

Приложение №15
к Коллективному договору

СОГЛАСОВАНО

Председатель профсоюзного
комитета

 И.Д. Михайлок

«25» 12 2013 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор СПбГБУК «ГМП
«Исаакиевский собор»

 Н.В. Буров

«25» 12 2013 г.



**КОДЕКС
КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ
СПб ГБУК ГМП «ИСААКИЕВСКИЙ СОБОР»**

Санкт-Петербург
2014

1. Общие положения

1.1. Настоящий Кодекс корпоративной этики (далее по тексту – Кодекс) Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный музей-памятник «Исаакиевский собор» (далее по тексту – Музей) представляет собой локальный нормативный акт, который в систематизированном виде содержит свод общих принципов профессиональной служебной этики и основные правила служебного поведения, обязательные для исполнения нравственно-этические нормы, регламентирующие профессиональное поведение музейных работников.

1.2. Настоящий Кодекс отвечает добровольно принятым на себя обязательствам всех работников СПб ГБУК «ГМП «Исаакиевский собор» поддерживать высокие этические и нравственные нормы при осуществлении ими профессиональной деятельности независимо от служебного положения.

1.3. Кодекс разработан с учетом практики корпоративного управления и содержит нравственные правила, невыполнение которых влечет применение мер дисциплинарного воздействия.

1.4. Кодекс является важнейшим нормативным актом, регламентирующим профессиональную деятельность работников Музея, Кодекс дополняет правила установленные законодательством по вопросам музейной деятельности.

1.5. Музейные работники при выполнении должностных обязанностей должны полностью подчиняться настоящему Кодексу и Этическому кодексу ИКОМ (ICOM) для музеев.

1.6. Музейный работник вправе в своей деятельности руководствоваться нормами и правилами стран Европейского сообщества постольку, поскольку эти правила не противоречат законодательству о музейной работе и положениям настоящего Кодекса.

1.7. В тех случаях, когда вопросы профессиональной этики музейного работника не урегулированы законодательством или настоящим Кодексом, должностные лица и сотрудники обязаны соблюдать сложившиеся в Музее обычаи и традиции, соответствующие общим принципам нравственности в обществе.

1.8. Кодекс устанавливает нравственно-этические нормы, которые регулируют профессиональную деятельность музейного работника и регламентирует вопросы дисциплинарной ответственности за их несоблюдение. Знание и соблюдение музейным работником положений Кодекса является одним из критериев оценки качества его профессиональной деятельности и служебного поведения.

1.9. Действие Кодекса распространяется на должностных лиц и сотрудников Музея.

1.10. Основной задачей настоящего Кодекса является:

установление этических норм и правил служебного поведения музейных работников для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета музея и обеспечение единой нравственно-нормативной основы поведения

формирование и внедрение в профессиональную среду музейных работников принципов и норм корпоративной этики, которые направлены на разрешение нравственно-этических проблем и конфликтных ситуаций;

соблюдение всеми музейными работниками корпоративной дисциплины;

развитие корпоративных традиций Музея;
предотвращение злоупотреблений в различных аспектах профессиональной деятельности;
поддержание профессиональной чести музейных работников на основе нравственной ответственности;
защита законных прав и интересов посетителей должностными лицами и сотрудниками Музея, принимающими участие в их обслуживании;
соблюдение иных требований профессиональной этики.

2. Принципы профессионального поведения

2.1. Основные принципы служебного поведения музейных работников представляют собой основы поведения, которыми им надлежит руководствоваться при исполнении должностных обязанностей. Музей является объектом общественного доверия, учреждением на службе общества и его ценность для общества пропорциональна качеству оказываемых услуг. Работа в Музее является актом общественного доверия, влекущим большую ответственность.

Профессиональная независимость музейного работника является необходимым условием доверия к нему. Злоупотребление доверием несовместимо со званием музейного работника.

2.2. Профессиональные знания и интеллектуальные способности музейного работника должны сочетаться со строгим соблюдением высоких этических принципов.

2.3. Кодекс устанавливает для всех работников Музея правила поведения при осуществлении своей профессиональной деятельности, основанные на нравственных критериях и традициях музейной работы, а также на международных стандартах и правилах для музеев.

Музейные работники призваны:

исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне;

исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав посетителей определяют основной смысл и содержание деятельности музея;

осуществлять свою деятельность в пределах полномочий музея;

не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам, быть независимыми от влияния отдельных граждан или групп;

исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

соблюдать установленные правовыми актами ограничения и запреты;

соблюдать нейтральность, исключая возможность влияния на их служебную деятельность.

2.4. Деятельность Музея, а также его должностных лиц и сотрудников основывается на следующих принципах профессиональной этики:

Принцип законности. Музей, его должностные лица и сотрудники осуществляют свою деятельность в соответствии с законами, иными правовыми актами Российской Федерации, Коллективным договором и настоящим Кодексом.

Принцип приоритета прав и интересов посетителей Музея. Музей, его должностные лица и сотрудники исходят из того, что права и интересы

посетителей ставятся выше заинтересованности его должностных лиц и сотрудников в получении материальной и (или) личной выгоды.

Принцип профессионализма. Музей осуществляет свою деятельность исключительно на профессиональной основе, привлекая к работе специалистов высокой квалификации. Музей принимает меры для поддержания и повышения уровня квалификации и профессионализма должностных лиц и сотрудников Музея, в том числе путем проведения профессионального обучения.

Принцип независимости. Музей, его должностные лица и сотрудники в процессе осуществления своей деятельности не допускают предвзятости, зависимости от третьих лиц, которые могут нанести ущерб правам и интересам посетителей.

Принцип добросовестности. Должностные лица и сотрудники Музея действуют добросовестно, т.е. с той степенью доброжелательности и заботливости, которая требуется от них с учетом специфики деятельности Музея и практики делового общения.

Должностные лица и сотрудники обязаны:

соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

проявлять корректность и внимательность в обращении с посетителями и должностными лицами;

проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету музея;

принимать меры по недопущению возникновения конфликтов интересов и урегулированию возникших конфликтов;

уважительно относиться к деятельности представителей СМИ по информированию общества о работе Музея, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке.

ответственно и справедливо относиться друг к другу, посетителям, партнерам, другим субъектам и участникам деловых отношений;

воздерживаться от публичной критики и публичных осуждений действий друг друга, наносящих ущерб и подрывающих их репутацию;

не использовать неосведомленность и некомпетентность посетителей в интересах Музея или в личных интересах;

не допускать предвзятости в отношении посетителей.

Принципы конфиденциальности. Музей, его должностные лица и сотрудники не разглашают имеющуюся в их распоряжении конфиденциальную информацию.

Принцип справедливого отношения. Музей обеспечивает справедливое (равное) отношение ко всем посетителям и деловым партнерам.

Принцип эффективного внутреннего контроля. Музей обеспечивает постоянный эффективный внутренний контроль за деятельностью своих должностных лиц и сотрудников с целью защиты законных прав и интересов посетителей.

2.5. Никакое положение настоящего Кодекса не должно толковаться как предписывающее или допускающее совершение деяний, противоречащих требованиям законодательства.

2.6. Закон и нравственность в профессии музейного работника выше воли посетителя. Никакие пожелания, просьбы или указания посетителя, направленные к несоблюдению закона или нарушение правил, предусмотренным настоящим Кодексом, не могут быть исполнены.

2.7. Выполнение профессиональных обязанностей должно иметь для музейного работника приоритетное значение над иной деятельностью. Музейный работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями, несет ответственность за действия или бездействия подчиненных сотрудников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если он не принял соответствующих мер.

2.8. При осуществлении профессиональной деятельности музейный работник:

честно, разумно, добросовестно, квалифицированно и своевременно исполняет свои обязанности, активно защищает права, свободы и интересы посетителей, руководствуясь законом и настоящим Кодексом;

уважает права, честь и достоинство лиц, обратившихся к нему за оказанием помощи посетителей, коллег и других лиц;

придерживается манеры поведения и стиля одежды, соответствующих деловому общению, а также использует униформу в соответствии с требованиями.

2.9. В целях предотвращения конфликтов должностные лица и сотрудники обязаны:

соблюдать правила и процедуры, предусмотренные настоящим Кодексом; воздерживаться от совершения действий и принятия решений, которые могут привести к возникновению конфликтов;

оказывать службе внутреннего контроля за соблюдением Кодекса (комиссии по этике и корпоративной культуре) содействие в осуществлении ею своих функций;

незамедлительно доводить до сведения комиссии в установленном музеем порядке сведения о появлении условий, которые могут повлечь возникновение конфликта;

сообщать комиссии о возникновении обстоятельств, препятствующих независимому и добросовестному осуществлению должностных обязанностей;

соблюдать режим защиты информации; в чрезвычайных ситуациях действовать корректно и оперативно в соответствии с действующими инструкциями.

