



INTERNATIONAL COUNCIL OF MUSEUMS

CONSEIL INTERNATIONAL DES MUSEES

ПОСОБИЕ

ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ
ПО МУЗЕЙНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
И МУЗЕЙНЫХ СМОТРИТЕЛЕЙ

Москва

2002



INTERNATIONAL COUNCIL OF MUSEUMS
CONSEIL INTERNATIONAL DES MUSEES

ПОСОБИЕ
ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ
ПО МУЗЕЙНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
И МУЗЕЙНЫХ СМОТРИТЕЛЕЙ

Москва

2002

Министерство культуры Российской Федерации
Российский комитет Международного совета музеев
(ИКОМ России)

Ассоциация по музейной безопасности
при ИКОМ России

Данное издание выпущено при финансовой поддержке
Министерства культуры Российской Федерации,
Международного совета музеев,
Государственного Эрмитажа

В подготовке издания принимали участие:
А.В. Богданов (Государственный Эрмитаж),
А.С. Колупаева (Министерство культуры
Российской Федерации),
И.Г. Кузнецова (Государственный Русский музей),
Г.Н. Скитович (ИКОМ России)

Издание Национальных комитетов
ИКОМ Бельгии и Швейцарии

Перевод с французского языка

ISSN 1683-0059
© ИКОМ России, 2002

Вместо предисловия

Уважаемые Коллеги!

У Вас в руках – ценное пособие для специалистов по музейной безопасности и музейных смотрителей.

Министерство культуры считает музейную безопасность главной проблемой музейного дела и принимает меры к тому, чтобы такая точка зрения на проблему распространялась все шире. И здесь будет весьма полезным опыт наших музейных коллег из Бельгии и Швейцарии.

Важно понять, что нам нужно освоить самые современные технологии сохранения музейных коллекций в музеях любого профиля – от табличек у входа в музей до бесед с посетителями. Нельзя представить Музей без публики. И каждый музей гордится, что количество его посетителей постоянно растет. Над «имиджем» музея работает

весь музейный персонал, стремясь как можно лучше защитить от потенциальной опасности, как своего посетителя, так и музейную коллекцию. Исключительно сложную задачу решают сотрудники службы охраны и музейные смотрители, которые первыми встречают посетителей. Нам важно понять – самым главным «хранителем» музея является его сотрудник. Поэтому Министерство культуры принимает все меры к усвоению коллективами музеев всех правил и всех технических средств, используемых сегодня в работе с коллекциями музеев и посетителями.

И еще одно. Мировая практика показывает, что никакие достижения науки и совершенствование подготовки персонала не обеспечивают абсолютной музейной безопасности. Пока будет функционировать институт музея, каждый день будут требовать решения самые разные задачи, связанные с безопасностью в музее. Музейная безопасность – это живое практическое дело. Оно никогда не может закончиться, оно не выносит чисто теоретических разговоров и диспутов. Так и нужно к нему относиться.

Предлагаемая публикация предназначена для вас, дорогие коллеги, и предоставляет редкую возможность получить ответы на многие практические вопросы, возникающие в процессе обеспечения деятельности музея.

Еще раз приветствую всех, кому придется познакомиться с этим интересным изданием

Н.Л. Дементьева
Первый заместитель Министра культуры
Российской Федерации

Уважаемые Коллеги!

Согласно решению Президиума ИКОМ России мы приступаем к издательскому проекту.

Целесообразность данного издательского проекта вызвана тем обстоятельством, что в последние годы в России резко сократился выпуск зарубежных изданий по музейной тематике.

Считаю важным отметить, что идея издания на русском языке публикаций известных зарубежных авторов возникла благодаря многочисленным просьбам индивидуальных и коллективных членов ИКОМ. Директора российских музеев предложили включить в список музейных изданий публикации, появившиеся в последние два года.

Руководство Министерства культуры Российской Федерации положительно восприняло эту идею и решило принять долевое участие в финансировании издательского проекта.

Вашему вниманию предлагается пособие для специалистов по музейной безопасности и музейных смотрителей, изданное в Швейцарии. Данный труд является совместной работой музейных специалистов Национальных комитетов ИКОМ Бельгии и Швейцарии.

Представляемая в переводе на русский язык публикация ставит своей целью познакомить музейных работников, занимающихся вопросами безопасности, с базовыми правилами в этой области, достаточно общими и легко воспринимаемыми. Хотелось бы подчеркнуть актуальность этой проблематики. Поэтому мы и начинаем наш проект именно с нее. Мы все отдаем себе отчет в том, что безопасность музеев – проблема комплексная, но в центре нее – человек – музейный специалист и его отношение к своему делу с позиций Кодекса профессиональной этики ИКОМ.

Данная публикация на русском языке является совместным изданием Министерства культуры Российской Федерации, ИКОМ России и Ассоциации по музейной безопасности при ИКОМ России.

ИКОМ России заканчивает работу над следующей публикацией «Место музеев в глобальном обществе». Надеемся, что поднимаемые в публикации вопросы не оставят равнодушными никого из читателей, а предлагаемые на суд читателей размышления авторов смогут помочь в решении многочисленных музейных проблем.

Г.Г. Григорян
Президент ИКОМ России

Уважаемые Коллеги!

