Областное государственное бюджетное учреждение культуры
ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-АРХЕОЛОГИЧЕСКИЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК «АРКАИМ»

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор _____ В.В. Волик
«13» сентября 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
об экскурсионной деятельности
Областного государственного бюджетного учреждения культуры Челябинский государственный историко-археологический музей-заповедник «Аркаим»

Челябинск, 2024

1. Общие положения

1.1. Положение об экскурсионной деятельности (далее-Положение) разработано с целью обеспечения качественного экскурсионного обслуживания посетителей Областного государственного учреждения культуры Челябинский государственный историко-археологический музей-заповедник «Аркаим» (далее – Учреждение), определяет перечень требований и норм, обязательных к исполнению для осуществления экскурсионной деятельности Учреждения.

1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» от 26.05.1996 N 54-ФЗ, ГОСТ Р 54604-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования», законодательными и нормативными актами Российской Федерации и Челябинской области, приказами и распоряжениями директора Учреждения, касающихся организации экскурсионной деятельности, планами работы Учреждения, государственным заданием, Положением о научно-методическом совете.

1.3. Основными задачами экскурсионной деятельности в Учреждении являются:

- популяризация историко-культурного и природного наследия Южного Урала через показ музейных предметов, коллекций, экскурсионных объектов и объектов культурного значения;

- обеспечение доступа граждан к культурно-историческому наследию Южного Урала;

- удовлетворение культурных, эстетических, духовно-нравственных потребностей граждан.

2. Основные термины и понятия.

2.1. Экскурсия – услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа экскурсантами или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода, продолжительностью менее 24 ч без ночевки.

2.1.1. Обзорная экскурсия в музее – многоплановая экскурсия, в которую входят основная экспозиция на втором этаже, а также сменяющиеся экспозиции на первом этаже здания Музея, включающая в себя показ артефактов различных эпох, сменяющих друг друга на степных территориях Южного Урала.

2.1.2. Комплексная экскурсия по экскурсионным объектам – тематическая экскурсия, включающая в себя объекты, относящиеся к одной, либо нескольким историческим эпохам.

2.1.3. Тематическая экскурсия по отдельным экскурсионным объектам– экскурсия, посвященная отдельно взятому экскурсионному объекту, либо отдельной теме, проблематике, событию.

2.1.4. Автомобильная экскурсия – индивидуальная экскурсия по экскурсионным объектам на автомобиле посетителя. Анализ экскурсионных объектов проводиться на остановках, а также рассказ экскурсовода осуществляется в пути от объекта к объекту. Количество экскурсантов варьируется от 1 до 4 человек, в зависимости от количества мест в автомобиле. Необходимо предусмотреть место для экскурсовода.

2.1.5. При заранее составленной заявке от организованной туристической группы возможна организация индивидуального группового обслуживания.

2.1.6. В зависимости от категории участников, экскурсии подразделяют на экскурсии для взрослых, школьников, студентов, специализированные экскурсии (для людей с ОВЗ).

2.1.7. Общее количество экскурсантов в экскурсионной группе составляет от 1 до 35 человек.

2.2. Экскурсовод – профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов с объектами экскурсионного показа в Учреждении в соответствии с профессиональными стандартами и на основании трудового договора с Учреждением.

Услуги экскурсовода представляют собой деятельность по подготовке к экскурсии, сопровождению экскурсантов и непосредственному проведению экскурсий, осуществляемую в соответствии с контрольным текстом, методической разработкой и тематической направленностью экскурсии.

2.3. Экскурсант – потребитель экскурсионных услуг.

2.4. Контрольный текст экскурсии – документ, включающий познавательную, историческую, научную, техническую и другую информацию, предоставляемую экскурсантам в процессе экскурсии, согласованный научно-методическим советом и утвержденный директором Учреждения.

На основе контрольного текста экскурсовод составляет индивидуальный текст, отображающий особенности экскурсии с учетом интересов экскурсантов определенных категорий.