2.10. Музейный работник должен воздерживаться от:

употребления выражений, умаляющих честь, достоинство или деловую репутацию другого работника в связи с осуществлением им профессиональной деятельности;

использования в беседах с лицами, обратившимися за оказанием помощи и с посетителями выражений, порочащих другого работника.

2.11. Музейный работник не вправе давать лицу, обратившемуся за оказанием помощи, обещания положительного результата выполнения просьбы, если он для достижения этой цели намерен воспользоваться другими средствами, кроме добросовестного выполнения своих обязанностей.

2.12. Музейный работник не вправе:

действовать вопреки законным интересам посетителя, оказывать ему помощь, руководствуясь соображениями собственной выгоды, безнравственными интересами или находясь под воздействием давления извне;

принимать просьбы на оказание помощи в объеме, заведомо большем, чем в состоянии выполнить;

навязывать свою помощь путём использования личных связей, обещанием благополучного решения вопроса и другими недостойными способами;

допускать высказывания, умаляющих честь и достоинство других лиц, даже в случае их нетактичного поведения.

совершать действия, которые могут привести к оскорблению, нарушению и ущемлению религиозных чувств служебного персонала и посетителей музея (с учётом того, что все соборы музейного комплекса являются действующими православными храмами).

3. Коммуникативные требования

3.1. В служебном общении музейному работнику необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы, являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

Своим служебным поведением музейные работники призваны способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

Музейный работник должен всячески способствовать поддержанию благоприятного психологического климата в трудовом коллективе Музея.

3.2. С целью улучшения деловой и организационной культуры, повышения общего профессионализма музейный работник обязан делиться с коллегами наиболее эффективными формами и методами работы.

3.3. Необходимые элементы поведения сотрудников Музея:

уважительное и внимательное отношение, терпимость и приветливость;
уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого,
терпеливое отношение к его моральным принципам;

признание профессионализма других сотрудников и стремление к слаженному взаимодействию, уважение участников общего дела;

внимательное отношение к предложениям других лиц, заинтересованное участие в обсуждениях и консультациях;

постоянная готовность к обеспечению высокого уровня обслуживания; отказ от противозаконных действий, угроз и насилия, незаконных операций и коррупции;

игнорирование провокаций при прояснении ситуации или разрешении проблемы;

активное участие при разрешении конфликтов в рамках комиссии по этике и корпоративной культуре;

стремление к позитивному исходу встречи или беседы;

пунктуальность.

3.4. Необходимыми элементами общения между сотрудниками являются следующие:

проявление уважения и гармонизация интересов;

вежливые и тактичные высказывания умеренным тоном без проявления лишних эмоций;

исключение менторского тона и поучительно-назидательских ноток в голосе;
исключение проявления раздражительности (раздраженности) в разговоре;
спокойное выслушивание иной точки зрения и замечаний, вежливость при высказывании аргументов в споре;

отстаивание своей точки зрения по существу, ограничивая доводы лишь предметом обсуждения.

3.5. Во взаимоотношениях не должно быть:

любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

грубости, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

выражения враждебного поведения и недоброжелательности, склонности к обвинению, враждебных высказываний, демонстрации и вербализации угроз;

словесно оскорбительного поведения, язвительных замечаний, насмешек;

проявления высокого самомнения, тщеславия, презрительного отношения, демонстрации пренебрежения, игнорирования, чрезмерного давления;

категоричного, запугивающего снисходительного или фамильярного тона, ущемления установленных прав другого лица;

эмоционального оспаривания чужой точки зрения, излишней категоричности, бесповоротности суждения, необоснованной неуступчивости в конфликте, агрессивной критики;

проявления негативных эмоций (гнева, ярости, ненависти и др.), демонстрации плохого настроения и перебивания собеседника;

ненормативной и жаргонной лексики, грубых и пошлых шуток;

лжи и клеветы;

навязывания своих духовных, культурных и иных ценностей, политико-социальных взглядов.

3.6. Музейный работник должен:

быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять толерантность в общении с коллегами и посетителями;

во взаимоотношениях со своими коллегами по работе проявлять уважительность к ним, независимо от занимаемой ими должности, сдержанность и тактичность в оценках их ошибок при выполнении ими служебных обязанностей;

самокритично относиться к себе и результатам своей профессиональной деятельности, быть доброжелательным к высказываниям коллег по работе, отмечая недостатки в работе, своевременно исправлять свои ошибки и недостатки в работе;

проявляя в дискуссии принципиальность, самостоятельность и независимость суждений, отстаивая их, с вниманием и уважением относиться к мнению других участников дискуссии;

высказывая различия во мнениях, не переходить на личный характер отношений;

в своей практической деятельности избегать столкновений и профессиональных конфликтов со своими коллегами, а при возникновении

спорных ситуаций решать вопросы нравственно, не затрагивая ничьих законных прав и интересов.

При возникновении конфликтных ситуаций предпринять все возможные в этом случае меры для их урегулирования путем дружеских и доброжелательных переговоров, а при невозможности достижения согласия передать вопрос их разрешения на рассмотрение Комиссии по этике и корпоративной культуре.

4. Информационно-коммуникативные правила обслуживания посетителей

4.1. Каждый посетитель музея вправе ожидать от музейного работника поведения в отношении с ним в соответствии с положениями настоящего Кодекса. Поведенческие правила работы с посетителями и правила организации музейного пространства включают в себя:

организацию работы с посетителем как основным потребителем музейных услуг и заслуживающим доброжелательного и уважительного отношения к индивидуальным особенностям своей личности;

высокий профессионализм специалистов всех уровней, имеющих специфическую подготовку для обслуживания зарубежных гостей;

организацию «цепочки» клиентоориентированности на всех этапах посещения Музея;

наличие локальных инструкций, регламентирующих действия всех сотрудников, включенных в «цепочку» обслуживания посетителей, с учетом возможных сбоев;

наличие четких инструкций по стандартам поведения в ситуациях, не прописанных в информационных сообщениях на кассах, в частности, в случае возврата неверного или ошибочно выданного билета;

качественный дизайн и информационная чёткость и непротиворечивость всех стендов, вывесок и табличек, соответствующих нормам психофизического восприятия посетителей;

рациональное расположение торговых точек и административных помещений;

наличие инструкций, регламентирующих стандарты взаимодействия между структурными подразделениями;

наличие речевых стандартов и правил взаимодействия с посетителями для сотрудников структурных подразделений, участвующих в обслуживании посетителей Музея с проведением регулярного обучения, а также вводных и периодических инструктажей по информационно-коммуникативным стандартам обслуживания посетителей;

наличие соответствующих информационных памяток, рекомендаций и предписаний кассирам, контролерам, администраторам, направленных на эффективное, качественное обслуживание посетителей;

проведение социологических исследований и мониторинга с оценкой качества обслуживания, разработкой необходимых мероприятий, направленных на улучшение обслуживания посетителей.

4.2. Во взаимодействиях с посетителями музейный сотрудник обязан:

обеспечить беспрепятственный доступ посетителей к музейным экспозициям, эффективно оказывая профессиональные услуги;

следовать корпоративным стандартам обслуживания посетителей;
ограждать посетителей от незаконного или неэтичного поведения;
проявлять чувство доброжелательности, вежливости, уважения, внимания, такта и чуткости;

не допускать в отношении посетителей пренебрежения, грубости и хамства;
не совершать каких-либо действий, в той или иной форме умаляющих деловую репутацию Музея во мнении посетителей;

не допускать конфликтных ситуаций с посетителями, а при их возникновении проявлять максимальную сдержанность; при их разрешении не допускать со своей стороны проявления каких-либо отрицательных эмоций, способных усугубить проблему;

оказывать услуги по приёму и экскурсионному обслуживанию посетителей, максимально используя свои профессиональные знания, умение и навыки, создавая у посетителя желание посетить Музей вновь.

