

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО КОМИТЕТА
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА КАЗАНИ»**

П Р И К А З

04.12 2020 г.

№ 395-к

В целях установления этических норм и правил служебного поведения работников муниципальных учреждений культуры, подведомственных Управлению культуры Исполнительного комитета муниципального образования г.Казани, **приказываю:**

1. Руководителям муниципальных учреждений культуры, подведомственных Управлению культуры Исполнительного комитета муниципального образования г.Казани:
 - 1.1. Принять в работу Кодекс профессиональной этики работников учреждений культуры (приложение 1);
 - 1.2. Провести обучение всех сотрудников по материалам Кодекса профессиональной этики работников учреждений культуры (приложение 1);
 - 1.3. Зафиксировать обучение в локальном нормативном акте.

**Начальник Управления культуры
Исполнительного комитета г.Казани**

А.И.Абзалов

Проект вносит: _____ А.С.Сулейманов

Согласовано: _____ Э.И.Мустафин

КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

Учреждения культуры осуществляют свою деятельность в интересах получателей услуг.

Удовлетворенность получателей услуг - главная задача сотрудников учреждений культуры.

КАЖДЫЙ ЧЛЕН НАШЕЙ КОМАНДЫ ОБЯЗУЕТСЯ:

- Соблюдать требования законодательства. Если вы заметили какой-либо случай нарушения требований законодательства, или вас просят совершить поступок, который, на ваш взгляд, может привести к их нарушению, незамедлительно сообщите об этом своему непосредственному руководителю.
- Ознакомиться с положениями Кодекса этики и руководствоваться ими в ежедневной работе, избегать ненадлежащего поведения.
- С уважением относиться к коллегам по работе, оказывать поддержку новым сотрудникам.
- Выполнять должностные обязанности качественно и в срок, стремиться к поиску оптимального решения, нести ответственность за результат своей работы, проявлять разумную инициативу.
- Признавать свои ошибки, сообщать о них руководителям и коллегам в целях минимизации возможных негативных последствий.

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОСЕТИТЕЛЯМИ

Сотрудники контактируют с посетителями:

- очно (вахта, администраторы, кассиры)
- по телефону
- в социальных сетях

ПРАВИЛА ХОРОШЕГО ПРИЕМА

Посетитель сразу ощущает хороший прием. Если он чувствует себя ожидаемым, желанным и уважаемым гостем, он сразу же ответит вам добрым отношением. Вы - первый, кому оно будет адресовано.

Но как установить добрый контакт посетителем? Как найти правильную линию поведения, верный тон? В этом вам могут помочь приветливая улыбка, ряд правил вежливости, манера изъясняться.

Улыбка

Сжатые губы и жесткий взгляд при общении сигнализируют об агрессии, тогда как улыбка свидетельствует о дружеских намерениях.

Улыбаясь, посетителю показывают, что его заметили, что его ждали. Обмен улыбками облегчает контакт, разряжает атмосферу, порождает уважение и доброе отношение.

Пунктуальность

Чтобы увидеть ваше учреждение, посетитель порой приезжает издалека, в том числе и из-за границы.

Потому необходимо соблюдать расписание работы и с уважением относиться ко времени посетителей и излагать свои мысли коротко и ясно.

Приветствия и ответы на вопросы

- ❶ Необходимо, чтобы среди персонала были не только владеющие русским языком, но и татарским.*
- ❷ Не ждите, что посетитель поздоровается первым. Вы принимаете его, вам первому и здороваться.
- ❸ Если к вам обратились, чтобы задать вопрос или сделать замечание, начните с приветствия или скажите «слушаю вас» и ждите вопроса (замечания).
- ❹ Не перебивайте собеседника.
- ❺ После того, как посетитель выслушал ваш ответ и сказал «спасибо» «хорошо», можете ответить «пожалуйста» или «к вашим услугам» и отойти.
- ❻ Никогда не давайте неточной информации, это хуже, чем не дать ответа.
- ❼ Никто не может знать всего, никто не застрахован от провалов памяти. Просто признайтесь, что вы не можете ответить и направьте посетителя к коллеге - «Я сейчас уточню (узнаю)...».
- ❽ Будьте точны и лаконичны в своих ответах. Будьте терпеливы. Чем старше человек или говорящий на другом языке, тем больше времени ему нужно, чтобы понять ваши объяснения.

