

## ПОЛОЖЕНИЕ

**о проведении экскурсий и квестов сторонними экскурсоводами и гидами-переводчиками на территории и объектах Государственного автономного учреждения культуры города Москвы "Парк "Зарядье"**

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение об оказании экскурсионных услуг и проведении квестов в Государственном автономном учреждении культуры города Москвы "Парк "Зарядье" (далее – Положение) разработано в целях обеспечения высокого уровня комфорта и качества обслуживания, регулирования и регламентирования экскурсионной деятельности, прав и обязанностей сторонних экскурсоводов на территории Государственного автономного учреждения культуры города Москвы "Парк "Зарядье" (далее – Учреждение, Парк).

1.2. Экскурсионная деятельность регулируется следующими нормативно-правовыми актами:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации";
- ГОСТ 32613-2014 Межгосударственный стандарт. "Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования";
- ГОСТ 32611-2014 Межгосударственный стандарт. "Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов";
- ГОСТ Р 50690-2017 Национальный стандарт Российской Федерации. "Туристские услуги. Общие требования";
- ГОСТ Р 54604-2011 Национальный стандарт Российской Федерации. "Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования".

1.3. Организация экскурсионной деятельности на территории Парка и прилегающих территориях осуществляется отделом "Центр гостеприимства".

### 2. Термины и определения

**Экскурсия** – услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа на территории Парка и прилегающих территориях

индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика продолжительностью менее 24 часов без ночевки.

**Сторонний экскурсовод (гид-переводчик)** – профессионально подготовленный экскурсовод (гид-переводчик), который имеет аккредитацию законодательно установленного образца, не является работником Учреждения или лицом, привлеченным Учреждением по договору на оказание услуг экскурсионного обслуживания, и который в рамках исполнения своих трудовых обязанностей проводит знакомство экскурсантов (туристов) с объектами экскурсионного показа на территории Парка и прилегающих территориях.

**Услуги стороннего экскурсовода** – деятельность по подготовке к экскурсии, сопровождению экскурсантов и непосредственному проведению экскурсий, осуществляемая в соответствии с маршрутом и тематической направленностью экскурсии.

**Экскурсант** – лицо, посещающее территорию Парка и прилегающие территории в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки и использующее услуги стороннего экскурсовода.

**Объекты экскурсионного показа/экскурсионные объекты** – памятники истории, архитектуры и археологии, объекты культурного наследия, объекты современной архитектуры, аналоги ландшафтных зон с соответствующими ботаническими коллекциями, экспозиции выставочных пространств на территории Парка и прилегающих территориях, которые во время экскурсии демонстрируют экскурсантам.

**Программа экскурсии (экскурсионная программа)** – последовательность посещения и изучения объектов показа с предоставлением информации об указанных объектах, разработанная сторонним экскурсоводом.

**Маршрут экскурсии** – путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение объектов экскурсионного показа.

**Услуга по проведению экскурсии сторонними экскурсоводами на территории Парка** – услуга с прейскурантом, утвержденным приказом Учреждения.

**Аккредитационная карта** - официальный документ, выданный Ассоциацией гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров города Москвы, подтверждающий квалификацию стороннего экскурсовода (гидов-переводчика) и дающий право проведения экскурсионного обслуживания в г. Москве.

**Бейдж** – карточка, которую получает сторонний экскурсовод на стойке информации в павильоне "Медиацентр" после оплаты услуги через кассы Учреждения, платежно-навигационные терминалы по проведению экскурсий сторонними экскурсоводами на территории Парка, заполнению согласия на обработку персональных данных и предъявлению аккредитационной карты сотрудникам Флагманского туристско-информационного центра (ФТИЦ).

**Акт приема-передачи бейджа** – акт заполняется сторонним экскурсоводом при выдаче и при сдаче бейджа на стойке информации в павильоне "Медиацентр".