5. Требования к внешнему виду

Внешний вид сотрудника Музея, взаимодействующего с посетителями, является составной частью всего коммуникационного комплекса и должен соответствовать уровню музейного учреждения и требованиям стиля в деловом общении. Одежда сотрудника должна соответствовать сезону года, характеру занятия и рабочей ситуации. Деловой стиль отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

5.1. Необходимые элементы внешнего вида:

опрятный стиль (на протяжении всего рабочего дня), создающий благоприятный внешний вид;

аккуратная опрятная и отглаженная одежда нейтральных неброских цветов, начищенная обувь;

ухаженные и чистые волосы, руки и ногти, умеренное количество парфюмерии;

строгое соблюдение носки одежды с корпоративной символикой с обязательным наличием бейджа.

5.2. При осуществлении представительских функций требуется:

преобладание консервативного стиля в одежде; рекомендуемым следует считать «классический бизнес-гардероб», подразумевающий для мужчин костюм с рубашкой и галстуком, для женщин – костюм с юбкой до колена или брюками;

одежда мужчин должна включать однотонный или классический костюм в полоску; галстук, выполненный в классическом сдержанном виде; ремень того же цвета, что и обувь; носки, подобранные к более темному компоненту одежды и такой длины, чтобы мышцы ног были прикрыты, если положить ногу на ногу;

одежда женщины по деловому сдержана и корректна по отношению к другим, не должна иметь глубокий вырез, разрез, демонстрировать открытый живот, открытые плечи; не следует носить слишком короткую юбку (более ладони выше колена) и слишком обтягивающие брюки, классические жакеты, строгие платья;

5.3. Цвет фирменной одежды не должен являться раздражающим фактором повышения напряжения и конфликтов; рекомендуемым следует считать традиционный цвет для театральных и музейных учреждений: темно-бордовый.

6. Речевые требования

6.1. Речь специалиста – кассира/администратора/контролера должна соответствовать следующим требованиям:

адекватность громкости и темпа речи особенностям речи и восприятию посетителя;

деловой характер разговора с посетителем;

обращение к посетителю в третьем лице и вежливой форме с обязательной улыбкой;

исключение речевых отклонений от нормы: избыточность фраз; назидательная окраска интонации речи; использование уменьшительно-ласкательных форм; использование «полицейского текста». Речевые стандарты для отдельных категорий сотрудников приведены в Приложении 1 к настоящему Кодексу.

6.2. Недопустимо: любое обсуждение посетителя; отвечать вопросом на вопрос; нецензурная и жаргонная лексика; обращение по гендерному или возрастному признаку; обращение в повелительной форме.

6.3. Корректность реакции на возражения и претензии: не спорить, не перебивать, выслушивать до конца; давать вежливый и аргументированный ответ; принесение извинений в случае оправданного обвинения.

7. Рекомендации для служебных телефонных коммуникаций

Телефонный разговор является частью коммуникаций вне языка телодвижений и должен происходить в следующем порядке: приветствие, название Музея, личное представление.

На телефонные звонки следует отвечать бодрым и доброжелательным тоном; при этом улыбка придает голосу должную приветливость.

Говоря по телефону, необходимо спокойно и лаконично излагать требуемую информацию в пределах сохранения корпоративной тайны, не перебивать собеседника.

При ведении проблематичных разговоров тон голоса должен быть предупредительным и уверенным.

Если собеседник в пылу негодования переходит на личности, то очень важно не выходить за рамки вежливости, не бросать трубку.

Если собеседник общается на эмоциональном уровне, разговор, ориентированный на решение проблемы следует начинать только после того, как он успокоится.

Выслушивая возбужденно излагаемую претензию или жалобу, в первую очередь следует перевести разговор с клиентами с эмоционального уровня на деловой, используя различные техники.

Служебный телефон не занимать долгими личными звонками.

При междугородних телефонных разговорах необходимо заносить запись в соответствующий журнал.

8. Экскурсионный этикет (информационный)

Экскурсовод – центральная фигура экскурсионного процесса. Основа авторитета экскурсовода – высокая культура поведения и речи. Профессиональное мастерство экскурсовода – это особый вид искусства, который построен на активном использовании и умелом сочетании показа и рассказа. Главная функция экскурсовода: не только передать знания группе, но и создать комфортную атмосферу для понимания и усвоения информации по теме экскурсии. Слагаемые профессионального мастерства экскурсовода – знание методики ведения экскурсий, владение основами педагогического мастерства и умение руководить группой в процессе познания.

8.1. Экскурсионный этикет включает в себя:

знание предмета экскурсии, уверенность в истинности сообщаемых знаний и в правильности их трактовки, толкование событий и явлений с позиций науки;

общую, коммуникативную и конфликтологическую культуру экскурсовода;

наличие в одежде необходимой корпоративной символики (бейджа);

в одежде экскурсовода и других деталях его внешнего вида должна отсутствовать экстравагантность, отвлекающая внимание экскурсантов;

экскурсовод должен избегать вызывающего макияжа, резких ароматов, иметь чистые и ухоженные руки;

экскурсовод должен быть вежливым, проявлять толерантность по отношению к посетителям, уметь управлять своими эмоциями;

проявлять выдержку и такт в трудных ситуациях межличностного общения: не допустимо перебивание собеседника, употребление резких, ироничных язвительных, враждебных выражений;

обязательным качеством поведения экскурсовода является позитивное отношение к посетителям: доброжелательность, приветливость, улыбка, умение создать нужный микроклимат в группе экскурсантов на основе понимания психологических особенностей коммуникативного процесса;

умение контролировать громкость и темп речи, а также мимику и жестикуляцию; недопустимость нечеткого произношения, недоговаривания окончаний фраз и слов, перекрикивания других экскурсоводов;

стиль языка экскурсовода представляет собой манеру свободного выражения мыслей и построение речи, задача которой состоит в передаче экскурсантам достоверной и интересной информации;

выразительный тон речи, сочетающийся с необходимой и достаточной эмоциональностью;

умение сформулировать знания, рассказом и культурой речи расширить кругозор людей; поддерживать у экскурсантов интерес и эмоциональный подъем в течение всей экскурсии;

желательно использование приемов, украшающих речь (цитаты, стихи, ссылки, паузы и др.) и которыми экскурсовод владеет хорошо;

речь должна быть содержательной, характеризующаяся богатством и разнообразием словарного запаса, широким использованием грамматических конструкций, художественной выразительностью, логической стройностью, целесообразностью жестов и мимики;

умение избегать чрезмерного употребления специальных терминов, иностранных слов, словесных штампов, канцелярских оборотов, длинных фраз;

умение избегать употребления слов (фраз) – «паразитов», лишенных в контексте рассказа смысловой нагрузки; «так сказать», «короче говоря», «значит» и др.;

спокойный, размеренный, но не монотонный темп речи, обеспечивающий эффективное восприятие экскурсии;

организация удобного пространства для экскурсии в помещении Музея; умение сохранять естественную, непринужденную позу во время общения с экскурсантами.

9. Процедуры, направленные на предотвращение и выявление конфликтов

9.1. В целях предотвращения и выявления конфликта интересов (конфликтных ситуаций) Музей:

обеспечивает при приеме на работу ознакомление каждого должностного лица и сотрудника Музея с настоящим Кодексом;

проводит регулярную разъяснительную работу среди должностных лиц и сотрудников Музея относительно содержания настоящего Кодекса;

устанавливает в порядке, предусмотренном трудовым законодательством РФ, виды дисциплинарного взыскания за несоблюдение требований и ограничений, установленных настоящим Кодексом;

обеспечивает поддержку работы комиссии по этике и корпоративной культуре, направленной на проведение эффективного внутреннего контроля за выполнением Кодекса.

10. Контроль за соблюдением правил и процедур, предусмотренных настоящим Кодексом

10.1. Функция внутреннего контроля за соблюдением Музеем, его должностными лицами и сотрудниками правил и процедур, предусмотренных настоящим Кодексом, возлагается на Комиссию по этике и корпоративной культуре, а также на руководителей подразделений;

10.2. Нарушение требований к корпоративной этике, содержащихся в настоящем Кодексе, является основанием для проведения расследования и рассмотрения на заседании Комиссии по этике и корпоративной культуре Музея.

10.3. Осуществление внутреннего контроля Музея включает в себя:

отслеживание на основании имеющейся (полученной) информации действий, которые могут вызвать конфликт (особое внимание уделяется тем сферам деятельности, в которых возникновение конфликта интересов наиболее вероятно);

право требования от должностных лиц и сотрудников Музея объяснений в письменной форме по вопросам, возникающим при исполнении ими своих обязанностей;

невмешательство руководителей подразделений с целью оказания давления на работу Комиссии;

осуществление служебных проверок по фактам нарушений должностными лицами и сотрудниками Музея положения настоящего Кодекса;
соблюдение конфиденциальности полученной информации;
ведение журнала, содержащего сведения о предотвращении и выявлении конфликтов;
обеспечение сохранности информации, занесенной в журнал;
незамедлительное уведомление руководства Музея о выявленном конфликте (вероятности его наступления) и результатах проведения в связи с этим расследований и проверок;
доведение расследования конфликтной или иной ситуации до логического завершения;
иные действия, направленные на обеспечение контроля за соблюдением положений настоящего Кодекса и предотвращение конфликтов.

