

**KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS
APŽVALGINĖS IR TEMINĖS ESKKURSIJOS STANDARTAS**

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS
<p>Apžvalginės ekskursijos metu muziejaus lankytojai supažindinami su muziejaus ekspozicija, kuri išdėstyta moksliniu-sistematinu principu nuo primityviausių daugialasčių organizmų – pinčių – iki aukščiausios organizacijos stuburinių – žinduolių.</p> <p>Kauno Tado Ivanausko zoologijos muziejuje organizuojama daugiau nei trisdešimt teminių ekskursijų, kurių turinys apima įvairių gyvūnų ypatybių, zoogeografinio pasiskirstymo, sistematikos ir ekologijos temas.</p> <p>Ekskursijų temos ir jų aprašai pateikiami: https://www.zoomuziejus.lt/ekskursijos/</p>
PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI
<ul style="list-style-type: none">• Atsakomybė. Už kokybiškas, ilgalaikes, išliekamąją vertę turinčias veiklas, skatinančias suvokti biologinės įvairovės svarbą, pozityvius pokyčius visuomenėje, formuojančias pasaulio, mus supančios aplinkos ir žmonių santykių suvokimą bei skatinančias tvarkingai mąstyti.• Atvirumas. Gebėjimas išgirsti, suprasti ir atliepti savo veikloje visuomenės pokyčius, lūkesčius ir poreikius, atvirumas inovatyviems darbo metodams, šiuolaikinėms technologijoms ir raiškos būdams, siekis sudaryti vienodas galimybes visiems visuomenės atstovams dalyvauti muziejų veikloje.• Kompetencija. Muziejuje dirbantys žmonės, jų intelektas, motyvacija, kūrybiškumas, imlumas naujovėms ir iniciatyvumas yra svarbiausi muziejaus veiklos sėkmės veiksniai.• Kūrybiškumas. Priemonių įvairovė ir lankstumas, aktyvaus pažinimo būdų naudojimas, interpretacija ir adaptacija, sąsajų su nūdiena paieška, asmens požiūrio per kultūrinę patirtį formavimas, originalių ir novatoriškų idėjų komponavimas.• Pagarba. Abipusė pagarba ir profesionalumu grindžiamos muziejų specialistų ir lankytojų bei suinteresuotųjų grupių tarpusavio bendravimas, kuriant palankų muziejaus įvaizdį visuomenėje bei siekiant, kad kiekvienas muziejuje apsilankęs žmogus jame patirtų atradimo ir pažinimo džiaugsmą, jaustųsi laukiamas ir svarbus.
PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI (INSTITUCIJOS ĮSIPAREIGOJIMAI)
<ul style="list-style-type: none">• Pateikiama aiški, susisteminta informacija apie įdomiausius muziejaus eksponatus ir jų istoriją.• Ekskursijos turinys pateikiamas atsižvelgiant į nuolat kintančius visuomenės poreikius, tikslinę auditoriją, jos amžių, specialiuosius ugdymo(si) poreikius.• Užtikrinamas tikslinės auditorijos dėmesio išlaikymas ir laiko valdymas.• Ekskursijų turinys motyvuojantis, įdomus, dinamiškas, grindžiamas dialogo kultūra, skatinantis mokytis vieniems iš kitų, dalytis patirtimi, diskutuoti.• Ekskursijų gidas pasižymi aukšta kvalifikacija: ekskursijų rengimo ir vedimo metodikos, retorikos, profesinės etikos, bendravimo, psichologijos įvaldymu.
PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI (INSTITUCIJOS VEIKLOS TIKSLAI)
<ul style="list-style-type: none">• Aktyvus dalyvavimas visuomenės gamtosauginiame švietime, vykdant kokybiškas, šiuolaikines ir inovatyvias ekskursijas.

- Tikslingas ir sistemingas gido kvalifikacijos tobulinimas, gilinant bendrąsias, profesines ir kt. kompetencijas.

PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

Paslaugos kokybė vertinama analizuojant paslaugų standartų įgyvendinimo rodiklių reikšmių pokyčius: atliekamos ekskursijų dalyvių apklausos, kurių metu renkami duomenys apie paslaugų kokybės parametrų atitikimą. Duomenys analizuojami ir gauti rezultatai lemia tolimesnių veiksmų ir priemonių, kurių reikia imtis siekiant išlaikyti ar pagerinti paslaugų kokybę, pasirinkimą.

Išanalizavus duomenis apie paslaugų kokybę, galimi veiklos scenarijai:

- Atvejais, kai siekiami rezultatai viršyti ar siekiami rezultatai įgyvendinti, analizuojama, ar metodika, naudojama kuriant standartus, buvo tinkama; ar prognozės apie tendencijas ir klientų elgesį buvo tikslios; ar pasikeitė aplinkybės; paruošiami planai, skirti spręsti ilgalaikes, kompleksiškas problemas, išskiriami nauji prioritetai;

- Atveju, kai planuoti rezultatai nepasiekti, analizuojama, ar aptarnavimo standartai per aukšti; ar įvyko netikėtų išteklių ir paslaugų paklausos pokyčių; ar buvo skirta pakankamai dėmesio galimam besikaičiančių tendencijų poveikiui; siekiama padidinti pajėgimų ir išteklių kiekį, konsultuojamasi su susiinteresuotaisiais.