*В соответствии с законом Республики Татарстан "О языках народов Республики Татарстан"
N 1560-ХН от 8 июля 1992 года

Приветствия и ответы на вопросы (для общения по телефону)

- Весь персонал учреждений должен быть обучен отвечать на звонки.
- За прием звонков по телефону необходимо назначить ответственных людей (не более 2х человек, чтобы один из них владел татарским языком).
- Поднимайте трубку не позже четвертого звонка.
- Отвечая на звонок – поздоровайтесь и представьтесь.
- Не разговаривайте одновременно по телефону и с теми, кто находится в комнате.
- Предложите перезвонить, если останутся вопросы.
- Следует всегда перезванивать, если звонок исходит от Вас и был прерван, а также если Вы обещали перезвонить.
- Разговор должен завершать тот, кто звонил.

Задача сотрудника учреждения культуры:

- отвечать динамично позитивным голосом
- проявлять участие
- дать полную информацию
- избегать слов паразитов («типа», «как бы», «это самое», «короче», «таки», «ну..», «вот», «в общем-то», «на этом», «значит» и др.)
- помочь решить проблему

Выражайтесь позитивно

«Смягчение» выражений облегчает задач

Не говорите...	Постарайтесь говорить так...
Нет	К сожалению, это невозможно
Это невозможно	
Я ничего не понял	Извините, но я не расслышал
Повторите	Не могли бы Вы уточнить
	Могу ли я предложить Вам...
Вы должны...	Я Вам предлагаю...
	Извините, не могли бы Вы...
Я не знаю	Я сейчас уточню (узнаю)
	Вы можете уточнить у...
Встаньте в очередь	Здесь люди, которые ждут
Так положено	
Это запрещено	Правила безопасности нам это не позволяют
Кто Вы? Ваша фамилия?	Как Вас представить?
Я здесь не для этого	В мои обязанности входит прием, а не ...

Администраторы, вахтеры, кассиры или другие сотрудники, которые уполномочены отвечать на звонки, встречать посетителей должны владеть всей актуальной информацией для того, чтобы дать исчерпывающий ответ посетителям, это:

- режим работы
- адрес
- контакты (номера телефонов, электронная почта, социальные сети, сайт)
- время приема у руководителей учреждений
- информация по действующим и планируемым мероприятиям (платным и бесплатным, цена билетов, время, возможность бронирования, безналичная оплата, и т.д.)
- расписание занятий
- информация по изменениям в работе, отменах мероприятий др.
- информация по проекту «Жизнелюб» (какие документы нужны для записи; расписание мероприятий)

Для сотрудников Культурных центров:

- информация о клубных формированиях: детских/взрослых; платных/бесплатных (какие документы нужны для записи; расписание; цены на абонементы; информация о скидках для многодетных семей или посетителей с ОВЗ)
- можно ли провести мероприятие на базе КЦ, КДК или ДК, бронирование концертного зала, малого зала
- информация о кинопоказах (для КДК им. В.И. Ленина, ДК им. С. Саид-Галиева, ДК Железнодорожников)

Для сотрудников Библиотек:

- информация о наличии книги или периодического издания в библиотеке
- какие документы нужны для записи в библиотеку
- сколько хранятся книги/журналы на читательской брони
- можно ли самостоятельно фотографировать выданные в библиотеке издания

Для сотрудников Школ

- расписание учебного процесса
- контактные данные заведующего по учебной части и директора организации
- актуальную информацию о деятельности учреждения- порядке и процессе поступления в школу
- информацию о проводимых в учреждении мероприятиях

Для сотрудников Музеев:

- билеты (цены, возможности бесплатного посещения)
- информация о выставках (действующих и планируемых)
- информация о проводимых экскурсиях (цены, время, тема экскурсии)
- бронирование экскурсий
- информация об экспонатах музея, фонда, архива*

*Если вопрос касается управления музеем, экспонатов и т.д., это компетенция хранителя (директора, заведующего).
Предложите собеседнику направить официальный запрос.

Сотрудник учреждения культуры должен

- быть корректным, внимательным
- быть доброжелательным и вежливым с гражданами
- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности государственных органов, органов исполнительной власти и их руководителей
- придерживаться правил делового поведения
- выполнять все профессиональные действия обдуманно, честно, тщательно, проявляя добросовестность

Сотрудник учреждения культуры не должен

- ❶ вести себя вызывающе по отношению к окружающим, проявлять негативные эмоции использовать слова и выражения недопустимые в деловом этикете
- ❷ высказываться и действовать дискриминационно по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения политических или религиозных предпочтений

Урегулирование конфликтов

В учреждениях культуры у посетителя имеется множество причин быть недовольным. Вы не несете за это ответственности, однако, находясь на переднем плане вынуждены принимать на себя все негативные высказывания.