**Валидация билета** – процедура проведения сотрудниками "Центра гостеприимства" Учреждения проверки соответствия информации, заявленной в предъявленном сторонним экскурсоводом билете информации, содержащейся в билетной системе Учреждения с помощью бесконтактного считывающего устройства.

### **3. Порядок оказания услуг сторонним экскурсоводам на территории Парка**

3.1. Для получения возможности проведения экскурсии на территории парка сторонний экскурсовод должен оплатить услугу и получить бейдж в порядке, предусмотренном п. 3.2 и 3.3. Положения.

3.2. Билеты, дающие право на проведение экскурсий по территории Парка сторонними экскурсоводами, реализуются через кассы Учреждения, платежно-навигационные терминалы. На билете указывается дата проведения экскурсии и ее название – "Экскурсия".

3.3. Сотрудники отдела "Центр гостеприимства" осуществляют координацию оплаты и выдачу бейджа, разрешающего проведение экскурсий сторонним экскурсоводам на территории Парка, ведение информационной базы, составление отчетности.

3.4. Для получения бейджа сторонний экскурсовод должен предъявить сотруднику отдела "Центр гостеприимства" аккредитационную карту, паспорт, заполнить согласие на обработку персональных данных и акт приема-передачи бейджа и оплатить услугу через кассы Учреждения либо через платежно-навигационные терминалы.

3.5. Получение бейджа и оплата услуги проходит в день проведения экскурсии в часы работы павильона "Медиацентр". Часы работы павильона устанавливаются приказом Учреждения и размещены на официальном сайте Парка.

3.6. После завершения экскурсии сторонний экскурсовод (гид-переводчик) обязан вернуть полученный бейдж на стойку информации в день проведения экскурсии, не позднее закрытия павильона "Медиацентр" и срока указанного в акте приема-передач.

3.7. При предоставлении экскурсионных услуг на территории Парка сторонний экскурсовод (гид-переводчик) обязан иметь при себе аккредитационную карту, подтверждающую право на самостоятельное проведение экскурсий.

3.8. В случае отсутствия у стороннего экскурсовода аккредитационной карты возможно:

3.8.1. Проведение экскурсии для экскурсионной группы штатным экскурсоводом Учреждения в выбранную дату и время при соблюдении двух условий:

– направления заранее заполненной заявки (информация и образец заявки указаны на официальном сайте Парка в разделе "Бронирование для групп"), ее согласования с Учреждением и получения подтверждения на выбранную дату и время. Экскурсионная группа не должна превышать 25 человек;

– приобретения 1 (Одного) группового билета. Платные экскурсии штатными экскурсоводами Парка проводятся на основании действующего на момент проведения экскурсии Прейскуранта, утвержденного приказом Учреждения. Стоимость билета зависит исходя из категории экскурсантов и дня недели.

3.8.2. Проведение экскурсии для экскурсионной группы штатным экскурсоводом Учреждения в день экскурсии, без предварительного согласования с Учреждением, при соблюдении двух условий:

– наличия свободного штатного экскурсовода Учреждения;  
– приобретения 1 (Одного) группового билета. Платные экскурсии штатными экскурсоводами Парка проводятся на основании действующего на момент проведения экскурсии Прейскуранта, утвержденного приказом Учреждения. Стоимость билета зависит исходя из категории экскурсантов и дня недели.

В случае, если дата экскурсии предварительно не согласовывалась с Учреждением или в день экскурсии в Учреждении отсутствуют свободные штатные экскурсоводы, экскурсия может быть проведена в другие даты.

3.9. Запрещается оставлять посторонние предметы (реквизит) на всей территории Парка.

#### **4. Правила предоставления экскурсионных услуг на территории Парка**

4.1. Экскурсии на территории Парка организуются с целью демонстрации достопримечательностей Парка, исторических и культурных памятников, расположенных на территории Парка и района "Зарядье", а также грамотного рассказа об их истории.

