

Приложение №12 к протоколу №85 от 27 декабря 2023 г.
заседания Научно-методического совета
бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Государственный художественный музей»

«УТВЕРЖДАЮ»:
Директор бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Государственный художественный музей»


Е.В. Кондрашина

**Положение
об экскурсионной деятельности
бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Государственный художественный музей»**

1. Общие положения

- 1.1. Положение об экскурсионной деятельности (далее – Положение) разработано с целью обеспечения качественного экскурсионного обслуживания получателей государственной услуги «Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций», определяет перечень требований и норм, обязательных к исполнению для осуществления экскурсионной деятельности бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственный художественный музей» (далее - музей).
- 1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 26.05.1996 г. (ред. от 12.12.2023 г.) №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации», ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования», «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N3612-1) (ред. от 10.07.2023 г.), другими законодательными и нормативными актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, Уставом музея и другими распорядительными документами руководства и вышестоящих организаций, касающимися культурно-образовательной деятельности.
- 1.3. Основными задачами экскурсионной деятельности в музее являются:
- популяризация и предоставление информации о музейных предметах и музейных коллекциях, хранящихся в собрании музея и филиалов;
 - обеспечение доступа граждан к культурно-историческому наследию города, региона, страны;
 - удовлетворение культурных, духовно-нравственных, эстетических потребностей граждан;
 - стимулирование социальной и познавательной активности человека в сфере культуры и искусства, повышение его досуговой квалификации, то есть умения рационально, содержательно и разнообразно организовать свое свободное время.

2. Основные термины и понятия:

- 2.1. **Экскурсия музейная** – форма культурно-образовательной деятельности музея, основанная на коллективном осмотре объектов музейного показа под руководством специалиста по заранее намеченной теме и специальному маршруту. Экскурсия относится к традиционным формам работы с музейной аудиторией. По форме проведения экскурсии подразделяют на обзорные, тематические, анимационные (театрализованные), игровые (экскурсия – квест), интерактивные.
- 2.1.1. Обзорная экскурсия представляет собой экскурсию с использованием искусствоведческих материалов и максимальной демонстрацией объектов показа - экспонатов, находящихся в постоянной музейной экспозиции.
- 2.1.2. Тематическая экскурсия представляет собой экскурсию, посвященную конкретной проблеме (узкой теме, жанру, виду, личности и др.).
- 2.1.3. В зависимости от категории участников, экскурсии подразделяют на экскурсии для взрослых (в том числе для пожилых людей), детей и молодежи (школьники, студенты), специализированные экскурсии (для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью).
- 2.1.4. В зависимости от числа участников, экскурсии подразделяют на индивидуальные (от одного до трех экскурсантов) и групповые (более трех экскурсантов).
- 2.2. **Экскурсовод** – профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов с объектами показа в музее.
- 2.3. **Экскурсант** - потребитель экскурсионных услуг.
- 2.4. **Контрольный текст экскурсии** - документ, включающий актуализированную познавательную, историческую, искусствоведческую информацию, предоставляемую экскурсантам в процессе экскурсии.
Примечание: на основе контрольного текста экскурсовод может составить индивидуальный текст, отображающий особенности экскурсии с учетом интересов экскурсантов определенных категорий.
- 2.5. **Маршрут экскурсии** – путь следования экскурсантов, включающий посещения объектов показа.
- 2.6. **Качество экскурсионных услуг** - совокупность свойств и характеристик экскурсионных услуг, определяющих способность удовлетворять потребности экскурсантов.
Примечание: характеристики экскурсионных услуг включают профессиональную подачу материалов экскурсии, владение методикой экскурсии, этику общения экскурсовода и экскурсантов, эстетичность и комфортность экскурсии.

3. Порядок предоставления экскурсионных услуг

- 3.1. Основанием для проведения экскурсий в музее служат официальные письма/заявки организаций, электронные заявки через официальный сайт учреждения и устные обращения физических лиц, в том числе посредством телефонной связи.
- 3.2. Все заявки на экскурсионное обслуживание вносятся в Сетку планирования мероприятий музея на месяц.
- 3.3. Порядок посещения музея указан в Правилах его посещения, которые утверждаются приказом музея и размещаются на его официальном сайте.
- 3.4. Данные о проведенных экскурсиях регистрируются в журнале учета потребителей государственной услуги «Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций» (далее – Журнал), с указанием категории потребителей услуги, их количества, состава группы и фамилии сотрудника музея, выполнившего экскурсионную услугу.

