

Утверждаю

Директор ВГИАМЗ

Новиченков Н.Н.

« ____ » _____ 2022г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации и проведении экскурсий в ГБУК СО «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник»

1. Общее положение

1.1. Настоящее Положение разработано с целью взаимодействия сотрудников ГБУК СО «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник» по вопросам осуществления экскурсионного обслуживания посетителей.

1.2. Основной задачей сотрудников ГБУК СО «ВГИАМЗ» по организации экскурсионного обслуживания является организация и проведение экскурсий на качественном уровне и в соответствии с настоящим Положением.

1.3. Ответственность за организацию экскурсионной работы в ГБУК СО «ВГИАМЗ» несет экскурсионно-просветительский отдел. Координацию данного вида деятельности и контроль за ее выполнением несет заведующий экскурсионно-просветительским отделом.

1.4. Контрольные тексты экскурсий разрабатывают научные сотрудники историко-архитектурного отдела, отдела экспонирования и экспозиционного проектирования, а также научные сотрудники экскурсионно-просветительского отдела.

Методические разработки экскурсии разрабатываются заведующим экскурсионно-просветительским отделом, научными сотрудниками экскурсионно-просветительского отдела.

Экскурсоводы готовят индивидуальные тексты экскурсий.

1.5. Маршруты и тексты экскурсий по экспозициям и экскурсионным маршрутам проверяются Научно-методическим советом ГБУК СО «ВГИАМЗ», затем утверждаются директором учреждения.

1.6. Перед проведением новой экскурсии (экспозиции, экскурсионные маршруты) проводится прослушивание экскурсоводов Научно-методическим советом ГБУК СО «ВГИАМЗ». Решением Научно-методического совета ГБУК СО «ВГИАМЗ» экскурсоводы допускаются к проведению экскурсии.

1.7. Заведующий экскурсионно-просветительским отделом осуществляет запись на экскурсии и распределяет их проведение между экскурсоводами. В отсутствие заведующей отдела заявки на экскурсионное обслуживание принимает лицо, его заменяющее или непосредственно экскурсоводы.

1.8. Работа экскурсоводов осуществляется в соответствии с Графиком проведения экскурсий с указанием ответственных экскурсоводов и разработанным маршрутом экскурсии.

2. Порядок организации экскурсии

2.1. Организация экскурсий осуществляется экскурсионно-просветительским отделом ВГИАМЗ.

2.2. Экскурсионно-просветительский отдел информирует посетителей о наличии услуги по проведению экскурсий, их тематике через официальный сайт ВГИАМЗ, электронную почту, рекламные материалы, при личном общении или по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию.

2.3. Если посетители обращаются за экскурсионной услугой к кассиру, то информацию об экскурсиях, их тематике и стоимости сообщает кассир.

После заказа посетителями экскурсии, кассир вызывает экскурсовода. Время ожидания экскурсовода не должно превышать 15 мин.

2.4. Организация и проведение экскурсий в музее включает экскурсии по историческим экспозициям, выставкам, городским маршрутам, выездные экскурсии. **Приложение 1. Информация о туристических объектах**

2.4.1. Порядок предоставления экскурсионных услуг на территории кремля регламентируется **Положением о порядке посещения и музейного обслуживания на территории Верхотурского кремля Приложение 2**

2.5. Экскурсии проводятся для групп, не превышающих 40 человек ежедневно, кроме понедельника, согласно утвержденному **Графику работы музея с посетителями. Приложение 3.**

Продолжительность экскурсии зависит от её тематики и выбранного маршрута и может варьироваться от 45 мин. до 4-х часов (выездная).

3. Порядок записи на экскурсию и оплаты услуги

3.1. Запись на экскурсии осуществляется экскурсионно-просветительским отделом. В исключительных случаях принять заявку на экскурсию может научный сотрудник другого отдела. При этом сведения обязательно должны быть своевременно переданы в экскурсионно-просветительский отдел.

В случае, если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое сможет ответить на вопрос получателя услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить необходимую ему информацию.

3.2. Информация о посетителе (или человеке, сопровождающем экскурсионную группу) должна включать в себя: Ф.И.О.; контактные данные (тел.); населенный пункт, откуда пребывает экскурсант (группа); численность экскурсионной группы; дата и время заказа экскурсии; название экскурсии и экскурсионный маршрут.

3.3. Принявший заявку сотрудник должен представиться, сообщить фамилию, имя, отчество, должность.

3.4. Заявки на экскурсии принимаются по электронной почте, при личном общении или по телефону заведующим экскурсионно-просветительским отделом и фиксируются в Журнале регистрации записи на экскурсии. Вся процедура регистрации и организации экскурсии проходит согласно **Административному регламенту предоставления Министерством культуры и туризма Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными музеями и музеями-заповедниками СО».**

Приложение 4.