11. Дисциплинарные взыскания

11.1. Соблюдение музейным работником положений Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий. При нарушении положений настоящего Кодекса применяются меры ответственности в целях воспитания сотрудника, совершившего нарушение его требований. Нарушение положений Кодекса подлежит моральному осуждению на заседании Комиссии по этике и корпоративной культуре, а в случаях, предусмотренных правовыми нормами, влечет применение к нарушителю мер юридической ответственности.

11.2. Мерой ответственности, применяемой к нарушителю, является предупреждение.

11.3. При применении меры ответственности учитывается характер совершенного нарушения, личность нарушителя, степень его вины, обстоятельства, смягчающие или отягчающие ответственность.

11.4. Обстоятельствами, смягчающими ответственность за нарушения, признаются:

чистосердечное раскаяние виновного;
примирение сторон;
предотвращение виновным вредных последствий нарушения;
совершение нарушения под влиянием сильного душевного волнения либо при стечении тяжелых личных, выявленных в обстоятельстве;
иные обстоятельства процесса расследования и принятые во внимание Комиссией, как смягчающие.

11.5. Обстоятельствами, отягчающими ответственность за нарушения, признаются:

продолжение негативного поведения, несмотря на требование о его прекращении;
повторное совершение однородного нарушения в течение года;
совершение нарушения в состоянии опьянения.


11.6. Решение о применении меры ответственности может быть обжаловано в Комиссии по трудовым спорам.

12. Заключительные положения

12.1. Кодекс корпоративной этики утверждается директором Музея, согласовывается с председателем профсоюзного комитета и принимается на собраниях коллективов структурных подразделений.

12.2. С настоящим Кодексом под расписку должны быть ознакомлены все должностные лица и работники Музея.

УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБУК
«ГМП «Исаакиевский собор»


Н.В. Буров
« 11 » апреля 2013 г.

«Речевой стандарт обслуживания посетителей музея для продавцов»

- **«Здравствуйте!»** (приветствие формулируется, как только посетитель подошел к прилавку с намерением купить или спросить).
- **«Добрый день! Если у Вас возникнут вопросы, я готова ответить». / «Добрый день! Если Вас что-то заинтересовало, я могу показать и рассказать о сувенирах подробнее». / «Добрый день! Если Вас что-то заинтересовало из сувениров, я могу помочь».**
- **«Слушаю Вас»** (При обращении покупателя к продавцу).
- **«У нас есть разные виды сувениров, ювелирные украшения, книги – уточните, пожалуйста, что бы вы хотели приобрести?»** (В случае, если покупатель просит посоветовать, что ему купить).
В сезон, когда стоит очередь, допускается «Уточните, пожалуйста, что бы вы хотели приобрести?»
- *Если покупатель просит рассказать о каком-то товаре, то описание товара должно быть понятным, точным и кратким. В случае, когда возникает диалог, то можно более подробно рассказать о товаре, при этом, продолжая держать в поле внимания общую ситуацию около прилавка и действия других покупателей.*
- **«Одну минуту, сейчас я обслужу Вас»,** говорится в том случае, если во время рассказа о товаре, к вам обращается другой покупатель, затем завершить обслуживание предыдущего клиента.
- Если у прилавка образовалась очередь, требуется организовать четкое, короткое и вежливое взаимодействие с покупателями.
- **«У нас представлены товары разных ценовых категорий, есть возможность выбрать что-то подходящее»** (В случае сомнений покупателя относительно цены)
- **«Все наши товары сертифицированы».** (В случае сомнений покупателя относительно качества).
- **«Стоимость составляет ...рублей»**
- **«Вы будете оплачивать наличными (российскими рублями) или кредитной картой?»**
- **«Мы обслуживаем по картам VISA, MASTER CARD, МАЭСТРО»** (в случае, если карта не соответствует вашему терминалу). Ближайший банкомат»
- **«Посмотрите, пожалуйста, более мелкие купюры» / «Посмотрите, пожалуйста, 10 рублей» / «В данный момент нет мелких купюр, Вы можете подождать немного, я спрошу размен у своих коллег».**
- **«Пожалуйста, Ваша покупка!» / «Ваши сувениры, пожалуйста!»**
- **«Ваша сдача»** (Проговаривать сумму сдачи)
- **«Обратите внимание, пожалуйста,»** (фраза изменяется в соответствии с особенностью товара и необходимой информацией о нем)
- **«До свидания!» / «Приятного дня» / «Будем рады снова видеть Вас!»**

Речевые стандарты по схеме коммуникативного взаимодействия «продавец – посетитель»

Рекомендованные речевые формы	Запрещенные речевые обороты
<p>«Здравствуйте!» «Добрый день! Если у Вас возникнут вопросы, я готова ответить» (приветствие формулируется, как только посетитель подошел к прилавку с намерением купить или спросить). При обращении покупателя к продавцу можно ответить «Слушаю Вас»</p>	<p>«Что Вам?» (а также игнорирование приветствия посетителя). «Да, молодой человек/девушка/мужчина/женщина» (запрещено обращение к покупателю по гендерному признаку).</p>
<p>Если покупатель просит посоветовать, что ему купить, то можно сказать следующее: «У нас есть разные виды сувениров, ювелирные украшения, книги – уточните, пожалуйста, что бы вы хотели приобрести?» В высокий сезон допускается: «Уточните, пожалуйста, что бы Вы хотели приобрести?»</p>	<p>«Я не могу знать, что Вы хотите», «Я не знаю, что вам нужно». «Вы для себя хотите или в подарок?» « В какой ценовой категории?» «Для близких или для себя выбираете?» «Я не совсем понимаю ваш вопрос?» «Для кого хотите купить – мужчине или женщине?»</p>
<p>Если покупатель в течение продолжительного времени находится у прилавка, рассматривает сувениры, можно вступить в коммуникацию через предложение: «Если Вас что-то заинтересовало, я могу показать и рассказать о сувенирах подробнее». «Если Вас что-то заинтересовало из сувениров, я могу помочь». !!! Предложение должно быть сделано только в случае, если покупатель заинтересован и после</p>	<p>«Могу ли я что-нибудь порекомендовать?» «Могу я Вам что-то посоветовать?» «Что Вам показать?»</p>

<p>того, как с ним установлен визуальный контакт, иначе такая фраза будет восприниматься как навязчивость.</p> <p>«Повторите, пожалуйста, ещё раз, я не расслышала».</p>	<p>«Повторите еще раз, что Вы хотели?»</p>
<p>Если покупатель просит рассказать о каком-то товаре, то описание товара должно быть понятным, точным и кратким. (Для этого !!! продавец должен хорошо владеть информацией по всему ассортименту и периодически обновлять свои знания, а также словарный запас.) Если возникает диалог, то можно более подробно рассказать о товаре, при этом, продолжая держать в поле внимания общую ситуацию около прилавка и действия других покупателей.</p> <p>Если во время рассказа о товаре, к вам обращается другой покупатель, ему необходимо сказать:</p> <p>«Одну минуту, сейчас я обслужу Вас», затем завершить обслуживание предыдущего клиента.</p> <p>Если в этот момент он не готов еще к покупке, оставить его на время, объяснив, что вы вернетесь к нему после обслуживания следующего покупателя.</p>	<p>«Вы что не видите, я обслуживаю»</p> <p>«Подождите, я сейчас подойду к вам»</p> <p>«Подождите минуточку»</p>
<p>Если у прилавка образовалась очередь, требуется организовать четкое, короткое и вежливое взаимодействие с покупателями.</p>	<p>«Обслуживание в порядке очереди»</p> <p>« Я понимаю, что вы очень торопитесь»</p> <p>«Извините пожалуйста, я сейчас занят, я обслужу вас в порядке очереди» (Фраза противоречивая – с</p>