- Позвольте собеседнику высказаться. Не перебивайте его - в большинстве случаев напряжение спадает.
- Затем переформулируйте его замечание. Вы выиграете время, чтобы поразмыслить над ответом.
- Если посетитель словесно агрессивен, не отвечайте ему «успокойтесь». Это может взвинтить его еще больше.

Как реагируют сотрудники учреждений на негативные комментарии (орфография и пунктуация авторов сохранены):

«Пытаемся выяснить, чем вызван негативный отзыв, и устранить конфликт, принести извинения, предложить альтернативный способ извинения (например, билет на другое мероприятие)».

«Уточняю детали произошедшего (если это необходимо), приношу извинения (если уместно), предлагаю решение проблемы».

Учитывайте справедливые замечания

Недовольный молчун не вернется, не выскажет вам, но расскажет об этом другим, это лучшая антиреклама. Поэтому учитывайте справедливые замечания.

Не рассматривайте недовольного посетителя как противника, в борьбе с которым последнее слово должно остаться за вами.

Позвольте высказаться, а затем отметьте позитивные моменты.

Урегулирование конфликтов в Социальных сетях

Если человек описывает какую-то негативную ситуацию, связанную с посещением учреждения культуры, то выясняем подробности, что случилось, как, при каких обстоятельствах, приносим извинения.

Если возникло недопонимание — разъясняем ситуацию.

Если человеку не понравилась, например, выставка или сама экспозиция музея — ничего не пишем обычно, у человека есть право выражать свое мнение и приходить спорить в комментарии некрасиво.

Модерация должна производиться регулярно. Следите за тем, что пишут и добавляют пользователи. Поощряйте и благодарите тех, кто сообщает о нарушениях. Удаляйте спам.

Работа со СМИ

Наличие публикаций об учреждении культуры в СМИ является одним из наиболее популярных инструментов для формирования имиджа, информирования широкой общественности о его деятельности и привлечения целевых аудиторий.

Кроме того, присутствие в СМИ - один из критериев оценки результативности рекламных и PR-кампаний, который свидетельствует об эффективности стратегии продвижения, поэтому большинство сайтов учреждений культуры имеет специальный раздел, который посвящен опубликованным об учреждении материалам.

Работа со СМИ

Поэтому представителям учреждений культуры необходимо генерировать появление публикаций всеми доступными средствами, размещать информацию не только на своем сайте и на страницах в социальных сетях, но и сотрудничать со специализированными культурными, досуговыми, и образовательными площадками и порталами (например, Афиша.ру, КудаGo, Kuda-Kazan), с профильными, отраслевыми сервисами (сайт «Культурная среда», сайт Союза музеев России, сайт «Музеи Казани», Официальный портал Казани), а также федеральными и региональными СМИ.

Необходимо учитывать дифференцируемый подход в подаче информации у разных порталов, поскольку некоторые порталы заполняются модератором (например, КудаGo), а некоторые пользователем.

При подготовке мероприятий, к которым необходимо привлечь СМИ

Специалист следует следующему алгоритму действий:

- согласует пресс-релиз крупных мероприятий с пресс-службой Управления культуры (при необходимости – с пресс-службой Мэрии)
- подготавливает и рассылает пресс-релиз
- совершает ряд звонков для подтверждения информации о том, получен ли пресс-релиз и будут ли присутствовать представители данного СМИ на мероприятии,
- повторно рассылает информацию в официальные Интернет-аккаунты СМИ.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Для сотрудников школ

В связи с предписанием Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан сотрудник, не должен допускать пропуск лиц, не относящихся к образовательному процессу. В случае если в учреждение хочет зайти родитель- необходимо выяснить мотивы и позвонить преподавателю/заведующему по учебной части/директору организации и позвать их спуститься для разговора.

Для сотрудников музейного комплекса

Методика проведения музейной экскурсии

Успех музейной экскурсии во многом зависит от правильности расположения группы перед объектом. Выбрав место для показа объекта, нужно правильно расставить группу.

Важно проследить за тем, чтобы всем экскурсантам был хорошо виден как объект, так и экскурсовод.

