


«УТВЕРЖДАЮ»
С.Н. Зонина
Директор бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Государственный художественный музей»

**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 «Публичное представление населению 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 27.12.2018) № 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 N 3612-1) (ред. от 18.07.2019), другими законодательными и нормативными актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, Уставом бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственный художественный музей» 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 Государственного художественного 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 ОВЗ и инвалидов).
- 2.1.4. В зависимости от числа участников, экскурсии подразделяют на индивидуальные (от одного до пяти экскурсантов) и групповые (более пяти 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 составляет 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.
- 3.2. Все заявки на экскурсионное обслуживание вносятся в план-сетку (утверждена приказом БУ «Государственный художественный музей» № 232/09-01 от 17 сентября 2018).
- 3.3. Порядок посещения музея указан в Правилах посещения бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственный художественный музей», утвержденных приказом БУ «Государственный художественный музей» от «09» июля 2014 года № 180/09-05, размещен на официальном сайте музея.
- 3.4. Данные о проведенных экскурсиях регистрируются в журнале учета посетителей (утвержден приказом БУ «Государственный художественный музей» № 340/09-01 от «25» декабря 2018 года) с указанием количества потребителей услуги, состава группы и фамилии специалиста, выполнившего экскурсионную услугу; представляются в статистическом отчете о деятельности музея по форме №8-НК, годовом информационно-аналитическом отчете музея.
- 3.5. 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 развития;
 - в филиале «Дом-музей народного художника СССР В.А. Игошева» - с сотрудниками филиала;
 - в филиале «Галерея-мастерская художника Г.С. Райшева» - с сотрудниками филиала.
- 3.6. Информирование также осуществляется 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 (специально оборудованные площадки), предусматривать отсутствие длительных пауз в показе и рассказе экскурсовода, наличие санитарных зон и мест парковки транспортных средств.
- 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) – заведующий отделом развития, заведующий научно-экспозиционным отделом, заведующий отделом по научно-методической и аналитической деятельности, научные сотрудники, администратор, смотрители музейные, кассир билетный;
- в филиале «Дом-музей народного художника СССР В.А. Игошева» - заведующий филиалом, старший научный сотрудник филиала, научный сотрудник филиала, смотритель музейный филиала;
- в филиале «Галерея-мастерская художника Г.С. Райшева» - заведующий филиалом, старшие научные сотрудники филиала, смотритель музейный филиала.

- 5.2. В оказании экскурсионных услуг участвуют специалисты, утверждённые приказом руководителя учреждения.
- 5.3. В случае реэкспозиции постоянных экспозиций музея сотрудники научно-фондового отдела сообщают о вносимых изменениях заведующему отделом по научно-методической и аналитической деятельности.
- 5.4. Заведующий отделом по научно-методической и аналитической деятельности актуализирует контрольный текст обзорной экскурсии после реэкспозиции постоянных экспозиций музея в течение 14 рабочих дней.
- 5.5. Заведующий филиалом «Дом-музей народного художника СССР В.А. Игошева» актуализирует контрольный текст обзорной экскурсии после реэкспозиции постоянной экспозиций филиала в течение 14 рабочих дней.

- 5.6. Заведующий научно-экспозиционным отделом филиала «Галерея-мастерская художника Г.С. Райшева» актуализирует контрольные тексты обзорной экскурсии после реэкспозиции постоянных экспозиций филиала в течение 14 рабочих дней.
- 5.7. Научными сотрудниками отдела по научно-методической и аналитической деятельности, старшими научными сотрудниками филиалов разрабатываются тематические экскурсии по разделам постоянной экспозиции в соответствии с утвержденным планом культурно-образовательной деятельности на текущий год.
- 5.8. 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 (обязательно для выставок сроком проведения не менее 3-х месяцев).
- 5.9. Кураторы временных выставок предоставляют в отдел по научно-методической и аналитической деятельности справочные и информационные материалы, необходимые для разработки экскурсий.
- 5.10. Основная документация по направлению деятельности (контрольный текст обзорной экскурсии, методические разработки и тексты экскурсий по постоянной экспозиции и временным выставкам) рассматриваются и утверждаются научно-методическим советом музея.
- 5.11. Утвержденная документация хранится у ученого секретаря. После утверждения материалов на научно-методическом совете музея ученым секретарем осуществляется рассылка утвержденных материалов заведующим отделов и заведующим филиалов.
- 5.12. На основании утвержденного контрольного текста обзорной экскурсии сотрудниками, участвующими в оказании экскурсионных услуг, разрабатывается индивидуальная экскурсия по методической форме разработки экскурсии, представленной в приложении 2 к настоящему Положению.

