

Министерство культуры Российской Федерации

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры
«КИРИЛЛО-БЕЛОЗЕРСКИЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ
И ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК»**

**Система подготовки экскурсоводов
в Кирилло-Белозерском
музее-заповеднике**

Методист отдела
культурных мероприятий
Л.Н. Акимова

В Кирилло-Белозерском музее-заповеднике большое внимание уделяется вопросам организации работы над содержательной частью обслуживания туристов. Экскурсия с туристической группой – это одна из самых сложных сфер экскурсионной деятельности музея. В настоящее время с туристическими группами и индивидуальными туристами работают 37 экскурсоводов, внештатных – 8. В 2014 году в музее проведено 8665 экскурсионных часов, в том числе 2316 – на иностранном языке.

Экскурсии проводятся на четырех языках: русском, английском, французском и немецком. Систематически ведут экскурсии на иностранных языках 9 человек, двое из них владеют двумя иностранными языками.

Качественное содержание обслуживания туристов является одним из главных критериев работы музея. Именно качественные показатели обслуживания влияют на повторные покупки экскурсий, распространение положительной информации о музее. Экскурсовод же является центральной фигурой экскурсионной деятельности, от его работы зависит положительный имидж музея на отечественном и международном туристских рынках.

В музее создана система подготовки экскурсоводов, которая включает:

- обучение на курсах подготовки экскурсоводов (лекции, занятия в группах на русском и иностранных языках);
- индивидуальное обучение (собеседования в экспозиции, консультации);
- дополнительное обучение (встречи с научными сотрудниками и специалистами, знакомство с фондовыми коллекциями, выездные занятия и др.);
- контроль над качеством подготовки экскурсий и их дальнейшее совершенствование (проведение экзамена, прослушивание и рецензирование экскурсий).

Для новых сотрудников музея и внештатных экскурсоводов для подготовки экскурсий музей предоставляет методические и учебные материалы, литературу, организует лекции и консультации научных сотрудников, методистов и действующих экскурсоводов. По окончании подготовки сдаются экзамены по основным темам, таким как история и архитектура монастыря, древнерусское искусство, методика ведения экскурсии, и назначается контрольное прослушивание, по результатам которого выносится решение о допуске к ведению экскурсии, даются рекомендации и замечания, пишется рецензия на прослушанную экскурсию.

Для дальнейшего совершенствования экскурсии ежегодно в первом полугодии, в период подготовки к туристическому сезону, для сотрудников музея и внештатных экскурсоводов организуются производственные учебы по вопросам проведения

реставрационных работ, открытия новых экспозиций, выставок и архитектурных памятников.

Так, в 2013 году было организовано пять производственных учеб, на которых присутствовало 115 человек. Учебы проведены по выставкам «К 400-летию дома Романовых», «Книжное наследие» и «Монастыри Белозерья», по истории Мариинской и Северо-Двинской водных систем, по реставрации Успенского собора (Фотография 1, 2).



Фотография 1. Производственная учеба по выставке «Книжное наследие»



Фотография 2. Производственная учеба по выставке «Монастыри Белозерья»

В 2014 году были организованы производственные учебы по экспозиции «История Кирилло-Белозерского монастыря, окрестных и приписных монастырей» в Трапезной палате, по Успенскому собору, по выставке графики Сердюковых в Архимандричьем корпусе, по истории книгопечатания и печатного станка (Фотография 3). Всего проведено пять учеб, на которых присутствовало около 100 человек.



Фотография 3. Производственная учеба по истории книгопечатания и печатного станка

В 2015 году организовано три производственных учебы по выставке икон церкви Преображения в Казенной палате, по проводимым в музее реставрационным работам и по методике написания научных статей. Также запланирована встреча с игуменом Кирилло-Белозерского мужского монастыря с целью знакомства с современной жизнью обители.

Систематически проводятся выездные производственные учебы – посещение различных музеев области и других регионов с целью обмена опытом. Например, в 2013–2014 годах были организованы поездки в Архитектурно-этнографический музей Вологодской области «Семенково», Музей-усадьбу Брянчаниновых, музей науки и техники «Эврика» г. Вологды и музеи г. Вытегры (Фотографии 4, 5).

В текущем году работа в данном направлении будет продолжена.



Фотография 4. Поездка в музей г. Вытегры



Фотография 5. Поездка в Музей-усадьбу
Брянчаниновых

Кроме того, сотрудники музея ежегодно участвуют в конференциях, семинарах, проходят курсы повышения квалификации, организуемые другими музеями, учебными заведениями и различными учебными центрами по вопросам улучшения качества экскурсионного обслуживания и организации экскурсионной деятельности в музее.

В 2011–2013 годах сотрудники музея прошли краткосрочные курсы повышения квалификации в Вологодском государственном педагогическом университете по программе «Английский (французский, немецкий) язык в сфере профессиональной коммуникации» и «Деловой английский язык (французский, немецкий) для сотрудников учреждений культуры» и получили сертификаты по окончании обучения (высокий продвинутый уровень – 9 чел., продвинутый уровень – 43 чел. и начальный уровень – 18 чел.).

В 2013–2014 годах сотрудники музея, участвующие в организации и проведении экскурсий, прошли курсы повышения квалификации в Санкт-Петербургском государственном университете технологии и дизайна по программе «Работа с посетителем в

музее», принимали участие в работе семинара по Менеджменту в культуре по темам работы с аудиторией, фандрайзинга и предпринимательства в культуре.

В Российском этнографическом музее в рамках стажировки по теме «Основы музейной деятельности» сотрудники музея были ознакомлены с основами экспозиционно-выставочной, учетно-хранительской и научно-просветительной деятельности, а так же участвовали в практическом семинаре Областного научно-методического центра культуры на тему «Как повысить привлекательность турпродукта и создать туристический бренд».

В 2015 году два сотрудника отдела по работе с посетителями побывали в Великоустюгском музее-заповеднике с целью обмена опытом, ознакомления с работой по экскурсионному обслуживанию различных категорий населения и работой с детской аудиторией, еще один сотрудник прошел стажировку в Российском этнографическом музее по теме «Арт-терапия в музее», где были раскрыты методологические основы музейной арт-терапии, особенности работы с арт-терапевтической группой.

Кроме того, в текущем году планируются стажировки по темам «Петербургская школа музейной педагогики» в Российском этнографическом музее и «Новые формы работы музеев для привлечения посетителей» в Учебном комплексе ЦНТИ «Прогресс» г. Санкт-Петербурга.

Таким образом, в Кирилло-Белозерском музее-заповеднике ведется постоянная подготовка сотрудников, проводящих экскурсии на русском и иностранных языках, в преддверии туристического сезона, систематически организуются стажировки и поездки с целью обмена опытом в другие музеи, так как вопросы подготовки и повышения квалификации экскурсоводов, организации и контроля их работы имеют огромное значение с точки зрения качества сервиса.

Л.Н. Акимова,
методист отдела
культурных мероприятий,
Кирилло-Белозерский историко-архитектурный
и художественный музей-заповедник

e-mail: luba_akimova@mail.ru