



Методичні рекомендації  
МР НТОУ 02.01:2020

Затверджено  
Наказ НТО України  
від 6 листопада 2020 р. № НКГС/018

Відповідно  
до ISO 14785:2014



Туристичні інформаційні центри.

# Туристична інформація і послуги з приймання. Вимоги



# Зміст

Передмова	2	4 Ресурси	10
1 Сфера застосування	3	4.1 Персонал	10
2 Терміни та визначення понять	4	4.2 Інфраструктура, приміщення і обладнання	11
3 Надання послуг	5	4.3 Технічні засоби зв'язку	11
3.1 Приймання відвідувачів	5	Додаток А (довідковий) Права споживачів	12
3.1.1 Місце розташування та доступ	5	Додаток Б (довідковий) Екологічна обізнаність	13
3.1.2 Години роботи	5	Додаток В (довідковий) Відповідальний турист і мандрівник	14
3.1.3 Спілкування	5	Додаток Г (довідковий) Доступність	15
3.1.4 Опрацювання дзвінків і кореспонденції	6	Бібліографія	16
3.2 Надання інформації	7	Пояснення до бібліографії	16
3.2.1 Інформація для відвідувачів	7		
3.2.2 Інформація для співробітників ТЦ	8		
3.2.3 Джерела інформації	8		
3.3 Комерційна діяльність	8		
3.4. Статистика та аналіз	9		
3.5 Зв'язок та просування	9		

# Передмова

**Методичні рекомендації «Туристичні інформаційні центри. Туристична інформація і послуги з приймання. Вимоги (відповідно до ISO 14785:2014)» (далі – документ) підготовлено і впроваджено Національною туристичною організацією України (далі – НТОУ) з метою підвищення якості туристичних послуг в Україні та гармонізації діяльності в сфері туризму з відповідною сучасною міжнародною практикою.**

Цей документ розроблено відповідно до Наказу НТОУ № НКГС/017 від 11.03.2020 р. щодо застосування вимог міжнародних стандартів та за узгодженням з ТК 169 «Туризм і послуги у сфері туризму». Він є неофіційним перекладом, у випадку неоднозначного тлумачення вимог цього документа рекомендується використовувати стандарт ISO 134785:2014.

Документ рекомендований для добровільного застосування членами та партнерами НТОУ, а також усіма зацікавленими підприємствами, організаціями та фізичними особами-підприємцями.

# 1 Сфера застосування

Цей документ встановлює мінімальні вимоги до якості послуг, які надають державні або приватні туристичні інформаційні центри (ТІЦ) будь-якого типу та розміру, необхідні для того, щоб вони відповідали очікуванням відвідувачів.

...кінець тестового фрагменту