

ПРОМ ТУРИЗМ



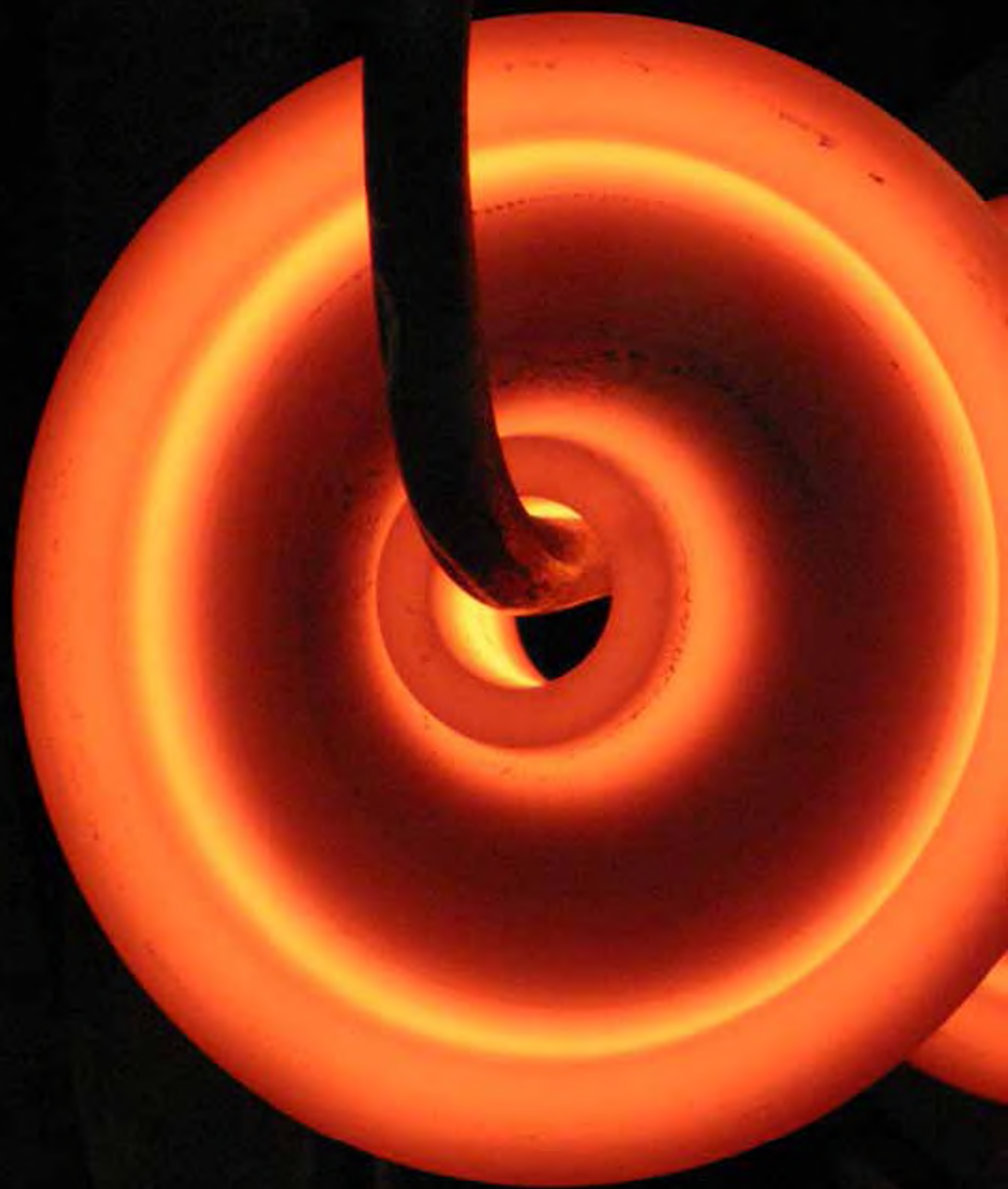
АГЕНТСТВО
СТРАТЕГИЧЕСКИХ
ИНИЦИАТИВ

МЕТОДИЧЕСКИЕ
РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ
ПРОМЫШЛЕННОГО
ТУРИЗМА
В РЕГИОНАХ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ



РЕКОМЕНДОВАНО ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ

 **РОС КАЧЕСТВО**





На Выксунском металлургическом комбинате разработано три экскурсионных маршрута: «Рождение труб большого диаметра», «Удивительные превращения стали» и «Мир горячих колес». Именно здесь выпускают колеса для скоростных электропоездов «Ласточка», стальной профиль для российских стадионов и трубы «русского» размера для строительства газопроводов «Сила Сибири» и «Северный поток-2»

Методические рекомендации— это руководство к действию

Промышленный туризм — одно из перспективных направлений отрасли, развитие которой входит в число приоритетных задач национальной экономики. Основной формой промышленного туризма является производственная экскурсия.