- 3.5. Данные Журнала затем включаются в статистический отчет о деятельности музея по форме №8-НК, отображаются в годовом информационно-аналитическом отчете музея.
- 3.6. Информирование о графике (режиме) работы музея и о процедуре оказания экскурсионной услуги осуществляется при личном контакте:
 - в Государственном художественном музее (здание головного музея) – с сотрудниками отдела музейных проектов и связей с общественностью;
 - в филиалах «Дом-музей народного художника СССР В.А. Игошева» и «Галерея-мастерская художника Г.С. Райшева» - с сотрудниками филиала.
- 3.7. Информирование осуществляется также посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет на официальном сайте и интернет-страницах музея; публикации в средствах массовой информации, на информационных стендах и раздаточных информационных материалах.

4. Общие требования к экскурсионным услугам и экскурсиям

- 4.1. Основными требованиями к экскурсиям являются: познавательная ценность, научное содержание, воспитательное воздействие, наглядность, достоверность, доступность, качество изложения материала (текста экскурсии), дифференцированный подход к экскурсантам различных категорий.
- 4.2. Текст экскурсии должен соответствовать следующим критериям: ясность изложения, четкость формулировок, необходимый (достаточный) объем фактического материала и информации по теме, литературный язык.
- 4.3. Форма и способы предоставления информации в процессе оказания экскурсионной услуги должны быть удобными и приемлемыми для целевой аудитории, обеспечивать возможность ее получения всеми желающими потребителями.
- 4.4. Маршрут экскурсии должен быть сформирован в логической последовательности, обеспечивать раскрытие темы, доступность и удобство осмотра объекта показа, предусматривать отсутствие длительных пауз в показе и рассказе экскурсовода.
- 4.5. К моменту проведения экскурсии рекомендуется иметь несколько вариантов движения экскурсионной группы с целью возможности изменения маршрута.
- 4.6. Специалисты, задействованные в процессе оказания экскурсионной услуги, должны иметь необходимые и достаточные квалификацию и профессиональные навыки, соблюдать профессиональную этику поведения.
- 4.7. Экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям безопасности к процессам оказания услуг, обеспечивать сохранность жизни, здоровья и имущества экскурсантов в соответствии с нормативными актами Российской Федерации, нормативными актами федеральных органов исполнительной власти, государственными стандартами в сфере экскурсионной деятельности, перечень которых представлен в приложении 1 к настоящему Положению.

5. Организация экскурсионной деятельности

- 5.1. В организации экскурсионных услуг, участвуют:
 - в БУ «Государственный художественный музей» (здание головного музея) – заведующие и сотрудники отдела музейной педагогики и работы с посетителями, отдела музейных проектов и связей с общественностью, администратор, смотрители музейные, кассир билетный;
 - в филиалах «Дом-музей народного художника СССР В.А. Игошева» и «Галерея-мастерская художника Г.С. Райшева» - заведующие и сотрудники филиалов, смотрители музейные филиалов, кассир билетный.