4.2. В павильонах Парка - "Медиацентр", "Заповедное посольство", а также в Тематическом центре "Ледяная пещера", здании музея "Старый Английский двор", "Северном тоннеле", "Китайгородской стене", "Информационном павильоне "Зарядье" в целях обеспечения антитеррористической и противопожарной безопасности, организации упорядоченных потоков людей экскурсии могут проводиться исключительно работниками Учреждения или лицами, привлеченными Учреждением по договору на оказание услуг экскурсионного обслуживания.

4.3. При проведении экскурсии сторонние экскурсоводы (гиды-переводчики) не должны мешать проведению экскурсий штатным экскурсоводам Парка, использовать громкоговорители, микрофоны и другие электронные устройства, усиливающие звук. Экскурсии могут проводиться с использованием системы радио-гид.

4.4. При организации экскурсионных услуг для туристов с ограниченными физическими возможностями сторонние экскурсоводы (гиды-переводчики) должны соблюдать требования ГОСТ 32613-2014 Межгосударственный стандарт. "Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования".

4.5. Экскурсии подразделяются на взрослые и детские, также могут проводиться на русском и иностранных языках. Осуществляется различный вид перевода: устный, устный последовательный.

4.6. Участниками экскурсии являются экскурсанты. Это могут быть группы либо индивидуальный экскурсант (индивидуальная экскурсия). Их сопровождает сторонний экскурсовод (гид-переводчик), который проводит экскурсионную программу.

4.7. Количественный состав одной экскурсионной группы не должен превышать 25 человек, включая сопровождающих, если меньшее количество не предусмотрено актами уполномоченных органов государственной власти.

4.8. Сторонний экскурсовод в том числе должен руководствоваться Правилами посещения объектов и мероприятий Парка, Регламентов обеспечения режима соблюдения социального дистанцирования на территории Парка и иными документами, регламентирующими правила поведения либо устанавливающими требования для посетителей на территории Парка и размещенными на официальном сайте Учреждения.

4.9. В дни проведения массовых культурно-зрелищных и иных мероприятий Учреждением могут приниматься меры по ограничению проведения экскурсий и квестов на территории Парка. Информация о проведении указанных мероприятий размещается на официальном сайте Парка.

## 5. Проведение экскурсий

5.1. Перед проведением экскурсий, приобретенные сторонними экскурсоводами билеты должны быть провалидированы сотрудником отдела "Центр гостеприимства" (менеджером, старшим администратором, администратором) и проверены на соответствие даты.

5.2. Проверку соответствия фактического количества экскурсантов с количеством приобретенных билетов на определенную экскурсию, дату может также осуществляться сотрудниками ФГУП "Охрана" Росгвардии, обеспечивающими комплексную безопасность объектов и территории Парка.

5.3. Если фактическое количество участников экскурсии, пришедших по факту, превышает количество, указанное в пункте 4.7 настоящего Положения, группа делится на две и/или более).

В данной ситуации возможно:

- проведение экскурсии для дополнительно сформированной группы участников свободным штатным экскурсоводом Учреждения, при осуществлении дополнительной оплаты (приобретение группового билета);

- проведение экскурсии для дополнительно сформированной группы участников сторонним экскурсоводом в этот же день в другое время, при осуществлении оплаты, в соответствии с пп. 3.1, 3.2. Положения;

- проведение экскурсии для дополнительно сформированной группы участников сторонним экскурсоводом или штатным экскурсоводом Учреждения в другой день, в соответствии с пп. 3.8.1. Положения.

5.4. Услуги сторонних экскурсоводов должны соответствовать требованиям безопасности с учетом ГОСТ 32611-2014 Межгосударственный стандарт. "Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов".

5.5. Приобретенный сторонним экскурсоводом билет дает право на проведение 1 (Одной) экскурсии для одной конкретной группы участников экскурсии.