На площадке автономной некоммерческой организации «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» совместно с автономной некоммерческой организацией «Агентство бизнес-коммуникаций» разработаны «Методические рекомендации по организации промышленного туризма в регионах РФ». На их основе можно создать модель региональной стратегии развития промышленного туризма, организовать регулярные туры и маршруты на действующие предприятия.

Краткая версия методических рекомендаций, которую вы сейчас листаете, позволяет представить содержание работы, определить последовательность действий, выбрать способы привлечения ресурсов, увидеть перспективы реализации проекта.

Создать новый востребованный туристический продукт с помощью методических рекомендаций сможет любое предприятие, принявшее решение о необходимости создания производственной экскурсии как инструмента продвижения бренда, демонстрации успеха, привлечения инвестиций, квалифицированных кадров. С помощью промышленного туризма формируется бренд территории, повышается туристический поток, развивается отрасль, что в конечном счете способствует процветанию территории.

10 ПЕРВЫХ ШАГОВ К ПРОМЫШЛЕННОМУ ТУРИЗМУ



01

Подписание соглашения о сотрудничестве и развитии промышленного туризма в регионах РФ



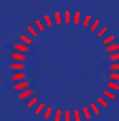
06

Оказание информационной поддержки и популяризация промышленного туризма в регионе РФ



02

Принятие регламента взаимодействия региональных органов государственной власти с предприятиями и организациями, заинтересованными в развитии промышленного туризма



07

Организация профессиональной ориентации школьников и студентов в рамках проекта развития промышленного туризма на территории субъекта РФ



03

Назначение органа исполнительной власти, ответственного за развитие промышленного туризма в регионе РФ



08

Организация бизнес-миссий в рамках проекта развития промышленного туризма на территории субъекта РФ



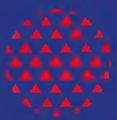
04

Создание совета по вопросам организации промышленного туризма на территории субъекта РФ



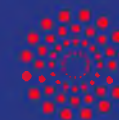
09

Разработка мер поддержки участников проекта и развитие промышленного туризма в регионе РФ



05

Создание реестра предприятий и карты промышленного туризма в субъекте РФ



10

Оценка эффективности развития промышленного туризма в регионе РФ

Зачем предприятию экскурсии

Появившийся недавно в России тренд на открытость активно развивается. И те предприятия, которые его подхватили, уже получают дивиденды в виде установившегося диалога с потребителем, постоянного информационного сопровождения в соцсетях и СМИ, обмена опытом с коллегами, демонстрации своей продукции, повышения корпоративной культуры, укрепления бренда надежного работодателя.

Они знакомят гостей с историей своего предприятия и через нее — с историей, экономическим и индустриальным наследием всего региона, рассказывают об инновациях и инвестиционных проектах, укрепляя свой экспортный потенциал, о планах и перспективах, привлекая молодые кадры.

Промышленные экскурсии помогают по-новому позиционировать предприятие, и формируя имидж открытой компании, выходить на новые рынки через экскурсии для профессиональных покупателей. Все это способствует тому, что такие предприятия становятся флагманами в своей отрасли.



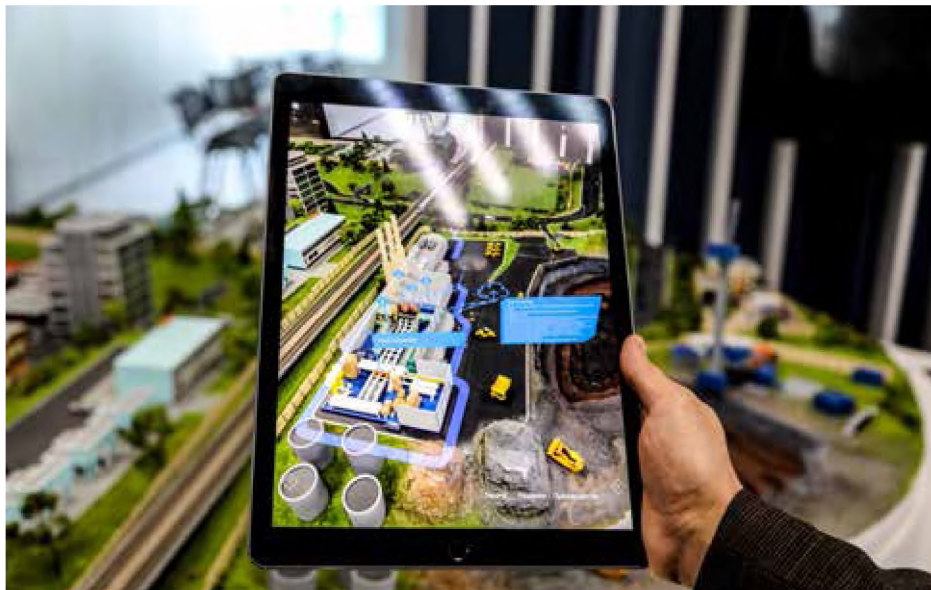
Кому интересны производственные экскурсии

