

TCVN 13322:2021

ISO 13810:2015

Xuất bản lần 1

**DU LỊCH VÀ CÁC DỊCH VỤ LIÊN QUAN –
DU LỊCH CÔNG NGHIỆP – YÊU CẦU DỊCH VỤ**

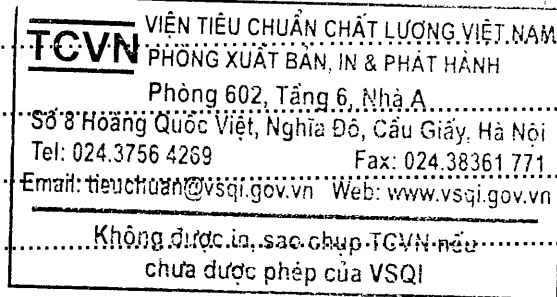
Tourism and related services – Industrial tourism – Service provision

HÀ NỘI – 2021

Mục lục

Trang

Lời nói đầu.....	4
Lời giới thiệu.....	5
1 Phạm vi áp dụng.....	7
2 Thuật ngữ và định nghĩa.....	7
3 Yêu cầu chung.....	9
3.1 Khái quát.....	9
3.2 Tuân thủ các nguyên tắc an ninh, an toàn và sức khỏe, tính bền vững và khả năng tiếp cận...9	9
4 Chất lượng dịch vụ.....	10
4.1 Thiết kế dịch vụ.....	10
4.2 Quảng bá và truyền thông.....	11
4.3 Đặt chỗ và liên hệ.....	12
4.4 Cung cấp dịch vụ.....	13
4.5 Dịch vụ bổ sung.....	16
5 Cơ sở vật chất và trang thiết bị.....	17
5.1 Bảng chỉ dẫn và đường vào địa điểm tham quan.....	17
5.2 Bãi đỗ xe.....	18
5.3 Nhà vệ sinh.....	18
5.4 Môi trường riêng của địa điểm tham quan.....	18
5.5 Lối vào địa điểm tham quan.....	19
5.6 Khu vực được tham quan.....	19
5.7 Khu mua sắm.....	20
Phụ lục A (Tham khảo) Các khuyến nghị về phát triển bền vững.....	21
Phụ lục B (Quy định) Thiết kế dịch vụ: Các yêu cầu về đặc điểm chung hoặc thương mại.....	23
Phụ lục C (Tham khảo) Thiết kế dịch vụ: Các khuyến nghị về dịch vụ nội bộ.....	26



Lời nói đầu

TCVN 13322:2021 hoàn toàn tương đương với ISO 13810:2015.

TCVN 13322:2021 do Trường Đại học Văn hóa Thành phố Hồ Chí Minh biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

Các hoạt động, trải nghiệm tại các công ty cũng như các chuyến tham quan đến các di sản công nghiệp là hai sản phẩm thực tế khác nhau nhưng vẫn mang tính bổ trợ cho nhau của du lịch công nghiệp. Du lịch công nghiệp là loại hình du lịch đáp ứng tốt mong muốn phát triển cá nhân thông qua học hỏi, tìm kiếm trải nghiệm đích thực và những khám phá độc đáo của khách du lịch ngày nay. Với loại hình này, khách hàng sẽ trở nên chủ động hơn và muốn tham gia vào việc thiết kế các trải nghiệm du lịch của riêng mình.

Tìm hiểu cách thức hoạt động của một cỗ máy, nếm thử một đặc sản hoặc tìm hiểu các bước để tạo ra một sản phẩm cụ thể là những ví dụ về các hoạt động mà khách du lịch có cơ hội tự trải nghiệm, tự khám phá, tự học hỏi khi tham gia loại hình du lịch này. Du lịch công nghiệp có khả năng tạo ra những trải nghiệm độc đáo, kết hợp giữa kiến thức, sự thấu hiểu và xúc cảm.

Nhà cung cấp dịch vụ quyết định tiếp nhận khách tham quan du lịch do nhiều nguyên nhân, trong đó có các nguyên nhân xuất phát từ lợi ích.