## **6. Требования к сторонним экскурсоводам**

6.1. Сторонний экскурсовод должен:

- обладать профессиональной подготовкой необходимого уровня и квалификацией, соответствующей выполняемой работе;

- бережно относиться к ландшафтам и объектам инфраструктуры Парка;

- обладать навыками и опытом предоставления информации по предмету экскурсии и экскурсионным объектам Парка;

- соблюдать профессиональную этику поведения;

- инструктировать экскурсантов о правилах поведения на маршруте;

- координировать и контролировать действия экскурсантов на маршруте;

- при проведении пешеходной экскурсии по территории Парка движение осуществлять организованной компактной колонной, не перекрывать проходы по дорожкам, лестницам, пандусам Парка. Не перекрывать проходы в павильоны Парка;

- обеспечивать безопасность экскурсантов на маршруте, применять знания правил поведения в чрезвычайных ситуациях;

- отвечать квалификационным требованиям, установленным профессиональным стандартом "Экскурсовод", утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2014 г. № 539н "Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод", действующим нормативным документам Российской Федерации и локальным нормативным актам Учреждения;

- использовать в работе средства индивидуальной защиты (маска, и пр.) в соответствии с порядком, устанавливаемым законодательством города Москвы и локальными актами Учреждения;

- иметь при себе бэйдж Учреждения, аккредитационную карту экскурсовода, подтверждающую профессиональный уровень в соответствии с действующим законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации и право на самостоятельное проведение экскурсий;

– ознакомиться с настоящими Правилами до посещения Парка. Фактом посещения Парка сторонний экскурсовод соглашается с настоящим Положением в полном объеме, принимает их и обязуется их неукоснительно соблюдать, а также довести правила Посещения Парка до экскурсантов до начала экскурсии;

– при ведении экскурсий по территории Парка использовать только официальную и актуальную информацию о работе Парка, предоставленную на сайте [www.zaryadyepark.ru](http://www.zaryadyepark.ru)

6.2. На территории Парка запрещено:

6.2.1. Курить и распивать алкогольные напитки.

6.2.2. Купаться в водоемах и выгуливать домашних животных.

6.2.3. Передвигаться на детских электромобилях, сигвеех, электроскутерах, гидроскутерах, гироциклах, моноколесах, электросамокатах, скейтах, самокатах, велосипедах, роликовых коньках и иных современных средствах индивидуальной мобильности.

6.2.4. Проходить на территорию Парка с любыми самоходными средствами передвижения, за исключением детских колясок и инвалидных колясок.

6.2.5. Создавать помехи и препятствия работе сотрудников Парка, службы безопасности, правоохранительных органов, а также работников городских служб.

6.2.6. Заходить в служебные помещения, на площадки, в здания Парка, закрытые для посетителей, а также на территорию и объекты, временно или постоянно огороженные при наличии запрещенных знаков.

6.2.7. Находиться на территории Парка на участках ограниченного доступа, в том числе участках зеленых насаждений и дорожно-тропиночной сети, на которых проводятся ремонтные и восстановительные работы, обозначенных временными или постоянными ограждениями, а также при наличии предупреждающих знаков и табличек, запрещающих передвижение.

6.2.8. Причинять ущерб находящемуся на территории и на объектах инфраструктуры Парка движимому и недвижимому имуществу Парка и третьих лиц.

6.3. Для проведения коммерческой фото- и видеосъемки требуется специальное разрешение администрации парка "Зарядье".

6.4. Сторонним экскурсоводам (гидам-переводчикам) на территории Парка запрещается:

6.4.1. Проводить экскурсии на территории павильонов (пункт 4.2 настоящего Положения).

6.4.2. Проводить экскурсии на территории экспозиции Парка "Китайгородская стена".

6.4.3. Размещать группу рядом с группами сопровождающих штатных экскурсоводов Парка.

6.4.4. Использовать мультимедийное, интерактивное и иное оборудование.

6.4.5. Заниматься агитацией, рекламной деятельностью, продвижением услуг, организовывать выступления, презентации и иные мероприятия, не относящиеся к профессиональной деятельности.

---