После регистрации заявки организатор экскурсий музея информирует заявителя о принятии заявки.

3.5. При приеме заявок заведующим экскурсионно-просветительским отделом производятся предварительные расчеты стоимости экскурсии.

Если речь идет о льготных категориях посетителей, то они должны быть проинформированы о возможности льготного экскурсионного посещения (Приказ №14 от 2.03.2016г.) и необходимости предоставления заранее поданной заявки и письма-ходатайства на имя директора о предоставлении

льготы, а также необходимости предоставления документов удостоверяющих льготы.

3.6. Непосредственно перед проведением экскурсии кассир предлагает пользователю оплатить экскурсионную услугу после уточнения всех вопросов (тематика экскурсии, экскурсионный маршрут, предоставление документов, удостоверяющих льготы (для льготных категорий посетителей) количество экскурсантов, состав (взрослые, дети).

3.6.1. Оплата производится наличными денежными средствами путем внесения их в кассу ГБУК СО «ВГИАМЗ» или через терминал безналичной оплаты; после оплаты экскурсанту выдается экскурсионная путевка, билет и кассовый чек об оплате.

3.6.2. Оплата производится согласно **Приказу директора ГБУК СО «ВГИАМЗ» о ценах на экскурсионные услуги. Приложение 5.**

Согласно Постановлению Правительства Свердловской области от 29.12.2010г. «О бесплатном посещении государственных музеев Свердловской области отдельными категориями граждан» лица, сопровождающие детскую или школьную группу из расчета 1 сопровождающий на группу 15 чел.

3.7. Экскурсовод начинает экскурсию только после того, как произведена оплата. Если экскурсия проводится по выставкам и экспозициям музея, документ об оплате проверяет смотритель музея, если экскурсия по городским маршрутам или выездная, документы проверяет непосредственно экскурсовод.

3.8. Во время проведения экскурсии к экскурсионной группе не должны присоединяться другие посетители.

Если посетители присоединились к группе, не купив при этом билет на экскурсионное обслуживание, то смотритель или экскурсовод в вежливой корректной форме предлагает им сделать заказ экскурсии в другой раз.

3.9. После оплаты экскурсии посетителям должна быть предоставлена экскурсионная услуга в полном объеме. Ответственность за качественное предоставление услуги несет экскурсовод музея.

4. Порядок фиксации проведенной экскурсии

4.1. После оплаты экскурсии, и её проведения экскурсоводом кассир делает запись в Журнале учета посетителей экспозиции и выставок: Дата проведения экскурсии, число экскурсантов (взрослые, дети, платно, бесплатно), откуда прибыли экскурсанты, Ф.И.О. экскурсовода.

4.1.1. Если экскурсия была проведена для льготной категории населения, то в Журнале обязательно указывается основание для предоставления льготы (инвалиды, пенсионеры и т.д.)

4.1.2. После проведения экскурсии по экспозициям и выставкам музея экскурсовод должен расписаться за проведенную экскурсию в Журнале учета посетителей экспозиций и выставок и экскурсионной путевке.

4.2. Экскурсии по городским маршрутам фиксирует зав. экскурсионно-просветительским отделом в Журнале учета экскурсий и экскурсионных посещений: Дата проведения экскурсии, название, число экскурсантов (взрослые, дети, платно, бесплатно), откуда прибыли экскурсанты, Ф.И.О. экскурсовода.

4.2.1. Если экскурсия была проведена для льготной категории населения, то в Журнале обязательно указывается основание для предоставления льготы (инвалиды, пенсионеры и т.д.).

4.2.2. После проведения экскурсии по городским и выездным маршрутам экскурсоводы расписываются в Журнале учета экскурсий и экскурсионных посещений и экскурсионной путевке.

5. Показатели качества экскурсионного обслуживания

5.1. Основными показателями качества экскурсионного обслуживания являются:

- удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;
- удовлетворенность качеством и объемом экскурсионной услуги.

За эти показатели несут ответственность все сотрудники музея, непосредственно контактирующие с посетителями (зав. экскурсионно-просветительским отделом, кассиры, экскурсоводы, смотрители, сотрудники службы безопасности, дежурные администраторы).

Показателями качества также являются записи экскурсантов в Журнале отзывов.

5.2.С целью оценки качества экскурсионного обслуживания зав. экскурсионно-просветительским отделом, а также Администрацией музея-заповедника в лице директора, зам. директора по науке может быть осуществлен телефонный звонок организатору экскурсии после ее проведения. По телефону предлагается оценить качество обслуживания от 0 до 10 баллов, замечания, предложения. Телефонный разговор должен быть записан.