2.5. Методическая разработка экскурсии – документ, согласованный научно-методическим советом и утвержденный директором Учреждения, устанавливающий последовательность посещения и изучения объектов на маршруте в соответствии с определенной тематикой, включающий в себя пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии: продолжительность, протяженность, месторасположение остановок, точек обзора и т.д.

2.6. Качество экскурсионных услуг – совокупность свойств и характеристик экскурсионных услуг, определяющих способность удовлетворять потребности экскурсантов.

Характеристики экскурсионных услуг включают профессиональную подачу материалов экскурсии, владение методикой экскурсии, этику общения экскурсовода и экскурсантов, эстетичность и комфортность экскурсии.

3. Общие требования к экскурсионным услугам и экскурсиям.

3.1. Основные требования к экскурсиям являются: познавательная ценность, научное содержание, наглядность, достоверность, доступность, качество изложения материала, дифференцированный подход к экскурсантам различных категорий.

3.2. Текст экскурсии должен соответствовать следующим критериям: ясность изложения, четкость формулировок, необходимый (достаточный) объем фактического материала и информации по теме, литературный язык.

3.3. 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 и мест парковки транспортных средств.

3.4. К моменту проведения экскурсии рекомендуется иметь несколько вариантов движения экскурсионной группы с целью возможности изменения маршрута.

3.5. Экскурсоводы, допущенные к проведению экскурсий, должны иметь необходимый и достаточный опыт, квалификацию и профессиональные навыки, соблюдать профессиональную этику поведения.

3.6. Экскурсовод должен иметь аккуратный, привлекательный, располагающий внешний вид. Одежда экскурсовода должна быть опрятной и аккуратной. В костюме не должно быть ничего вычурного и кричащего (резкий цвет, необыкновенный фасон).

3.7. 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, санитарных, противопожарных и антитеррористических норм.

4. Организация экскурсионной деятельности.

4.1. В организации экскурсионных услуг участвуют штатные и внештатные экскурсоводы Учреждения.

4.2. Набор и подготовка экскурсоводов проходи в следующем порядке:

- На интернет - площадках Музея-заповедника «Аркаим», в ВУЗах, готовящих специалистов по профильным направлениям, размещается объявление о начале набора соискателей на вакансию «Экскурсовод». Проводятся тематические встречи-лекции со студентами в on-line и off-line форматах.
- Соискатель оставляет заявку на адрес электронной почты, с прикреплением резюме.
- Методист отдела популяризации культурного наследия изучает резюме, связывается с соискателем, проводит собеседование, предоставляя отчет на всех этапах работы с соискателем начальнику отдела популяризации культурного наследия.
- Если соискатель, либо несколько соискателей, является жителем г. Челябинска, методист отдела популяризации культурного наследия проводит личные встречи, на которых проводится разбор экскурсионных объектов Учреждения, даются методические консультации по каждому объекту, корректировка подачи материала, постановка литературной речи, акцентирование на определенных

моментах, событиях, фактах. Для иногородних предусмотрен on-line формат обучения.

- В процессе обучения сотрудники Учреждения, в рамках своей компетенции, своих научных интересов, читают соискателям лекции, касающиеся как экскурсионных объектов, так и общих вопросов, связанных с историей и археологией Южного Урала и сопредельных территорий.
- В конце обучающего процесса соискатель готовит личный текст экскурсии на один, либо несколько экскурсионных объектов и сдает экзамен комиссии научно-методического совета.
- По результатам прослушивания кандидата комиссия научно-методического совета путем голосования большинством голосов принимает решение о допуске экскурсовода к проведению экскурсий в Учреждении. При положительном решении с кандидатом заключается трудовой договор.

4.3. Порядок предоставления экскурсионных услуг

4.3.1. Прием заявок осуществляется по телефону, организатор экскурсионного обслуживания, либо диспетчер (Далее – ответственное лицо), вносит запись в журнал регистрации экскурсий.