Людей, кому интересны производственные экскурсии, гораздо больше, чем можно себе представить. Экскурсии на действующие производства могут заинтересовать уже тем, что дают представление об отрасли, технологиях производства, качестве выпускаемой продукции, профессиях, исторических фактах, связанных со становлением производства, обстоятельствами его появления в регионе, людьми, именами которых названы городские улицы и площади.

На производственные экскурсии с удовольствием отправляются дети и взрослые, причем как местные, так и туристические группы — российские и зарубежные. Студенты, как правило, посещают предприятия, чтобы «примериться» к профессии, бизнес-группы — для обмена опытом, журналисты и блогеры — чтобы поделиться впечатлением. Наконец, профессиональные покупатели и потенциальные инвесторы — для установления партнерских связей и развития своего бизнеса.



С чего начать работу



Для разработки производственной экскурсии руководству предприятия необходимо организовать рабочую встречу со специалистами различных служб, определиться с целями и обсудить вопросы безопасности, регулярность, формат и стоимость проведения экскурсий, состав творческой рабочей группы, планы и сроки реализации проекта, продвижение продукта.

Работа над любой новой экскурсией начинается с четкого определения ее цели. Основная цель производственных предприятий, создающих туристский продукт, состоит в том, чтобы сформировать позитивный, привлекательный образ своей организации, дать представление о структуре современного производства, содержании труда, информировать о технологиях и преимуществах выпускаемой продукции, достоинствах профессий и возможностях взаимовыгодного сотрудничества.

Что входит в проектирование экскурсии

Экскурсия начинается с тщательной подготовки и разработки технических и технологических документов. Ее разработка проводится согласно требованиям Национального стандарта «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» (ГОСТ Р 50681–2010). Стандарт применяется юридическими лицами, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, индивидуальными предпринимателями, оказывающими туристские услуги и/или услуги по разработке технических документов в сфере туризма.

Результатом проектирования экскурсионного продукта должны стать технологическая карта экскурсии, ее контрольный текст, «Портфель экскурсовода», схема маршрута, список экскурсоводов, инструкции по технике безопасности.





Как определить задачи экскурсии

Задачи экскурсии следует определять после установки цели, выбора темы и целевой аудитории. Как правило, задачи конкретны: познакомить экскурсантов с историей развития промышленности региона через предприятие, показать объекты, технологический процесс производства продукции, организацию и условия труда, рассказать об этих объектах, показать производственный процесс, расширить представления целевой аудитории о содержании профессий, образовании, профессиональной пригодности, показать уровень организации труда, коллективной работы и трудовые традиции предприятия.

Правильное определение цели и задач экскурсии может повлиять на выбор темы, помочь в отборе и освещении материала.



Название экскурсии подскажет тема

Экскурсия — это организованный, сопровождаемый объяснениями показ чего-либо, проводимый по определенному плану с образовательной или ознакомительной целью. Она знакомит с историей, технологией производства, работой отдельных цехов, участков, условиями труда и основными профессиями, не углубляясь в профессиональные термины. Экскурсии классифицируются по содержанию, по месту проведения, по способу передвижения, по продолжительности, по периодичности, по количеству и составу участников, по форме проведения.

Тема в экскурсии — предмет показа и рассказа, краткое и концентрированное изложение основного содержания, она структурирует рассказ, объединяет все объекты экскурсии в единое целое. Тема должна быть отражена в названии экскурсии.

Название экскурсии должно раскрывать ее содержание, быть точным, выразительным, запоминающимся, интригующим, работать на продвижение предприятия и варьироваться в зависимости от целевой аудитории.