- 5.2. В случае реэкспозиции постоянных экспозиций музея сотрудники научно-фондового отдела сообщают о вносимых изменениях заведующему отделом музейной педагогики и работы с посетителями.
- 5.3. Заведующий отделом музейной педагогики и работы с посетителями актуализирует контрольный текст обзорной экскурсии после реэкспозиции постоянных экспозиций музея в течение 14 рабочих дней.
- 5.4. Заведующий филиалом «Дом-музей народного художника СССР В.А. Игошева» актуализирует контрольный текст обзорной экскурсии после реэкспозиции постоянной экспозиции филиала в течение 14 рабочих дней.
- 5.5. Заведующий научно-экспозиционным отделом филиала «Галерея-мастерская художника Г.С. Райшева» актуализирует контрольный текст обзорной экскурсии после реэкспозиции постоянных экспозиций филиала в течение 14 рабочих дней.
- 5.6. Научными сотрудниками отдела музейной педагогики и работы с посетителями, старшими научными сотрудниками филиалов разрабатываются тематические экскурсии по разделам постоянной экспозиции в соответствии с утвержденным планом культурно-образовательной деятельности на текущий год.
- 5.7. Куратор временной выставки проводит ознакомительную экскурсию до открытия выставки для сотрудников, оказывающих экскурсионные услуги, либо на открытии выставки, на котором обязаны присутствовать сотрудники, оказывающие экскурсионные услуги.
- 5.8. Кураторы временных выставок предоставляют в отдел музейной педагогики и работы с посетителями справочные и информационные материалы, необходимые для разработки экскурсий.
- 5.9. Основная документация по направлению деятельности (контрольный текст обзорной экскурсии, выполненный по форме, представленной в приложении 2 к настоящему Положению, и тексты экскурсий по постоянной экспозиции и временным выставкам) рассматриваются и утверждаются научно-методическим советом музея.
- 5.10. Утвержденная документация хранится у ученого секретаря. После утверждения материалов на научно-методическом совете музея ученым секретарем осуществляется рассылка заведующим отделов и филиалов скан-копий утвержденных материалов. На основании утвержденного контрольного текста обзорной экскурсии сотрудниками, участвующими в оказании экскурсионных услуг, разрабатывается индивидуальная экскурсия.

6. Управление экскурсионной деятельностью

- 6.1. Непосредственное руководство экскурсионной деятельностью осуществляет начальник научно-методической службы:
 - несет ответственность за содержание, научный уровень и качество экскурсионного обслуживания;
 - контролирует своевременность формирования отчетности государственного статистического наблюдения 8-НК.
- 6.2. Заведующий отделом музейной педагогики и работы с посетителями, заведующие филиалами контролируют своевременное экскурсионное обслуживание в соответствии с заявками.
- 6.3. Начальник научно-методической службы организует своевременность подачи разработанных экскурсий на утверждение научно-методическим советом, организует проведение методических экскурсий по временным выставкам.
- 6.4. Текущий контроль за соблюдением качества предоставления экскурсионных услуг осуществляется начальником научно-методической службы.

- 6.5. Контроль качества предоставления экскурсионных услуг осуществляется путем ежегодных контрольных мероприятий (прослушивание экскурсии) среди всех сотрудников, участвующих в оказании экскурсионных услуг (п. 5.1.).
- 6.6. Заведующий отделом музейной педагогики и работы с посетителями составляет график прослушивания экскурсий (1 раз в год), согласовывает его с начальником научно-методической службы и предоставляет его членам научно-методического совета музея.
- 6.7. При необходимости, осуществляется внеплановое прослушивание сотрудников, участвующих в оказании экскурсионных услуг.
- 6.8. Члены научно-методического совета принимают участие в прослушивании экскурсий, принимают решение о допуске к проведению экскурсий, дают методические рекомендации по улучшению качества проведения экскурсии.
- 6.9. Решение о допуске к проведению экскурсий, методические рекомендации фиксируются в протоколах заседаний научно-методического совета музея.
- 6.10. Вновь принятые на работу сотрудники музея, участвующие в оказании экскурсионных услуг, по истечении двух месяцев с момента выхода на работу, в обязательном порядке сдают контрольную обзорную экскурсию комиссии, состоящей из членов научно-методического совета музея. После положительной оценки комиссией, сотрудник допускается к экскурсионному обслуживанию посетителей музея.

Государственные стандарты в сфере экскурсионной деятельности

1. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.
2. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
3. ГОСТ Р 53998-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
4. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
5. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования.
6. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
7. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
8. В настоящем Положении применены термины по Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Форма контрольного текста обзорной экскурсии

Контрольный текст обзорной экскурсии составляется по форме, содержащей следующие элементы:

1. Титульный лист

На титульном листе располагаются следующие данные: наименование музея (шрифт Times New Roman, размер 14, строчными буквами, форматирование – по центру), название темы экскурсии (шрифт Times New Roman, размер 18, строчными буквами, полужирным шрифтом, форматирование – по центру), фамилии и должности составителей (шрифт Times New Roman, размер 14, строчными буквами, форматирование – по правому краю), дата утверждения экскурсии научно-методическим советом (шрифт Times New Roman, размер 12, строчными буквами, форматирование – по правому краю), согласование экскурсии начальником научно-методической службы (шрифт Times New Roman, размер 12, строчными буквами, форматирование – по левому краю), утверждение экскурсии директором музея (шрифт Times New Roman, размер 12, строчными буквами, форматирование – по правому краю), город и год составления экскурсии (шрифт Times New Roman, размер 14, строчными буквами, форматирование – по центру). *См. образец оформления титульного листа*

2. Краткая характеристика экскурсии и аудитории

На отдельном листе указываются цели и задачи экскурсии, средняя продолжительность маршрута в минутах, оптимальная численность группы, состав экскурсантов (характеристика по возрасту, роду деятельности). *См. образец оформления пункта «Краткая характеристика экскурсии и аудитории»*

3. Текст контрольной экскурсии

Текст контрольной обзорной экскурсии состоит из следующих частей:

3.1 Вступление

В свободной форме излагается вступительная часть экскурсии (знакомство с группой, информирование о правилах поведения в музее, обозначение темы, продолжительности экскурсии).

3.2 Основная часть

В основной части материал излагается в виде связного текста с логическими переходами между частями экспозиции и отдельными экспонатами. В случае использования материалов «портфеля экскурсовода» на это указывается в основном тексте в скобках.

3.3 Заключение:

В свободной форме излагается заключительная часть экскурсии (подведение итогов, информирование о предстоящих мероприятиях музея, при наличии ознакомление с издательским, сувенирным сопровождением экспозиции).

4. Перечень объектов показа

На отдельном листе перечисляются объекты в порядке показа.

5. Словарь специальных терминов, используемых в экскурсии

На отдельном листе в алфавитном порядке располагаются термины, требующие пояснения по ходу экскурсии.

6. Перечень материалов «портфеля экскурсовода»

При наличии «портфеля экскурсовода» прилагается перечень материалов в порядке показа.

7. Список рекомендуемой литературы

На отдельном листе оформляется список литературы, рекомендуемой для изучения в процессе подготовки экскурсии

8. Справочные материалы

При наличии отдельно прилагаются справочные материалы, используемые для подготовки экскурсии (тексты статей, записи бесед с художником, справки, таблицы, цифровой материал, выдержки из документов, цитаты из литературных произведений и др.).

9. Материалы по изучению мнения экскурсантов о проведённой экскурсии

При наличии прилагаются анкеты, опросные листы и иные формы изучения аудитории.

Оформление контрольного текста обзорной экскурсии (кроме титульного листа) осуществляется следующим образом:

размер бумаги – А4: ширина – 21 см, высота – 29,7 см, ориентация – книжная;

поля - верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, левое – 2,5 см, правое – 2 см;

шрифт – Times New Roman, размер 12, межстрочный интервал 1,15;

красная строка – 1,25 см.

выравнивание текста - по ширине.

нумерация страниц - внизу справа, начиная с 1-ой страницы.

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Государственный художественный музей»

**Обзорная экскурсия по постоянной экспозиции
«Русское искусство XVIII-XX веков»**

Подготовил:
Ф.И.О, должность

Материал утвержден на заседании
Научно-методического совета
бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Государственный художественный музей»
Протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

«СОГЛАСОВАНО»:

«УТВЕРЖДАЮ»

_____/_____/_____
Начальник научно-методической службы

_____/_____/_____
Директор бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Государственный художественный музей»

Ханты–Мансийск
20__ г.

Краткая характеристика экскурсии и аудитории

Цели экскурсии:

- эстетическое воспитание, популяризация русского искусства;
- формирование туристической привлекательности столицы Югры;
- формирование имиджа Государственного художественного музея.

Задачи экскурсии:

- познакомить с историей Государственного художественного музея и историей коллекции русского искусства;
- обозначить основные направления развития русского искусства XVIII –XX веков;
- познакомить с наиболее интересными экспонатами - произведениями русских художников XVIII –XX веков.

Средняя продолжительность маршрута в минутах: 40 – 50 минут

Оптимальная численность группы: 10 – 15 человек

Состав экскурсантов: широкая аудитория