<p>одной стороны извинение, с другой стороны игнорирование – «я занята», с третьей выстраивание покупателей в очередь)</p> <p>Извинения приносятся только в случае очевидных ошибок продавца (неверная информация, неправильный подсчет суммы покупки или выданной сдачи и т.д.)</p> <p>«Все цены на витрине»</p> <p>«Говорите тише, вы мешаете обслуживать посетителей»</p>	
<p>«Часть средств идет на реставрацию храмов».</p>	<p>В случае сомнений покупателя относительно цены или качества товара:</p> <p>Например: «Почему так дорого?»</p> <p>«У нас представлены товары разных ценовых категорий, есть возможность выбрать что-то подходящее» <i>Можно привести примеры товаров разных ценовых категорий.</i></p> <p>или</p> <p>«Все наши товары сертифицированы».</p>
<p>«Мы принимаем только русские рубли»</p> <p>Я не могу принимать оплату по этим картам.</p>	<p>«Стоимость составляетрублей»</p> <p>«Вы будете оплачивать наличными (российскими рублями) или кредитной картой?».</p> <p>Если карта не соответствует вашему терминалу, «Мы обслуживаем по картам VISA, MASTER CARD, МАЭСТРО. Ближайший банкомат» <i>В Исаакиевском соборе можно показать, где находится банкомат.</i></p>
<p>«Не посмотрите ли Вы мелкие купюры»</p>	<p>«Посмотрите, пожалуйста, более мелкие</p>

<p>купюры» или «Посмотрите, пожалуйста, 10 рублей (или другая сумма в соответствии с ситуацией)». Посетителю можно только предлагать посмотреть соответствующие купюры, а не требовать и не спрашивать, что у него есть.</p> <p>Если посетитель не соглашается или говорит об отсутствии нужных вам купюр, то Вы не в праве его обвинять, а можете только предложить: «Одну минуту, я спрошу размен у своих коллег» или «В данный момент нет мелких купюр, Вы можете подождать немного, я спрошу размен у своих коллег».</p> <p>!!!! В крайнем случае, в высокий сезон, когда стоит очередь: «В данный момент нет мелких купюр, Вы можете или подождать немного или попробовать разменять в ближайших киосках, я обслужу Вас вне очереди».</p>	<p>«Не найдется ли у Вас более мелких денежек?»», «Помельче, будут денежки?»», «Поищите мелкие деньги, пожалуйста»,</p> <p>Данные вопросы являются недопустимыми ни по форме, ни по содержанию.</p> <p>Недопустимы восклицания: «И что я буду делать с такими деньгами?»», «Мне нечем Вам сдавать, как хотите...!»</p>
<p>«Пожалуйста, Ваша покупка!» «Ваши сувениры, пожалуйста!» «Обратите внимание, пожалуйста,» (фраза изменятся в соответствии с особенностями товара и необходимой информацией для покупателя)</p>	<p>«Держите вашу покупку» «Держите ваш сувенир» «Эти ложки сувенирные, их нельзя использовать для еды». «Забираем сувенир» «Забираем вашу покупку»</p> <p>Выше перечисленные формулировки являются категорически недопустимыми, поскольку могут вызвать открытую агрессию со стороны посетителей.</p>
<p>«До свидания!» «Приятного дня» «Будем рады снова видеть Вас!»</p>	
<p>Если возникают вопросы, не связанные с</p>	

**приобретением товара, но касающиеся
деятельности музея, недопустимо
игнорировать их. Рекомендуются дать
краткий, но четкий ответ.**

Например:

Почему нет туалета?

Туалет в соборе не предусмотрен.


Ближайший туалет находится....

Когда бывают службы в храме?

**(Например, для Исакиевского собора.) В каждую
субботу и воскресенье Вы можете бесплатно
войти на службу.**

Согласовано:

Первый заместитель директора



Н.Н. Коренева

Разработано и подготовлено:

Начальник службы подготовки
и развития персонала


С.В. Петропавловская

Конфликтолог, психолог


И.М. Павленкова

Соглашение

между

Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением культуры
«Государственный музей-памятник «Исаакиевский собор»
и Первичной профсоюзной организацией музея

Санкт-Петербург

«01» марта 2016 г.

В соответствии с изменениями штатного расписания (Приказ № 350-к от 01.06.2016г.), а также изменениями наименования должностей и функциональных обязанностей сотрудников сектора приема посетителей стороны соглашения договорились:

Внести изменения в Кодекс корпоративной этики (Приложение № 15 к Коллективному договору СПб ГБУК ГМП «Исаакиевский собор» на 2014-2016 годы) изложив Приложение № 1, Приложение № 3, Приложение № 4 к Кодексу Корпоративной этики СПб ГБУК ГМП «Исаакиевский собор» в новой редакции.

Приложение:

- 1) Приложение № 1 к Кодекс корпоративной этики «Речевой стандарт обслуживания посетителей Музея для билетных кассиров»,
- 2) Приложение № 3 Кодекс корпоративной этики «Речевые стандарты обслуживания посетителей музея для администратора / старшего администратора / главного администратора»,
- 3) Приложение № 4 к Кодексу Корпоративной этики «Речевые стандарты обслуживания посетителей музея для специалиста по приему посетителей на входе в музей, дежурного по залу»

От СПб ГБУК «ГМП
«Исаакиевский собор»

Директор


И.В. Буров

«01» марта 2016 г.

От первичной профсоюзной
организации музея

Председатель профкома


И.В. Демидов

«01» марта 2016 г.

Согласовано:

Первый заместитель
директора



Н.Н. Коренева

Заместитель директора
по персоналу



С.М. Петропавловский

Главный бухгалтер



Е.А. Писарева

Начальник
юридического отдела



Н.В. Сидоров

Руководитель службы
приема посетителей



А.А. Арутин



«Речевой стандарт обслуживания посетителей Музея для билетных кассиров»

- **«Здравствуйте / Доброе утро / Добрый день / Добрый вечер!»** (Билетный кассир первым приветствует посетителя. Приветствие формулируется, как только посетитель подошел к окошку кассы с намерением заплатить или спросить. Данная форма является эффективной для установления взаимодействия с посетителем, фраза обозначает готовность сотрудника к взаимодействию).
- **«Слушаю Вас»** (менее эффективная, но допустимая формулировка для начала взаимодействия с посетителем).
- **«Вы собираетесь (хотите / планируете) посетить Исаакиевский собор или колоннаду? / собор Спас на Крови или Музей Камня?»** (обязательна постановка альтернативного вопроса).
- **«Стоимость билета в Музей / на Колоннаду ...»**
После запроса посетителя, необходимо сообщить стоимость всех билетов.
- Если посетитель приобретает билет по полной и льготной стоимости (с экскурсией):
«В (приобретенном) билете по полной и льготной стоимости предусмотрена экскурсия»
«В (бесплатном) билете экскурсия не предусмотрена. Если Вы желаете прослушать экскурсию, необходимо доплатить» (необходимо озвучить стоимость экскурсии в группе на 1 человека)
- Если посетитель приобретает льготный билет:
«Для приобретения льготного билета необходимо предоставить документы»
«Будьте добры документы для приобретения льготного билета»
Разговор о предъявлении документов также требует максимальной корректности и доброжелательной интонации, поскольку может восприниматься посетителем как принижение.
«Если вы желаете прослушать экскурсию, стоимость экскурсионного обслуживания в группе на 1 человека составляет...»
«Вы можете воспользоваться дополнительной музейной услугой – аудиогидом. Стоимость составляет...»
«Также в музее проводится индивидуальное экскурсионное обслуживание группы от 1 до 5 человек. Стоимость составляет...»
- Экскурсионное обслуживание в вечернее и ночное время:
«Музей / Колоннада в вечернее время работает с 18:00 до 22:30»
«В ночное время Колоннада работает с 22:30 до 4:30»
«Стоимость билета в Музей / на Колоннаду в вечернее время составляет...»
«В вечернее и ночное время льготы не предусмотрены / не предоставляются / отсутствуют»
«Работа касс и вход посетителей прекращается за 30 минут до закрытия музея»
«Обратите внимание, что билеты на посещение Музея / Колоннады в вечернее время можно приобрести только в кассах музея и терминалах по оплате билетов» (при необходимости озвучить, что оплата производится без комиссии)
- Если посетитель задает вопрос об автобусной экскурсии «Соборное кольцо»:

«Музейно-автобусная экскурсия «Соборное кольцо» предусматривает посещение соборов: Исаакиевского (с подъемом на колоннаду), Сампсониевского, храма Воскресения Христова (Спаса на Крови) и Смольного собора (обязательно уточнять изменения в маршруте экскурсии). Продолжительность экскурсии – 4,5 часа. Стоимость экскурсии составляет...»