Как выбрать объекты показа и маршрут экскурсии

При выборе экскурсионных объектов необходимо учитывать тематику экскурсии, производственные особенности предприятия, технику безопасности, график работы технологической линии, конвейера, сезонность, погодные условия, местоположение, расстояние, удобство подъезда, подхода, наличие места для расположения группы с целью наблюдения и определенных точек осмотра.

В качестве экскурсионных объектов могут быть памятные места, здания и сооружения, технологические линии, сотрудники, транспорт, продукция или услуги предприятия.

Маршрут экскурсии — это путь организованного следования экскурсионной группы, который строится по принципу последовательности осмотра объектов и разработан в соответствии с требованиями безопасности. Обход маршрута поможет определиться с местами остановок группы, познакомиться с основными цехами, уточнить места расположения объектов, выбрать лучшие точки обзора и провести хронометраж показа.

После обхода составляется схема маршрута экскурсии, которая наносится на план/схему предприятия, вносится в технологическую карту экскурсии и утверждается руководством.

Как собрать материал для контрольного текста

В ходе разработки экскурсии проводится изучение литературных источников, экспозиций и фондов заводских и городских музеев, государственных архивов, хроникально-документальных фильмов, где содержатся материалы по теме экскурсии.

После сбора информации начинается разработка контрольного текста экскурсии — технологического документа, включающего актуальную информацию, предоставляемую экскурсантам. Он должен быть написан литературным языком, содержать краткую информацию, раскрывающую тему и производственные термины, а также быть вариативным с учетом детской и взрослой аудитории.

Контрольный текст экскурсии состоит из вступления, основной части, включает комплект «Портфеля экскурсовода», варианты интерактивной программы, заключение, список использованной литературы.





Что такое «Портфель экскурсовода»

«Портфель экскурсовода» — это условное наименование комплекта информационных материалов, фотографий, копий документов, производственных карт, схем, образцов сырья, заготовок, готовой продукции, используемых в ходе проведения экскурсии. Содержание «Портфеля экскурсовода» диктуется темой экскурсии и помогает восстановить недостающие или несохранившиеся объекты показа, дать зрительное представление об объекте.

Наглядные пособия, печатные материалы и фотографии должны быть выполнены в удобном для показа формате. Образцы продукции и сырья необходимо поместить в специальные прозрачные контейнеры. Количество используемых материалов не должно быть велико, чтобы не отвлекать экскурсантов от основных объектов. Рекомендации по использованию материалов «Портфеля экскурсовода» включаются в технологическую карту экскурсии.



Что такое технологическая карта экскурсии

Основным документом предприятия, которое проводит экскурсии по своей территории, является технологическая карта экскурсии. Технологическая карта — развернутый план проведения экскурсии, определяющий последовательность показа объектов, методические приемы показа и рассказа, рекомендации по организации экскурсии и использованию материалов «Портфеля экскурсовода». В ней закрепляется тема, цель и задачи экскурсии, оптимальный вариант маршрута, ее протяженность и продолжительность, объекты показа, остановки, структура, сформулированы требования к методике и технике ведения экскурсии.

Технологическая карта составляется в конце творческого процесса по созданию экскурсии, оформляется в установленной стандартом форме и утверждается руководителем предприятия.

Техника безопасности превыше всего

В обязательном порядке при разработке экскурсионных программ для туристических маршрутов должны учитываться требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

Каждая экскурсия должна начинаться с инструктажа по технике безопасности. Ответственный проводит инструктаж по технике безопасности, объясняет правила поведения на производстве, организует подпись ответственных лиц. Дополнительно можно показать короткий видеоролик, мультипликационный фильм, сюжет о правилах безопасности, возможно, памятку для туристов.

Для проведения экскурсии на предприятии необходимо разработать безопасный маршрут. Если условия пребывания экскурсантов требуют наличия специальной одежды или средств индивидуальной защиты, то необходимо заранее приготовить комплекты спецодежды.

Соблюдение техники безопасности гарантирует дисциплину, правильную организацию и безопасные условия проведения производственной экскурсии.





Что должен уметь экскурсовод

Обычно предприятие готовит экскурсоводов из числа своих сотрудников. При выборе сотрудника для этой работы важно помнить, что он будет представлять предприятие, и по уровню его подготовки посетители будут судить о производстве. Чрезвычайно важно учитывать его личные качества, в том числе умение увлекательно рассказывать, держать внимание аудитории, вызывать доверие и уважение экскурсантов.

Для проведения экскурсий должно быть подготовлено от 2-х до 4-х человек, чтобы обеспечить взаимозаменяемость экскурсоводов и одновременную работу 2-х экскурсоводов при необходимости.