6. Управление экскурсионной деятельностью

- 6.1. Непосредственное руководство экскурсионной деятельностью осуществляет заместитель директора по научной работе:
 - несет ответственность за содержание, научный уровень и качество экскурсионного обслуживания;
 - контролирует выполнение планов по экскурсионному обслуживанию филиалами и научными отделами в соответствии с формой государственного статистического наблюдения 8-НК.
- 6.2. Заведующий отделом развития, заведующие филиалами контролируют своевременное экскурсионное обслуживание в соответствии с заявками.
- 6.3. Заведующий отделом по научно-методической и аналитической деятельности 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 заведующим по научно-методической и аналитической деятельности.
- 6.5. Контроль качества предоставления экскурсионных услуг осуществляется путем ежегодных контрольных мероприятий (прослушивание экскурсии) среди всех сотрудников, участвующих в оказании экскурсионных услуг (п. 5.2).
- 6.6. Заведующий отделом по научно-методической и аналитической деятельности составляет график прослушивания экскурсий (1 раз в год) и предоставляет его членам научно-методического совета музея после утверждения у заместителя директора по научной работе.
- 6.7. В случае 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" [1], ГОСТ Р 50681, ГОСТ Р 53522

Форма научно-методической разработки экскурсии

Методическая разработка экскурсии является основным документом в экскурсионной работе, определяющим, как лучше организовать показ экспонатов, какую методику и технику ведения следует применить, чтобы экскурсия прошла эффективно. Методическая разработка излагает требования экскурсионной методики с учетом особенностей демонстрируемых объектов и содержания излагаемого материала. Основные задачи методической разработки - подсказать экскурсоводу пути для раскрытия темы, вооружить его наиболее эффективными методическими приемами ведения экскурсии. Помимо этого она должна содержать четкие рекомендации по вопросам организации экскурсии, учитывать интересы определенной группы экскурсантов, соединять показ и рассказ в единое целое.

Методическая разработка экскурсии должна быть составлена по форме, содержащей следующие элементы:

1. Титульный лист

На титульном листе располагаются следующие данные: наименование музея (шрифт Times New Roman, размер 12, строчными буквами, форматирование – по центру), дата утверждения экскурсии директором музея (шрифт Times New Roman, размер 12, строчными буквами, форматирование – по правому краю), название темы экскурсии (шрифт Times New Roman, размер 14, строчными буквами, полужирным шрифтом, форматирование – по центру), фамилии и должности составителей (шрифт Times New Roman, размер 12, строчными буквами, форматирование – по левому краю). *См. образец оформления*

2. Краткая характеристика экскурсии и аудитории

На отдельном листе указываются вид (обзорная, тематическая), цели и задачи экскурсии, средняя продолжительность маршрута в минутах, оптимальная численность группы, состав экскурсантов (характеристика по возрасту, роду деятельности) *См. образец оформления*

3. Текст методической разработки экскурсии

Текст методической разработки 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 таблицы, содержащей следующие разделы:

- зал, раздел, комплекс, часть маршрута

- экспонаты, объекты показа (наименование предмета, автор, время создания, материал, техника)
- краткое содержание (наименование подтем, перечень главных вопросов, акценты, промежуточные выводы)
- организационные указания (передвижение и расположение группы, продолжительность остановки, предоставление возможности фотографирования, меры по обеспечению сохранности экспонатов и др.)
- методические указания (методические приёмы ведения экскурсии, варианты логических переходов между подтемами, рекомендации по показу материалов «портфеля экскурсовода» и др.) *См. образец*

№№	Зал, раздел, комплекс, часть маршрута	Экспонаты, объекты показа	Краткое содержание	Организационные указания	Методические указания

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, по возможности прилагаются фотографии

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. Материалы по закреплению полученных в ходе экскурсии знаний, навыков, впечатлений

При наличии прилагаются рабочие тетради, сборники заданий для выполнения в музее и домашних заданий, направленных на закрепление полученных в ходе экскурсии знаний, навыков, впечатлений.

8. Список рекомендуемой литературы

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

9. 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.).

10. Материалы по изучению мнения экскурсантов о проведённой экскурсии

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

Оформление текста методической разработки экскурсии (кроме титульного листа) осуществляется следующим образом:

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

поля - верхнее - 2,5 см, нижнее - 2,5 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.

Методическая разработка завершает процесс подготовки экскурсии, предваряет составление контрольного и индивидуального текстов экскурсии. Методическая разработка составляется на каждую тему экскурсии, в том числе и при дифференцированном подходе к подготовке и проведению экскурсии. В вариантах методической разработки находят отражение возрастные, профессиональные и другие интересы экскурсантов, особенности методики ее проведения.

Таким образом, методическая разработка экскурсии позволяет чётко выстроить концепцию экскурсии, которая составляется с ориентацией на определённую категорию музейной аудитории.

Образец оформления титульного листа

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

**Методическая разработка экскурсии по теме
«Русский живописный портрет в собрании
Государственного художественного музея»**

Подготовил:
Селезнёва А.Ф., научный сотрудник
Морозов С.Г., экскурсовод

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

«СОГЛАСОВАНО»:

_____/_____/_____
Заместитель директора по научной
работе

«УТВЕРЖДАЮ»

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

Ханты–Мансийск

20__ г.