4.3.2. В соответствии с записями в журнале, администратором составляется расписание экскурсий на следующий день. Расписание на день вперед публикуется в социальной сети «ВКонтакте».

Ответственное лицо учитывает «свободное время», не занятое заявками на экскурсионное обслуживание, заполняя его экскурсиями.

4.3.3. Ответственное лицо распределяет нагрузку экскурсоводов равномерно, контролирует время работы и отдыха экскурсоводов.

4.4. Управление экскурсионной деятельностью.

4.4.1. Организационное руководство экскурсионной деятельности осуществляет начальник отдела популяризации культурного наследия, который контролирует качество оказания экскурсионных услуг и выполнение планов по экскурсионному обслуживанию Учреждения в соответствие с Государственным заданием, контролирует своевременное экскурсионное обслуживание в соответствие с заявками, поступающими в администрацию экскурсионной службы.

4.4.2. Методист по музейно-образовательной деятельности организует своевременность подачи разработанных экскурсионных программ на согласование научно-методическим советом и утверждение директора. Утвержденные экскурсионные программы передаются методисту отдела популяризации культурного наследия для подготовки экскурсоводов.

4.4.3. Ответственность за содержание и научный уровень экскурсионного обслуживания несет Научно-методический совет.

4.4.4. Текущий контроль за соблюдением качества предоставления экскурсионных услуг осуществляется методистом отдела популяризации культурного наследия.

Для повышения квалификации экскурсоводов методист отдела популяризации культурного наследия организует методические занятия, привлекая сотрудников Учреждения, а также сторонних специалистов.

4.4.5. Контроль качества осуществляется путем контрольных мероприятий (прослушивание всех экскурсоводов) в течение сезона.

4.4.6. Методист отдела популяризации культурного наследия составляет график прослушиваний экскурсий и согласовывает его с научно-методическим советом. Прослушивания осуществляются не менее 1 раза в год (перед началом туристического сезона).

4.4.7. В случае необходимости осуществляется внеплановое прослушивание экскурсоводов, приступивших к работе в течение туристического сезона.

4.4.8. Члены научно-методического совета принимают участие в прослушивании экскурсий, принимают решение о допуске экскурсоводов к проведению экскурсий, присваивают квалификацию, дают методические рекомендации по улучшению качества экскурсии.

Приложение № 1
к Положению об экскурсионной
деятельности Музея-заповедника «Аркаим»

Государственные стандарты в сфере экскурсионной деятельности

Межгосударственные стандарты:

1. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
2. ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
3. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.

Национальные стандарты Российской Федерации:

1. ГОСТ Р 57807-2017 Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам).
2. ГОСТ Р 57287-2016 Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых природных территориях. Требования.
3. ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014) Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования.
4. ГОСТ Р 54604-2011. - Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.
5. ГОСТ Р 53522-2009. - Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

В настоящем Положении применены термины в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ.

Приложение № 2
к Положению об экскурсионной
деятельности Музея-заповедника «Аркаим»

Форма методической разработки экскурсии

Методическая разработка экскурсии является основным документом в экскурсионной работе. Она определяет маршрут экскурсии, подтемы, которые необходимо раскрыть, методику проведения экскурсии, указания по организации экскурсии с учетом особенностей демонстрируемых объектов.

Образец оформления методической разработки:

Методическая разработка экскурсии
«Дом и усадьба оренбургского казака»

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор
_____Волик В.В.
«__» _____ 2024 г.

Тема экскурсии: Дом и усадьба оренбургского казака
Продолжительность: 60 минут (45 мин. – Музейный комплекс «Дом и усадьба оренбургского казака» и 10 мин. – ОКН «Ветряная мельница»).
Содержание экскурсии: История оренбургского казачества. Хозяйство и быт казаков.
Методические указания: Экскурсия предусматривает 9 остановок на двух объектах: Музейный комплекс «Дом и усадьба оренбургского казака» и ОКН «Ветряная мельница».