Если посетитель интересуется другими комплексными программами:

«Ознакомиться с обзорными экскурсиями / экскурсионными маршрутами, включающими прогулку на автобусе или теплоходе, Вы можете на официальном сайте Музея или по телефону (необходимо продиктовать номер соответствующего телефона)»

(при необходимости озвучить название сайта / адрес: Государственный музей-памятник «Исаакиевский собор» / www.cathedral.ru.)

Дополнительно:

«Отправление (необходимо указать наименование транспортного средства: автобус / теплоход) в... (необходимо указать время отправления) от (необходимо указать место отправления / наименование собора)»

«Группа собирается в (необходимо указать время отправления) возле / у (необходимо указать место сбора / наименование собора)»

Если посетитель задает вопрос о способах приобретения билетов на комплексные программы:

«На автобусную / теплоходную экскурсию (необходимо указать наименование программы) Вы можете приобрести билеты в кассах Музея, онлайн на официальном сайте Музея, а также в театральных кассах города» (необходимо предупредить, что при покупке в театральных кассах взимается комиссия, и оплата производится без комиссии в случае покупки билета онлайн на официальном сайте. Кроме того, приобретение льготного билета возможно только в кассах Музея)

- В случае предъявления документа, несоответствующего формальным требованиям (не подтверждающего льготную категорию / недействительного / в нечитаемом виде / не установленного образца), следует максимально корректно, но твердо сказать: **«Ваше удостоверение не подтверждает льготную категорию / не оформлено должным образом / нечитаемое / не установленного образца. Вы можете приобрести билет по полной стоимости»**

При возникновении вопросов посетителя называется или показывается пункт №4 или Приложение 1 правил посещения СПб ГБУК «ГМП «Исаакиевский собор».

В случае настаивания посетителем на своем следует твердо и коротко сказать:

«Льготные билеты продаются только при наличии соответствующих документов»
Очень важно при обсуждении спорных вопросов не добавлять ничего от себя (никаких личных комментариев)!

- Если по предъявленным документам кассир может продать только один льготный билет (или любое меньшее количество, чем запросил посетитель), нужно сказать:

«По правилам Музея Вы можете приобрести только один льготный билет, а остальные по полной стоимости. Стоимость билетов составляет...»

«По льготному удостоверению вы можете приобрести билет в течение дня только один раз»

- **«Вы будете оплачивать наличными или кредитной картой?»**

Если карта не соответствует вашему терминалу:

«Мы обслуживаем по картам VISA, MASTER CARD, МАЭСТРО, Мир. Ближайший банкомат...»

- Если у посетителя необходимо попросить более мелкие деньги:

«Посмотрите, пожалуйста, более мелкие купюры» или

«Посмотрите, пожалуйста, 50 рублей (или другая сумма в соответствии с ситуацией)».

Посетителю можно только предлагать посмотреть соответствующие купюры, а не требовать и не спрашивать, что у него есть).

Если посетитель говорит об отсутствии нужных вам купюр, то Вы не в праве его обвинять, а можете только предложить:

«В данный момент в кассе нет мелких купюр, Вы можете подождать немного, я спрошу размен у своих коллег» или **«Пожалуйста, подождите, я спрошу размен у своих коллег!»** или **«Можно оплатить кредитной картой».**

- **«Пожалуйста, Ваши билеты!» / «Ваши билеты, пожалуйста!»**
«Пожалуйста, Ваша сдача столько-то (проговаривается сумма сдачи) рублей!»
- Если посетитель приобретал несколько билетов разного статуса: **«Пожалуйста, Ваши билеты!» / «Здесь ... столько-то льготных билетов, ... столько-то билетов по полной стоимости, сумма сдачи...»** (фраза изменяется в соответствии с категорией льготников).
«Проходите, пожалуйста: вход в музей / собор / на колоннаду слева / справа от Вас»
- Для посетителей, купивших билет в Музей Камня:
«Музей Камня находится в Ризнице, позади Вас через дорогу»
Дополнительно:
«Вход со стороны набережной»
- Если посетитель спрашивает: «Что такое Музей Камня?»:
«В Музее Камня представлена уникальная коллекция произведений искусства»
Дополнительно:
«Экспозиция, посвященная каменному убранству соборов Санкт-Петербурга»
В случае если в Музее Камня проходит временная выставка:
«Сегодня и до... (следует указать даты проведения выставки) в Музее Камня представлена временная выставка... (следует указать название выставки)»
«Период проведения выставки с... до...» (следует указать даты проведения выставки)
- Если человек ведет себя агрессивно (допускает оскорбления, крик, обвинения, проклятья, размахивает руками, стучит по кассе и т.п. в сторону билетного кассира), необходимо предупредить его:
«Я вынужден (а) сообщить об этой ситуации в службу безопасности / вызвать полицию»
Данные фразы необходимо произносить уверенно, но не агрессивно.
- При завершении взаимодействия с посетителем:
«Хороших впечатлений / Приятного просмотра / Проходите, пожалуйста!»

Порядок возврата билетов

«Скажите, пожалуйста, где Вы приобрели билет в Музей / на Колоннаду / на концерт?»

- Если посетитель приобрел билет в КАССЕ МУЗЕЯ:
«Прошу Ваш билет»
В случае если билет действителен:
«Возьмите, пожалуйста, Ваши деньги» (необходимо оформить возврат билета и вернуть посетителю деньги в соответствии с утвержденными правилами осуществления денежно-кассовых расчетов с населением)
- Если билет не действителен:
«К сожалению, Ваш билет не действителен / по Вашему билету был осуществлен вход. Возврат денежных средств невозможен»
- Если посетитель оплатил билет с помощью БАНКОВСКОЙ КАРТЫ в кассе музея или приобрел билет в ТЕАТРАЛЬНОЙ КАССЕ и хочет осуществить возврат билета в Музей / на Колоннаду / на концерт:
«Прошу Ваш билет»
- Если билет действителен:
«Для осуществления возврата билета Вам необходимо написать заявление и предоставить Ваш паспорт. В течение двух недель деньги поступят на Ваш счет»

- Если билет не действителен:
«К сожалению, Ваш билет не действителен / по Вашему билету был осуществлен вход. Возврат денежных средств невозможен»
- Если посетитель приобрел билет в ТЕРМИНАЛЕ ПО ОПЛАТЕ БИЛЕТОВ и хочет осуществить возврат билета в Музей / на Колоннаду:
«Обратитесь, пожалуйста, к администратору на входе Музея и предоставьте ему свой билет. Далее необходимо вернуться в кассу (без очереди), где Вам вернут деньги за билеты»
(необходимо осуществить возврат билета и вернуть посетителю деньги в соответствии с утвержденными правилами осуществления денежно-кассовых расчетов с населением)

Предоставление информации о концертной деятельности Музея

- «В Исаакиевском соборе / Спасе на Крови проходят концерты с участием хора Санкт-Петербурга»
Дополнительно:
«Артисты исполняют классическую музыку и поют а cappella»
«В репертуаре коллектива произведения русской духовной музыки»
«Вы также можете посетить концерт органной музыки в базилике Св. Екатерины или концерт в Петрикирхе (*дополнительно: Лютеранской церкви Святых Петра и Павла*)» (*необходимо указать тематику концерта*)
- При вопросе посетителя относительно местонахождения концертных площадок:
«Базилика Св. Екатерины находится по адресу: Невский пр., 32-34»
«Петрикирхе (*дополнительно: Лютеранская церковь Святых Петра и Павла*) находится по адресу: Невский пр., 22-24»
«Ближайший концерт... (*назвать дату концерта*) начало в (*назвать время концерта*)»
«Ознакомьтесь, пожалуйста, с репертуаром на месяц» (*необходимо выдать программку в руки посетителю при ее наличии*)
- Если посетитель задает вопрос о способах приобретения билетов на концерты:
«Приобрести билеты на концерты вы можете в любой кассе Музея без комиссии, а также в театральных кассах города» (*необходимо предупредить, что при покупке в театральных кассах взимается комиссия*)
«Вы также можете приобрести билеты онлайн на официальном сайте Исаакиевского собора без комиссии» (*при необходимости озвучить название сайта и адрес: Государственный музей-памятник «Исаакиевский собор» / www.cathedral.ru*)
«Стоимость билета составляет... (*указать стоимость билета*)»
- В случае отсутствия буклета с репертуаром на месяц:
«Афиша концертов представлена на стенде возле кассы № ... (*необходимо озвучить номер соответствующей кассы*)»
«Ознакомиться с репертуаром ближайших концертов Вы можете на официальном сайте Музея (*при необходимости озвучить название сайта и адрес: Государственный музей-памятник «Исаакиевский собор» / www.cathedral.ru*) или по телефону (*необходимо продиктовать номер соответствующего телефона*).
Дополнительно можно озвучить (по запросу):
Также вся информация размещена на страницах в социальных сетях: «Vkontakte» (*при необходимости озвучить название группы: Музей-памятник «Исаакиевский собор»*) и «Facebook» (*при необходимости озвучить название группы: The State Museum St Isaac's Cathedral - the Museum Complex*)».

