Приложение
к Приказу № 190 от 23.06.2025
НГ МАУК «Музейный комплекс»

ПОЛОЖЕНИЕ
Об экскурсионной деятельности
Нефтеюганского городского муниципального автономного учреждения культуры «Историко-художественный музейный комплекс»

1.Общие положения.
1.1.Настоящее Положение об экскурсионной деятельности (далее – Положение) разработано с целью обеспечения качественного экскурсионного обслуживания получателей услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций», определяет перечень требований и норм, обязательных к исполнению для осуществления экскурсионной деятельности Нефтеюганского городского муниципального автономного учреждения культуры «Историко-художественный музейный комплекс» (далее - Учреждение).
1.2.Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 26.05.1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»; Федеральным законом от 03.07.2016 года № № 357-ФЗ «О внесении изменений в Федеральным законом «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»; Закона РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; Указ Президента Российской Федерации от 9 ноября 2022 года № 809 «Основы государственной политики по сохранению и укреплению традиционных российских духовно-нравственных ценностей»; Постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2021 года № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры», в целях реализации программы социальной поддержки молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры «Пушкинская карта» в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»; ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»; Уставом Нефтеюганского городского муниципального автономного учреждения культуры «Историко-художественный музейный комплекс» и другими распорядительными документами руководства и вышестоящих организаций, касающимися культурно-образовательной деятельности.
1.3.Основными задачами экскурсионной деятельности в Учреждении являются:
-популяризация и представление информации о музейных предметах и музейных коллекциях, хранящихся в собрании Учреждения;
-обеспечение доступа граждан к историко-культурному наследию города, региона, страны в целом;
-удовлетворение культурных, духовно-нравственных, эстетических потребностей горожан;
-стимулирование социальной и познавательной активности человека в сфере культуры и искусства.
2.Основные термины и понятия.
2.1.**Экскурсионные услуги** - туристские услуги по подготовке, организации и проведению экскурсий.

2.2.**Экскурсия** - услуга по удовлетворению познавательных потребностей экскурсантов (туристов), заключающаяся в коллективном (или индивидуальном) посещении и изучении определенных исторических, природных, культурных и производственных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночёвки.

2.3.**Экскурсия музейная** – форма культурно-образовательной деятельности музейного учреждения, 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 поведения экскурсии подразделяют на обзорные, тематические, анимационные (театрализованные), интерактивные, игровые (экскурсия - квест).

2.3.1.**Обзорная экскурсия** представляет собой экскурсию с использованием краеведческих, историко-познавательных, искусствоведческих материалов и максимальной демонстрации объектов показа – экспонатов, находящихся в постоянной музейной экспозиции.

2.3.2.**Тематическая экскурсия** представляет собой экскурсию, посвящённую конкретной проблеме (узкой теме, жанру, виду, персоналии и др.).

2.3.3.В зависимости от категории участников, экскурсии подразделяются на экскурсии для взрослых (в том числе для пожилых граждан), детей и молодёжи (школьники, студенты), специализированные экскурсии (для людей с ОВЗ и инвалидов).

2.3.4.В зависимости от числа участников, экскурсии подразделяются на индивидуальные (от одного до пяти экскурсантов) и групповые (более пяти человек).

2.4.**Экскурсовод** – профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов с объектами показа в Учреждении.

2.5.**Экскурсант** – потребитель экскурсионных услуг.

2.6.**Контрольный текст экскурсии** – документ, включающий актуализированную познавательную, историческую, краеведческую, искусствоведческую информацию, представляемую экскурсантам в процессе экскурсии.

Примечание. На основе контрольного текста, экскурсовод составляет индивидуальный текс, отображающий особенности экскурсии с учётом интересов экскурсантов определённых категорий.

2.7.**Маршрут экскурсии** – путь следования экскурсантов, включающий посещения объектов показа.

2.8.**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 Учреждении служат официальные письма/заявки организаций, электронные заявки через официальный сайт Учреждения, оформление заявок посредством телефона и устные обращения физических лиц, приобретение билета.

3.2.Все заявки на экскурсионное обслуживание вносятся в «Журнал записей на экскурсии, лекции, образовательные программы» утверждённый Приказом № 35 от 14.01.2023 года, приложение № 2.
3.3.Порядок посещения Учреждения указаны в Правилах посещения Учреждения, утверждённых приказом директора.
3.4.Данные о проведённых экскурсиях вносятся в «Журнал статистического учёта ежедневного посещения Учреждения», утверждённый Приказом № 35 от 14.01.2023 года, приложение № 1, с указанием количества потребителей услуги, состава группы и фамилии специалиста, выполнившего экскурсионную услугу, данные сведения представляются в статистическом отчёте о деятельности Учреждения по форме №8-НК, годовом информационно-аналитическом отчёте Учреждения.
3.5.Информирование о графике (режиме) работы структурных подразделений Учреждения и о процедуре оказания экскурсионной услуги осуществляется при личном контакте:
-в структурном подразделении художественная галерея «Метаморфоза» - с сотрудниками галереи;
-в структурном подразделении «Музей реки Обь» - с сотрудниками музея;
-в структурном подразделении культурно-выставочном центре «Усть-Балык» - с сотрудниками центра.
3.6.Информирование граждан также осуществляется посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет на официальном сайте и интернет-страницах Учреждения; 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 (текст экскурсии), дифференцированный подход к экскурсантам различных категорий.
4.2.Текст экскурсии должен соответствовать следующим критериям: ясность изложения, чёткость формулировок, необходимый (достаточный) объём 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 её получения всеми желающими потребителями.
4.4.Маршрут экскурсии должен быть сформирован в логической последовательности, обеспечивать раскрытие темы, доступность и удобство осмотра показа экспозиции, выставки, 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 квалифицированные, 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 Учреждения, участвуют:

-в структурном подразделении художественная галерея «Метаморфоза» - заведующий структурным подразделением, научный сотрудник, методисты музея, организатор экскурсий, специалисты экспозиционной и выставочной деятельности, смотрители музейные;

-в структурном подразделении «Музей реки Обь» - заведующий структурным подразделением, научные сотрудники, методист музея, главный хранитель фондов Отдела музейных фондов, специалисты по учёту музейных предметов Отдела музейных фондов, научный сотрудник Отдела музейных фондов, смотрители музейные;

-структурном подразделении культурно-выставочном центре «Усть-Балык» - заведующий структурным подразделением, научный сотрудник, методист музея, организатор экскурсий, специалисты экспозиционной и выставочной деятельности, смотрители музейные, кассир.

5.2.В случае реэкспозиции стационарных музейных экспозиций, сотрудники Отдела фондового отдела совместно с заведующим структурного подразделения сообщают о принятом решении на ближайшем заседании научно-методического совета обоснование о вносимых изменениях.

5.3.Заведующий структурным подразделением, совместно с научными сотрудниками соответствующего профиля, сотрудниками подразделений актуализируют тексты обзорных экскурсий, тематических экскурсий по разделам (в соответствии с утверждённым планом культурно-образовательной деятельности), после реэкспозиции стационарных музейных экспозиций в течение 14 рабочих дней.

5.4.Заведующий структурным подразделением, либо назначенное ответственное лицо 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).

5.5.Основная документация по направлению деятельности (контрольный текст обзорной экскурсии, методические разработки и тексты экскурсий по стационарной экспозиции и временным выставкам) рассматриваются и утверждаются научно-методическим советом Учреждения.

5.6.Утверждённая документация храниться у заместителя директора по научной работе Учреждения. После утверждения материалов на научно-методическим советом Учреждения, секретарём Совета осуществляется рассылка утверждённых материалов заведующим структурных подразделений, главному хранителю фондов.

6.Управление экскурсионной деятельностью.

6.1.Непосредственное руководство экскурсионной деятельностью осуществляет заместитель директора по научной работе:

-несёт ответственность за содержание, научный уровень и качество экскурсионного обслуживания;

-контролирует выполнение планов по экскурсионному обслуживанию структурными подразделениями в соответствии с формой государственного статистического наблюдения 8-НК.

6.2.Заведующие структурными подразделениями контролируют своевременное экскурсионное обслуживание в соответствии с заявками.

6.3.Заведующие структурными подразделениями организуют 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 заведующими структурными подразделениями.

6.5.Контроль качества предоставления экскурсионных услуг осуществляется путём ежегодных контрольных мероприятий (прослушивание экскурсий/ кодекс профессиональной этики) среди всех сотрудников, участвующих в оказании экскурсионных услуг (п.5.1.), каждый в своей компетенции.

6.6.Заведующие структурными подразделениями составляют график прослушивания (1 раз в год) и предоставляют его членам научно-методического совета учреждения 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 экскурсии, принимают решение о допуске к проведению экскурсий, дают методические рекомендации по улучшению качества проведения экскурсии.

6.9.Решение о допуске к проведению экскурсии, методические рекомендации фиксируются в протоколах заседаний научно-методического совета Учреждения.

6.10.Вновь принятые на работу сотрудники Учреждения, участвующие в оказании экскурсионных услуг, по истечении трёх месяцев с момента выхода на работу, в обязательном порядке сдают контрольную обзорную экскурсию комиссии, состоящей из членов научно-методического совета Учреждения. После положительной оценки комиссии, сотрудник допускается к экскурсионному обслуживанию посетителей Учреждения.

Приложение 1
к положению об экскурсионной деятельности
НГ МАУК «Музейный комплекс»

Государственные стандарты в сфере экскурсионной деятельности.

1. ГОСТ Р 54604-2011 Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.
2. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
3. ГОСТ 32613-2014 Межгосударственный стандарт. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями.
4. ГОСТ Р 50681-2010 Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
5. ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования.
6. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения (Переиздание).
7. ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования (Переиздание).
8. В настоящем Положении применены термины согласно Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года № 132-ФЗ (последняя редакция).