Экскурсовод должен понимать значение экскурсии и свою роль в процессе демонстрации производства. В полной версии «Методических рекомендаций по организации промышленного туризма в регионах РФ» даются подробные рекомендации по подбору кандидатуры на роль экскурсовода.



Как показывать предприятие

Показывать — значит демонстрировать предметы, пояснять, делать понятным, доступным то, что видят перед собой экскурсанты, направлять их деятельность. Особенностью показа в производственной экскурсии является способность показать весь производственный цикл, обнаружить, раскрыть то или иное качество наблюдаемого объекта, возможность сделать очевидным то, что незаметно при первом взгляде на предмет, показать деятельность сотрудников производства, их участие в процессе.

В полной версии «Методических рекомендаций по организации промышленного туризма в регионах РФ» приемам показа уделено специальное внимание. Владение техникой показа позволяет упростить наблюдение объекта и выделить его особенности, продемонстрировать весь производственный цикл и дать возможность представить, каким предприятие было прежде.



Как рассказывать о предприятии

Рассказ — это устная часть экскурсии, связанная информация, имеющая целью создать образное представление об объекте. Рассказ экскурсовода облегчает и систематизирует наблюдения экскурсантов, возбуждает их интерес к теме, направляет их внимание на различные стороны и свойства изучаемого объекта, активизирует их мышление, помогая сделать выводы.

Важно, чтобы производственная экскурсия была интересна, увлекательна, чтобы она не была перегружена потоком ненужной туристам информации, избыточной детализацией, использованием производственных терминов без объяснения их значения, чтобы способ подачи материала помогал восприятию. В полной версии «Методических рекомендаций по организации промышленного туризма в регионах РФ» даются подробные рекомендации по выстраиванию рассказа о предприятии.

Что дают интерактивные программы

Интерактивные формы знакомства с производственным процессом обогащают экскурсантов новыми впечатлениями, дополнительной информацией, дают возможность ощутить особенности событий, понять технологии производства и оценить качество выпускаемой продукции.

Производственные экскурсии существенно обогащают посещение заводских корпоративных музеев, проведение мастер-классов, дегустации продукции, организация конкурсов и заданий для экскурсантов. Частью интерактивной программы могут быть различные фотозоны, интерактивные инсталляции — пространственные композиции из готовых материалов и форм на любых мультитач-устройствах.

Сувениры на производственных экскурсиях являются визитными карточками предприятия, отображают достижения компании и являются средством продвижения продукции, а посещение фирменного магазина предприятия и приобретенная продукция всегда вызывает дополнительные позитивные эмоции участников экскурсии.





Решать вам

Принимая решение о создании производственной экскурсии, важно знать, что только от предприятия будет зависеть, насколько регулярно оно будет принимать экскурсионные группы — по предварительной записи в строго установленное время или по заявкам.

Только вам решать, кого приглашать на экскурсию — взрослых или детей, или тех и других. Выбранная вами аудитория поможет определиться, что и как вы будете показывать и о чем рассказывать на экскурсии, какой мастер-класс дадите, какой сувенир подарите.

Руководство предприятия должно принять решение о стоимости экскурсии для посетителей. Она может быть платной или бесплатной.

Только предприятие решает, какой будет экскурсия — обзорной, учебной для специальной профессиональной аудитории, демонстрационной или экскурсией-квестом.

Наконец, принимая решение о создании производственной экскурсии, само предприятие будет определять, как будет формироваться поток туристических групп.



Что в результате?

В результате проделанной работы на основе методических рекомендаций с пошаговой инструкцией предприятие сможет самостоятельно разработать производственную экскурсию. Готовый экскурсионный продукт с необходимым пакетом технологических документов позволит предприятию заниматься проведением экскурсий на постоянной основе.

Экскурсии могут стать частью маркетинга предприятия, занять достойное место в проведении бизнес-миссий, деловом обмене опытом, поиске партнеров, укреплении бренда, повысить корпоративную культуру, что в конечном итоге скажется на росте экспортного потенциала предприятия.



Демонстрация производства будет отличным инструментом в профориентационной работе с молодежью, продвижении уникального имиджа предприятия, бренда территории.

Получить полную версию «Методических рекомендаций по развитию промышленного туризма в регионах РФ» и технологию создания производственных экскурсий можно при подписании соглашения о сотрудничестве с Агентством стратегических инициатив.



АГЕНТСТВО
СТРАТЕГИЧЕСКИХ
ИНИЦИАТИВ