Предоставление информации о выставочной деятельности Музея

- Если посетитель задает вопрос о проводимых выставках в музее:
«Сегодня и до... (следует указать даты проведения выставки) в Исаакиевском соборе / Спасе на Крови / Музее Камня (в случае проведения выставки на других площадках – следует указать место проведения) проходит временная выставка...» (необходимо проговорить название выставки; при наличии буклета, посвященного выставке, предложить / выдать его посетителю).
- В случае отсутствия буклета с информацией о выставках в музее:
«Получить более подробную информацию о выставке Вы можете на официальном сайте Музея (при необходимости озвучить название сайта и адрес: Государственный музей-памятник «Исаакиевский собор» / www.cathedral.ru) или по телефону
(необходимо продиктовать номер соответствующего телефона)
Дополнительно можно озвучить (по запросу):
Также вся информация размещена на страницах в социальных сетях: «Vkontakte»
(при необходимости озвучить название группы: Музей-памятник «Исаакиевский собор»)
и «Facebook» (при необходимости озвучить название группы: The State Museum St Isaac's Cathedral -- the Museum Complex)»

Согласовано:

Руководитель службы
приема посетителей



А.А. Арютин

Начальник службы
подготовки и развития персонала



С.В. Петропавловская

Старший администратор
сектора билетных кассиров



С.Ю. Черномор



«Речевые стандарты обслуживания посетителей музея для администратора / старшего администратора / главного администратора»

- **«Здравствуйте / Доброе утро / Добрый день / Добрый вечер!»** (*приветствие формулируется, как только посетитель подошел к турникету с намерением задать вопрос или пройти*).
- **«Приложите, пожалуйста, билет штрих-кодом к красному квадрату турникета»**
- **«Разрешите Ваш билет, я помогу Вам!»**
- Если возникает необходимость, требуется объяснить:
«Пожалуйста, обратите внимание: когда горит зеленая стрелка, можно проходить через турникет», или:
«Обратите внимание, пожалуйста, горящая зеленая стрелка означает, что можно проходить / осуществить проход через турникет»
- **«Слушаю Вас»** (*допустимая формулировка для начала взаимодействия с посетителем и ответа на вопрос посетителя*)
- Если делается выборочная проверка документов, уточняющая формулировка следующая:
«Разрешите посмотреть Ваши документы на льготный билет» или
«У вас льготный билет, разрешите посмотреть подтверждающие документы» (*данное уточнение требует максимальной корректности, поскольку объективно существуют неравные условия в оплате билетов для разных категорий посетителей – поэтому необходимо произносить эти фразы спокойно и доброжелательно*)
- Если посетитель вошел в Музей с чемоданом / дорожной сумкой и т.п.:
«По правилам музея вход в собор с крупногабаритными вещами запрещен»
При необходимости добавить:
«Согласно правилам международной безопасности, запрещено посещать Музей с крупногабаритным багажом. Воспользуйтесь, пожалуйста, камерой хранения. Камера находится (необходимо указать направление и месторасположение)».
- На вопрос посетителя «Я могу еще раз сегодня пройти по льготному билету?», необходимо объяснить: **«По льготному билету можно пройти один раз в день»**.
- На вопрос посетителя «А почему нельзя подняться на лифте на Колоннаду?», необходимо объяснить:
«Лифт предназначен для посетителей в инвалидной коляске, он поднимается только до специально оборудованной смотровой площадки для посетителей с ограниченными возможностями здоровья в инвалидной коляске и не поднимается до Колоннады».
- Если посетитель задает вопрос: «Где находится туалет?»:
«На территории Музейного объекта туалет отсутствует. Ближайший туалет находится...» (*следует указать местонахождение ближайших городских туалетов*)
- Если гиды нарушают правила при посещении музея (проводят экскурсии на русском языке):
«По договору туристско-экскурсионного обслуживания с Вашей фирмой гидам-переводчикам запрещено проводить экскурсии на русском языке» (*при*

необходимости уточнить, что Музей предоставляет право гиду-переводчику проводить экскурсию на территории Музея только на иностранном языке, а также сослаться на:
- п. 1.3 Постановления Правительства СПб № 1330 от 27.10.2008 г. «О введении единой системы подготовки и аккредитации экскурсоводов и гидов-переводчиков в СПб»;
- п. 2.2 договора туристско-экскурсионного обслуживания).

• Если человек в состоянии алкогольного опьянения, необходимо обратиться к нему с предупредительной фразой.

«В целях безопасности в музее запрещено находиться в состоянии алкогольного опьянения. Вам необходимо покинуть территорию музея, вы можете вернуться через некоторое время»

• Если посетители нарушают правила при посещении музея:

«В музее запрещена профессиональная фото-, видеосъемка с использованием штатива и дополнительного освещения / вспомогательных устройств» или

«Профессиональная фото-, видеосъемка разрешена только при наличии письменного разрешения директора» или «По музейным правилам запрещена фото-, видеосъемка временных выставок».

Если посетитель просит показать Правила посещения музея, необходимо предоставить ему такую возможность. Правила должны находиться на рабочем месте, в случае отсутствия Правил специалист должен позвонить и попросить принести их. Эти действия должны быть совершены максимально оперативно и быстро.

Посетителю в данном случае необходимо сказать:

«Подождите, пожалуйста, несколько минут».

• Если посетитель приобрел билет в терминале по продаже билетов и хочет осуществить возврат билета в Музей / на Колоннаду:

«Будьте добры Ваш билет»

В случае если билет действителен необходимо проговорить:

«Далее Вам необходимо подойти в кассу (без очереди), где Вам вернут деньги за билеты» (при необходимости сопроводить посетителя к кассам)

Если билет не действителен:

«К сожалению, Ваш билет не действителен / по Вашему билету был осуществлен вход. Возврат денежных средств невозможен»

• Заключительный этап коммуникации (требуется использовать «фразы-пожелания»):

«Добро пожаловать! / Проходите, пожалуйста (в Музей / на Колоннаду) / Приятного просмотра / Хороших впечатлений!»

Телефонное взаимодействие:

«Здравствуйте / Доброе утро / Добрый день / Добрый вечер! ... (далее озвучить должность, имя (и отчество) и название музея-памятника)

• Если необходимо время для поиска ответа на вопрос:

«Я уточню информацию, это займет некоторое время / несколько минут. Подождите, пожалуйста / Пожалуйста, оставайтесь на линии».

• В случае если не удалось ответить на вопрос:

«В данный момент я не обладаю информацией по Вашему вопросу, перезвоните, пожалуйста:

✓ в ... (необходимо указать время)

✓ по номеру ... (необходимо продиктовать номер). Возможные другие варианты ответа, например:

«Подождите, пожалуйста, я соединю вас со специалистом / переключу вас на другого сотрудника»

• Обязательно в ходе беседы:

✓ уточнить, все ли интересующие вопросы были заданы;

✓ предложить все возможные варианты решения / альтернативу для решения вопроса;

✓ подведение итога беседы.

В случае длительной беседы необходимо продублировать ответы на интересующие собеседника вопросы / необходимую информацию.

Например:

«Вы записаны на... (назвать число), в... (назвать время). В случае, если Ваши планы изменятся, просьба перезвонить нам по телефону... (продиктовать номер телефона).

Дополнительно:

«Вас встретит...» (назвать Ф.И.О. встречающего при наличии такового)

✓ Завершающие коммуникацию фразы, например:

«Будем рады видеть Вас в нашем музее / Ждем Вас в нашем музее...!»

«Всего доброго / До свидания!»

- Важно в процессе разговора:
- ✓ не использовать громкую связь;
- ✓ соблюдать умеренный темп и громкость речи;
- ✓ четко произносить слова;
- ✓ исключить долгие паузы;
- ✓ исключить слова-паразиты;
- ✓ исключить излишние переспрашивания;
- ✓ полностью прослушивать вопросы собеседника;
- ✓ не перебивать собеседника;
- ✓ сдержанно реагировать на жалобы;
- ✓ не отвлекаться на разговоры с другими сотрудниками или посетителями.