*Образец оформления пункта
«Краткая характеристика экскурсии и аудитории»*

Краткая характеристика экскурсии и аудитории

Вид экскурсии: тематическая экскурсия-урок, искусствоведческая

Цели экскурсии:

- эстетическое воспитание учащихся
- развитие познавательных и творческих способностей

Задачи экскурсии:

- раскрытие темы на примере произведений стационарной экспозиции
- знакомство с новыми терминами и понятиями в области теории изобразительного искусства
- закрепление учащимися знаний по теме

Средняя продолжительность маршрута в минутах: 40 – 50 минут

Оптимальная численность группы: 10 – 15 человек

Состав экскурсантов: учащиеся общеобразовательных учреждений старшего школьного возраста, 9-11 классы (изучение темы «Особенности портретного жанра» на уроках МХК и ИЗО)

Образец оформления текста основной части методической разработки экскурсии (фрагмент)

NN	Зал, раздел, комплекс, часть маршрута	Экспонаты, объекты показа	Краткое содержание	Организационные указания	Методические указания
1.	Зал второго этажа, экспозиция «Русское искусство XV - XVII века»	<p>Икона «Спас Нерукотворный» Псковская школа. Конец XV века. Дерево, темпера.</p> <p>Икона «Богоматерь Смоленская» Середина XVI века. Дерево, темпера.</p>	<p>Подтема 1. Введение в тему «Особенности портретного жанра». Определение и основные виды портрета.</p>	<p>При продвижении группы по лестничному маршу обратить внимание на соблюдение техники безопасности, снизить скорость движения группы, предложить учащимся держаться за перила.</p>	<p>1. Для вводной беседы использовать приём вопросов и ответов для выяснения уровня теоретических знаний экскурсантов по теме «Особенности портретного жанра». На основании ответов учащихся уточнить и дополнить значение термина «портрет», «портретный жанр»; перечислить различные варианты видов портрета («одиночный – групповой»), «оплечный – погрудный – поясной – поколенный – портрет в полный рост», «камерный – парадный» и др.).</p> <p>2. Акцентировать внимание на существовании портретного жанра в различных видах изобразительного искусства: живописи, графике, скульптуре. С целью активизации внимания и мотивации осмотра произведений иконописи задать вопрос: «Является ли икона портретом?». После прослушивания учащихся резюмировать высказывания и пригласить к осмотру произведений иконописи с целью получения ответа на поставленный вопрос.</p> <p>3. Для раскрытия подтемы 2 использовать приём панорамного показа произведений иконописи с объяснением основных принципов изображения человека (следование канону, условность цвета, плоскостной, декоративный характер изображения, разномасштабность фигур). Использовать сравнительный метод для выявления новых черт в иконописи XVII</p>
		<p>Подтема 2. Истоки светского портрета в иконописи Основные принципы изображения человека в иконописи. Сравнение изображения человека в иконах раннего и позднего периодов. Характеристики особенности иконописи</p>	<p>В экспозиционном зале расположить группу таким образом, чтобы обеспечить панорамный обзор объектов показа. При показе репродукции парсуны из «Портфеля экскурсовода» обеспечить условия осмотра для всех экскурсантов. При</p>		

	<p>3. Икона «Николай Чулотворец» Ярославская школа. XVII век. Дерево, темпера.</p> <p>4. Репродукция иконы-парсуны «Царь Федор Алексеевич». 1686. Место хранения: Государственный исторический музей, Оружейная палата, Москва</p> <p>5. Репродукция парсуны «Князь Михаил Васильевич Скопин-Шуйский». Автор неизвестен. Начало XVII века. Место хранения: Государственная Третьяковская галерея, Москва.</p>	<p>позднего периода (путь от иконописного «лика» к индивидуальному лицу). Определение парсуны. Промежуточный вывод: к концу XVII века в русском искусстве из иконного письма выделяется портретный жанр.</p>	<p>выходе из зала проконтролировать численность группы. Среднее время нахождения в экспозиционном зале 15-20 минут.</p>	<p>века. При сравнении произведений использовать приём вопросов и ответов с целью активизации внимания экскурсантов.</p> <p>4. Дать краткою характеристику культурно-исторической ситуации в России XVII века с целью выявления причин выделения портретного жанра в образительном искусстве. Раскрыть значение термина «парсуна».</p> <p>Продемонстрировать репродукции парсун из «портфеля экскурсовода» (для оптимизации времени просмотра рекомендуется предложить для ознакомления не более двух репродукций, расположенных парно в папке; при наличии технической возможности демонстрация трёх-четырёх оцифрованных изображений на экране).</p> <p>5. Сформулировать промежуточный вывод: к концу XVII века в русском искусстве из иконного письма выделяется портретный жанр. Варианты логического перехода к следующему разделу экскурсии: - если в XVII веке портрет был теснейшим образом связан с религиозной живописью, то развитие жанра в следующем столетии связано в первую очередь со светским парадным портретом - изменение исторической, социально-культурной ситуации в России в начале XVIII века привело к бурному развитию портретного жанра - дальнейшее развитие портретного жанра в русском искусстве связано с общими тенденциями развития образительного искусства петровской эпохи</p>
--	--	--	---	---