Đối với cơ sở công nghiệp đang hoạt động, một số lợi ích có thể kể đến gồm:

- Quảng bá, thiết lập một chương trình giới thiệu công ty mới giúp hình thành hoặc nâng cao hình ảnh thương hiệu, gia tăng sự tin dùng của khách hàng cũng như tạo trải nghiệm hài lòng với công ty;
- Đa dạng hóa hoạt động kinh doanh cốt lõi của công ty, bằng cách tạo ra các sản phẩm kinh doanh mới;
- Tạo ra giá trị gia tăng, có ý nghĩa đối với việc kinh doanh hoặc sản phẩm;
- Tiếp thị, giúp mở một kênh bán hàng mới để tăng doanh số bán hàng cho một phân khúc khách hàng khác biệt;
- Nghiên cứu thị trường, giúp tiếp cận nhanh chóng, trực tiếp với khách hàng và nhận được phản hồi trực tiếp của họ đối với sản phẩm;
- Minh bạch hóa quy trình và chia sẻ kiến thức với mọi người;
- Tăng động lực của nhân viên, giúp nhân viên hiểu rõ hơn các giá trị của công ty thông qua việc kết hợp trong một dự án chung;
- Thúc đẩy niềm tự hào của nhân viên thông qua việc công nhận sức lao động của họ.

Đối với di sản công nghiệp, các lợi ích đem lại có thể không rõ ràng bằng nhưng mang tính toàn cầu:

- Quảng bá bản sắc và văn hóa của một điểm đến, thông qua việc gia tăng nguồn khách du lịch mới;
- Phục hồi kinh tế cho các khu vực bị ảnh hưởng bởi việc đóng cửa nhà máy và không có việc làm: việc khai thác di sản có thể cho thấy sự khởi đầu của một sự phát triển du lịch mới, khác hoàn toàn với hoạt động truyền thống, trong đó du lịch trở thành động lực chính;

TCVN 13322:2021

- Giúp tái sử dụng di sản, trong đó có nhiều di sản đang ở trong tình trạng báo động; việc, bảo tồn và sử dụng chúng vào hoạt động du lịch còn giúp tìm kiếm được lợi nhuận từ đầu tư;
- Phục hồi và tu bổ kiến trúc di sản công nghiệp, các di sản này có vai trò quan trọng cả về giá trị thẩm mỹ và giá trị minh chứng cho lịch sử của thời đại;
- Phát triển các liên kết giữa con người, di sản, lịch sử và cảnh quan, thông qua việc tham gia vào một dự án chung xây dựng tương lai từ các giá trị trong quá khứ, tạo ra ý thức cùng thuộc về một lãnh thổ.

Trong bối cảnh các hoạt động du lịch công nghiệp ngày càng phát triển, người cung cấp dịch vụ cần tiến hành các giải pháp đảm bảo chất lượng sản phẩm dịch vụ của mình nhằm tăng cường sự thu hút của dịch vụ và củng cố niềm tin của khách tham quan. Mục tiêu của tiêu chuẩn này là cung cấp một danh sách các cam kết về chất lượng dịch vụ, áp dụng cho tất cả các điểm du lịch công nghiệp, độc lập với các loại hình nhà cung cấp dịch vụ hoặc các đặc tính kỹ thuật của địa điểm liên quan.

Du lịch và các dịch vụ liên quan – Du lịch công nghiệp – Yêu cầu dịch vụ

Tourism and related services –

Industrial tourism – Service provision

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu chung đối với du lịch công nghiệp được tạo ra bởi các nhà cung cấp dịch vụ nhằm chia sẻ kiến thức về sản xuất, hoạt động khoa học và kỹ thuật, cả hiện tại và quá khứ, dựa trên các quy trình, bí quyết, sản phẩm hoặc dịch vụ.

Các yêu cầu trong tiêu chuẩn này được áp dụng cho tất cả các dịch vụ du lịch công nghiệp (tham quan và dịch vụ bổ sung), gồm cả các cơ sở công nghiệp đang hoạt động, di sản công nghiệp hoặc kết hợp cả hai, bao gồm các cơ sở vật chất và trang thiết bị liên quan đến các dịch vụ đó, cũng như hoạt động nội bộ của nhà cung cấp dịch vụ.

Tiêu chuẩn này không quy định các yêu cầu kỹ thuật liên quan đến các công cụ và trang thiết bị được sử dụng trong các dịch vụ.

2 Thuật ngữ và định nghĩa

Trong tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa sau:

2.1

Tham quan công ty (company visit)

Tham quan *các địa điểm* (2.6) sản xuất đang hoạt động, có thể là công nghiệp, thương mại, nông nghiệp, thủ công nghiệp hoặc điểm dịch vụ.

CHÚ THÍCH 1: Nếu không thể đi vào khu vực sản xuất vì lý do an toàn, có thể tổ chức chuyên tham quan, khám phá tại các khu vực gần đó.

CHÚ THÍCH 2: Thuật ngữ “tham quan nhà máy” cũng có thể được sử dụng cho “tham quan công ty”.