Организация потоков посетителей возле турникетов:

В случае, когда необходимо организовывать посетителей перед турникетами / направить посетителей к свободным турникетам:

• **«Пожалуйста, проходите к свободным турникетам номер...» (необходимо указать номер одного или нескольких турникетов),**

«Через турникет №... проходит экскурсионная группа, Вы можете пройти через свободные турникеты №...»

• Если посетитель задает вопрос: «Где приобрести билеты в Музей / на Колоннаду?»:

«Билеты в Музей / на Колоннаду Вы можете приобрести в кассе музея (необходимо указать расположение касс) или в терминалах, расположенных в центральной части портика» (допустимо указывать направление рукой).

Дополнительно:

«В кассах / терминалах Вы можете приобрести билеты по карте или за наличный расчет»

Необходимо добавить:

«Обратите внимание, что в терминалах Вы можете приобрести билеты только по полной стоимости. Билеты по льготной стоимости можно приобрести только в кассах музея при наличии соответствующего документа»

«Полный перечень льготных категорий представлен на кассах»

• Если посетитель задает вопрос: «Где вход в Музей / на Колоннаду?»:

«Вход в Музей осуществляется через турникеты, находящиеся перед Вами»

«Вход на Колоннаду осуществляется через турникеты, находящиеся с правой стороны на портике» (если посетитель находится у входа в Музей, допустимо указывать направление рукой)

Ограничение входа в музей

В случае вынужденной необходимости ограничения входа в музей для посетителей в связи с интенсивным турпотокком:

«В связи с интенсивным потоком посетителей мы вынуждены ограничить вход в музей на некоторое время. В ... часов ... минут (указать точное время) доступ в музей для посетителей будет возобновлен. Приносим извинения за доставленные неудобства».

Согласовано:

Руководитель службы
приема посетителей



А.А. Арютин

Начальник службы
подготовки и развития персонала



С.В. Петропавловская

Заведующий сектором
приема посетителей



Е.Е. Козлов



УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБУК
«ГМП «Исаакиевский собор»
И.В. Буров
«01» марта 2016 г.

**«Речевые стандарты обслуживания посетителей музея
для специалиста по приему посетителей на входе в музей,
дежурного по залу»**

- Приветствие формулируется, как только посетитель входит в помещение музея **«Здравствуйте!» / Доброе утро / Добрый день / Добрый вечер!»**
- При обращении посетителей с каким-либо вопросом необходимо ответить: **«Слушаю Вас»**
- **«Проходите, пожалуйста»**
- **«Покажите, пожалуйста, ваши билеты»**
- Необходимо проинформировать посетителей:
«Через несколько минут / через некоторое время будет организована экскурсия, Вы можете подождать здесь» (*допустимо указывать направление рукой*), или **«Экскурсионная группа была только что сформирована, присоединяйтесь, пожалуйста», или**
«Экскурсия началась несколько минут назад, Вы можете присоединиться к группе или подождать, пока будет сформирована следующая экскурсионная группа»
Если посетитель не знает, где находится группа, к которой он может подключиться, необходимо предложить помощь:
«Я провожу Вас к экскурсионной группе, следуйте за мной, пожалуйста»
- Для посетителей с бесплатными билетами необходимо предложить приобрести экскурсию:
«У вас бесплатный билет, не предусматривающий экскурсию. Вы можете оплатить рублей через терминал по оплате услуг и присоединиться к группе или, оплатив рублей, прослушать аудиогид» (*данное уточнение требует максимальной корректности, поскольку объективно существуют неравные условия в оплате билетов для разных категорий посетителей – произносить эту фразу необходимо спокойно и доброжелательно*)
Дополнительно:
«Также в музее проводится индивидуальное экскурсионное обслуживание группы от 1 до 5 человек. Стоимость составляет...»
- **«Вы можете воспользоваться дополнительной музейной услугой – аудиогидом. Стоимость составляет...»**
Дополнительно:
«Аудиогид позволяет самостоятельно ознакомиться с музеем. К нему прилагается план с пронумерованными объектами. Номер дорожки в аудиогиде соответствует номеру объекта на карте».
Далее проговорить краткую инструкцию по использованию аудиогидов Reinvox.
Посетителей, приобретающих аудиогид, необходимо проинформировать: **«Обратите внимание, что приобретенный аудиогид необходимо сдать сотруднику при выходе из музея».**
- Если гиды нарушают правила при посещении музея (проводят экскурсии на русском языке):

- **«По договору туристско-экскурсионного обслуживания с Вашей фирмой гидам-переводчикам запрещено проводить экскурсии на русском языке»** (при необходимости уточнить:

что Музей предоставляет право гиду-переводчику проводить экскурсию на территории Музея только на иностранном языке, а также сослаться на:

- п. 1.3 Постановления № 1330 от 27.10.2008 г. «О введении единой системы подготовки и аккредитации экскурсоводов и гидов-переводчиков в СПб»;
- п. 2.2 договора туристско-экскурсионного обслуживания).

- Если посетители громко говорят, необходимо попросить:

«Пожалуйста, говорите потише»

- Если посетители нарушают правила при посещении музея:

«Согласно правилам в музее запрещен прием пищи. Пожалуйста, уберите еду».

«Согласно правилам в музее запрещен прием пищи и напитков. Пожалуйста, уберите напитки».

Если требуется покормить маленького / грудного ребёнка или перекусить / попить посетителям с сахарным диабетом, рекомендуется предложить пересест в то место, где посетителя не видно или он никому не мешает.

«Согласно правилам в музее запрещен прием мороженого»

Дополнительно:

«Просим Вас выйти, доесть мороженое и затем Вы сможете беспрепятственно вернуться в музей. Выход распложен (необходимо озвучить расположение выхода. Допустимо указывать направление рукой)»

Произносить эту фразу необходимо максимально корректно и доброжелательно.

«Согласно правилам в музее запрещено прикасаться к экспонатам / мраморной облицовке / деталям художественно-декоративного убранства. Стены музеев-памятников являются охраняемым культурным объектом»

«Согласно правилам в музее нельзя находиться с животными / с воздушными шарами / с оружием и т.п. Просьба покинуть территорию музея»

«По правилам безопасного пребывания / безопасности в музее запрещено находиться с чемоданами, дорожными сумками / снастями, лыжами... Воспользуйтесь, пожалуйста, камерой хранения. Камера находится (необходимо указать направление и месторасположение)». В случае если посетитель оказался с данными предметами внутри музея.

«Согласно правилам в музее запрещено петь, танцевать, кричать, поднимать шум»

«Пожалуйста, соблюдайте тишину на территории музея»

«Без согласования с руководством запрещено петь на территории музея»

«Согласно правилам / законодательству в помещении музея запрещено курить»

«В музее запрещена профессиональная фото-, видеосъемка с использованием штатива и дополнительного освещения / вспомогательных устройств» или

«Профессиональная фото-, видеосъемка разрешена только при наличии письменного разрешения директора» или **«По музейным правилам запрещена фото-, видеосъемка временных выставок».**

Если посетитель просит показать Правила посещения музея, необходимо предоставить ему такую возможность. Правила должны находиться на рабочем месте, в случае отсутствия Правил специалист должен позвонить и попросить принести их. Эти действия должны быть совершены максимально оперативно и быстро.

Посетителю в данном случае необходимо сказать:

«Подождите, пожалуйста, несколько минут».

- Если человек в состоянии алкогольного опьянения оказался внутри музея, необходимо обратиться к нему с предупредительной фразой.

«В целях безопасности в музее запрещено находиться в состоянии алкогольного опьянения. Вам необходимо покинуть территорию музея, вы можете вернуться через некоторое время»

- Если человек ведет себя агрессивно (допускает оскорбления, крик, обвинения, проклятья, размахивает руками и т.п. в сторону сотрудника музея), необходимо предупредить его:

«По правилам музея я вынужден (а) сообщить об этой ситуации в службу безопасности»

Данные фразы необходимо произносить уверенно, но не агрессивно.

- Заключительный этап коммуникации для специалистов по приему посетителей, дежурных по залу (требуется использовать «фразы-пожелания»):

«Приятного просмотра / Хороших впечатлений!»

«Добро пожаловать!» *(на входе в музей)*

Согласовано:

Руководитель службы
приема посетителей



А.А. Арутин

Начальник службы
подготовки и развития персонала



С.В. Петропавловская

Заведующий сектором
приема посетителей



Е.Е. Козлов