Наиболее удобным является расположение группы полукольцом. Экскурсовод стоит с краю и полуоборотом к экскурсантам. Такая позиция позволяет экскурсоводу видеть, как экскурсионный объект, так и группу.

Наблюдение

Постоянное наблюдение за реакцией экскурсантов – важное условие эффективной работы. Очень важно избегать длительных задержек у витрин, так как долгое стояние на месте утомительнее всякого движения.

Рассказ

В своем рассказе экскурсовод призван систематизировать наблюдения экскурсантов, поддерживать их интерес к теме, направлять внимание на различные стороны изучаемого экспоната, активизировать их мышление.

Рассказ является дополнением к анализу зрительного материала, но он особенно необходим, когда зрительный материал по теме плохо сохранился или совсем утрачен.

Логические переходы

При проведении экскурсии не менее важную роль играют логические переходы.

Содержание логического перехода диктуется не столько экскурсионным объектом, сколько содержанием самой экскурсии, той подтемы, после которой используется переход, как словесно – зрительный мостик к следующей подтеме, к другому объекту внимания.

Продолжительность логического перехода по времени не должна превышать 2 мин. Не менее важно связать между собой отдельные составные части внутри подтем.

Вербальная этика общения экскурсовода

Вербальная этика общения экскурсовода

- информатора, который сообщает знания группе людей, рассказывая о каком-либо событии, явлении, не показывая к нему своего отношения, не разъясняя его сущности, причинно-следственных связей с другими событиями и явлениями;
- комментатора, который, сообщая о наблюдаемых объектах, событиях и явлениях, дает пояснения, называя причины, их вызвавшие;
- собеседника. Показывая объекты, экскурсовод выступает в роли собеседника. Происходит заинтересованный разговор, в ходе которого учитывается реакция экскурсантов на излагаемый материал, используется вопросно-ответная форма изложения информации. Экскурсовод в связи с реакцией слушателей, их вопросами и репликами может ввести в рассказ дополнительный материал;
- советчика. Экскурсовод разъясняет увиденное и дает советы, как наблюдать объект, т.е. подводит экскурсантов к необходимым выводам;
- эмоционального лидера, который анализирует объекты и события, связанные с ними, дает оценку рассматриваемым проблемам, передает экскурсантам свою убежденность, помогает понять наблюдаемые объекты и явления.

Индивидуальный стиль языка экскурсовода характеризует уровень его профессионального мастерства, речевую культуру. Особенности стиля языка экскурсовода зависят от его назначения:

- а) воссоздать внешнюю картину того или иного исторического события;
- б) дать исчерпывающую характеристику наблюдаемому объекту, описываемому событию, природному явлению;
- в) заставить экскурсантов ощутить историческую обстановку далекого времени.

Невербальная этика общения

экскурсовода

Жест лектора акцентирует внимание слушателей на содержании излагаемого материала, подчеркивает главное, подтверждает сказанное. "Жест и мимика оживляют речь, делают ее как бы зримой. Жест, будучи эмоционально-смысловым движением, чаще всего руки (рук), должен "звучать" именно в те мгновения, когда произносимая фраза нуждается в усилении своей выразительности, а тем более в эмоциональной впечатляемости ораторской мысли".

Главная особенность жеста в экскурсии состоит в том, что он связан не столько с рассказом, сколько с показом объекта, являясь составной частью наглядности.

Недостатками в использовании жестов на экскурсии являются излишняя жестикуляция, подмена слов жестами, бессмысленность их при показе объектов - опоздание по времени, отрыв жеста от речи, неточность жеста.

Поза экскурсовода. Положение тела во время работы - важный элемент его поведения, независимо от того, стоит он или сидит перед группой. Поза должна быть естественной, удобной, непринужденной. Главное для любой позы - устойчивое равновесие тела и его подвижность. Поза экскурсовода, экстравагантность в одежде и других деталях его внешнего вида (мини-юбка, декольте, обилие украшений, макияжа) не должны отвлекать экскурсантов, становиться объектом их наблюдения.

Лист согласования к документу № 168312-Инф от 08.12.2020
Инициатор согласования: Гараева А.И. Специалист отдела развития культуры, искусств и художественного образования Управления культуры
Согласование инициировано: 08.12.2020 09:31

Лист согласования			Тип согласования: последовательное		
№	ФИО	Передано на визу	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
1	Гараева А.И.	08.12.2020 - 09:31		Подписано 08.12.2020 - 09:31	-