندگان	لباس یا کفش خاص، وسایل نقلیه حمل و نقل داخلی، غیره
ج	محوطه‌های مربوط به ارائه خدمت	باید به موارد زیر توجه ویژه شود: - محوطه استقبال - گردش (مسیر) گشت - تقاطع‌ها و توقف‌ها، غیره
چ	منابع انسانی و مهارت‌ها	موقعیت اصلی راهنماها، کارکنان فروشگاه، کارکنان پذیرش، ناظران فعالیت‌های آموزشی، کارکنان مراقبت از کودکان و غیره را همراه با نقش آنها در ارتباط با خدمت مورد ارائه مشخص کنید. کارکنان در باره دستورالعمل کیفیت اجرا شده در سازمان و الزام شده در این استاندارد مطلع شوند. کارکنان باید اطلاعات مناسب از محوطه محل داشته باشند.
ح	شناسایی کارکنان	تعیین کنید که کارکنان چگونه باید شناسایی شوند: لباس همسان، اعتبارنامه، کد لباس، رنگ‌های مشخص، لباسهای یکسره، کفش‌های مخصوص، غیره
1- Mystery customer 2- Safety protocols		