№	Место остановки	Объект показа	Время	Основные темы	Методические рекомендации	Указания по организации

Приложение № 3
к Положению об экскурсионной
деятельности Музея-заповедника «Аркаим»

Форма контрольного текста экскурсии

Контрольный текст экскурсии – это основной материал, на который опирается экскурсовод при составлении индивидуального текста экскурсии. Контрольный текст представляет собой материал, необходимый для раскрытия всех подтем экскурсии, а также для подготовки к разного рода вопросам от экскурсантов.

Контрольный текст экскурсии состоит из следующих элементов:
1. Титульный лист (см. Приложение № 5).
2. Содержание.
3. Основная часть, разбитая на подтемы с учетом остановок по маршруту.
4. Список источников и литературы.

Оформление: шрифт Time New Roman, размер 12, выравнивание – по ширине, отступ – 1,25, междустрочный интервал - 1. Нумерация страниц – нижний правый угол.

Заголовки - шрифт Time New Roman, размер 12, начертание - полужирный, выравнивание – по центру.

Поля: верхнее – 2,5 см, нижнее – 2,5 см, левое – 2,5 см, правое – 2 см.

Приложение № 4
к Положению об экскурсионной
деятельности Музея-заповедника «Аркаим»

Форма индивидуального текста экскурсии

Индивидуальный текст экскурсии составляется экскурсоводом на основе контрольного текста экскурсии, методической разработки экскурсии и дополнительных материалов и литературы с учетом персональных особенностей речи экскурсовода и его манеры ведения экскурсии. Индивидуальный текст следует писать от 1 лица, тем самым выражая свою индивидуальность.

Индивидуальный текст экскурсии состоит из следующих элементов:
1. Титульный лист (см. Приложение № 5)
2. Основная часть

Оформление: шрифт Time New Roman, размер 12, выравнивание – по ширине, отступ – 1,25, междустрочный интервал - 1. Нумерация страниц – нижний правый угол.

Заголовки - шрифт Time New Roman, размер 12, начертание - полужирный, выравнивание – по центру.

Поля: верхнее – 2,5 см, нижнее – 2,5 см, левое – 2,5 см, правое – 2 см.

Приложение № 5
к Положению об экскурсионной
деятельности Музея-заповедника «Аркаим»

Образец оформления титульного листа

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-АРХЕОЛОГИЧЕСКИЙ
МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК «АРКАИМ»

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор

_____ В.В. Волик

«____» _____ 2024 г.

«Маленькие предки: детство на Южном Урале в эпоху бронзы»
Текст экскурсии по выставке

Составитель:
А.А. Дедушко, методист
по музейно-
образовательной
деятельности

Челябинск, 2024

Приложение № 5
к Положению об экскурсионной
деятельности Музея-заповедника «Аркаим»

Шаблон протокола прослушивания экскурсий

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-АРХЕОЛОГИЧЕСКИЙ
МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК «АРКАИМ»

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор

_____ В.В. Волик

«____» _____ 2024 г.

Отчет о прослушивании экскурсоводов

Место проведения: Музей-заповедник «Аркаим», Брединский район, Челябинская область.

Дата проведения: 01.05.2024-15.05.2024 гг.

Комиссия научно-методического совета (Макуров Ю.С., Калугина Л.В., Дедушко А.А., Бубнов А.С., …) в рамках мероприятий по повышению квалификации экскурсоводов и присвоению категории для установления заработной платы прослушала следующих экскурсоводов:

Дата прослушивания	**Название экскурсионной программы**	**ФИО экскурсовода**

По итогам прослушивания были присвоены следующие категории:

……

Работа принята комиссией в составе:

Заместитель директора по основной деятельности — Макуров Ю.С.

Начальник отдела популяризации культурного наследия — Бубнов А.С.

Методист отдела популяризации культурного наследия — Калугина Л.В.

Методист по музейно-образовательной деятельности — Дедушко А.А.

……