Вопросы безопасности музеев, архивов и библиотек, сохранность их экспонатов являются целью нашей с Вами ежедневной работы. Задача эта, безусловно, многосторонняя, важная и исключительно сложная, для выполнения которой нужно учитывать различные факторы и условия, влияющие на ее решение. Несмотря на все достижения техники и совершенствование подготовки персонала, абсолютная безопасность невозможна в повседневной жизни музея. Несмотря на стремление как можно лучше защитить как посетителей, так и коллекции от любой потенциальной опасности, мы регулярно получаем сообщения о новых кражах и нападениях, не говоря уже об актах вандализма или непредумышленной порчи экспонатов, о пожарах, происходящих порой в музеях. Учитывая недостаточное освещение всех проблем комплексной безопасности в существующих специальных изданиях и ограниченные тиражи этих публикаций, Президиум ИКОМ России

принял решение издать русский перевод представляемой вам книги. Надеюсь, что содержащаяся в ней информация будет полезна, и позволит вам решить некоторые вопросы и по-новому оценить существующие проблемы.

Разумеется, книга не претендует на освещение всех проблем безопасности, да это и невозможно в рамках одного издания.

Позвольте пожелать вам успехов в многотрудном деле сохранения культурного наследия России. От нас с вами зависит, что мы оставим нашим детям.

С уважением,

*А.В. Богданов
Председатель Ассоциации
по музейной безопасности
при ИКОМ России*

Пособие для специалистов по музейной безопасности и музейных смотрителей

Безопасность в музее! Эта тема стара, как и само это учреждение. Она послужила сюжетом для многочисленных романов и фильмов, начиная с кражи “Моны Лизы” в Лувре, совершенной почти сто лет назад, до похищения сокровищ Топкапы в Стамбуле... Несмотря на все достижения техники и совершенствование подготовки персонала, абсолютная безопасность, то есть отсутствие всякой опасности, это мираж в повседневной жизни музеев. Хотя коллеги стремятся как можно лучше защитить как посетителей, так и коллекции от всякой потенциальной опасности, пресса с обескураживающей регулярностью сообщает о новых кражах и нападениях, не говоря уж об актах вандализма или непредумышленной порче экспонатов, о химических катастрофах или пожарах, происходящих порой в музеях.

Смотрители музеев находятся на переднем крае, напрямую сталкиваясь с проблемами безопасности. Им надлежит постоянно, приветливо и по возможности корректно заставлять соблюдать предписания, которые затрагивают интересы посетителей, то есть клиентов, которые заплатили за вход и поэтому ждут предоставления услуги. Таков “специалист”, вооруженный шариковой ручкой и стремящийся убедить своего партнера, широко размахивая руками рядом с выставленной живописной работой; такова группа школьников, галопирующая во весь опор по залам в направлении выхода. Детская коляска в зале? Это не только риск столкновения с экспонируемой вещью, но, быть может, и подходящее место для украденного экспоната! Всякое предписание, любое замечание смотрителя могут вызвать неудовольствие посетителя, поскольку даже терпения и дипломатичности не всегда достаточно, чтобы добиться его понимания.

Цель настоящей публикации заключается в том, чтобы ознакомить музейных сотрудников, занимающихся вопросами безопасности, с

основными правилами в этой области, достаточно общими и легко понимаемыми. В ней подчеркивается необходимость безусловного функционирования систем сигнализации (независимо от размеров и специфики музея). Однако, нужно постоянно помнить основное правило: даже самые лучшие инструкции не могут полностью устранить опасность. Если эта брошюра поможет уменьшить опасность, свою цель она достигнет.

Лоренс Хомбергер
Президент ИКОМ Швейцарии

Уважаемые коллеги!

Каких сотрудников больше всего в музеях? Кто обеспечивает доступность коллекции для публики? Кто входит в контакт с этой публикой и находится всегда на переднем крае, чтобы первым выслушать любые замечания? Кто отвечает за сохранность произведений? Кто должен совместить эту задачу с оптимальным приемом посетителей? Как бы вы ни назывались, "музейные смотрители", "сотрудники службы музейной охраны и безопасности", ваша задача - одна из важнейших в жизни музея. Без вас сама идея "музея", предполагающая наличие публики, не могла бы быть реализована.

Задача многосторонняя, важная и исключительно сложная, для выполнения которой, однако, в наших регионах не существует специальной подготовки. Случилось так, что Швейцарским национальным комитетом Международного совета музеев в 1986 г. была издана брошюра, предназначенная для вас. В ней особо была оценена ваша роль. С того времени, благодаря развитию служб общественных связей и большому вниманию, уделяемому "имиджу"

музея, значение ваших функций усилилось: вы образуете “линию фронта”, которая встречает посетителя и воспринимается извне как лицо музея. Поэтому данное пособие дополнено главой, посвященной различным аспектам приема посетителей.

Естественно, у вас есть возможность на основании профессионального опыта уточнить, дополнить и проиллюстрировать нашу публикацию. С интересом ждем ваши отклики. Удачи!

Маргерит Коппенс
Президент ИКОМ Бельгии

ГЛАВА I.

Сотрудник охраны музея: основная функция

Введение

В основном, музей выполняет три функции. Прежде всего, хранение предметов, имеющих историческую, художественную, научную или иную ценность - это его основная задача. Следующая задача - оживить эти предметы, сделать так, чтобы они заговорили с посетителями. И, наконец, предоставить возможность изучения этих предметов.

Задача хранения - основная. Примечательно, что руководителя музея часто именуют “хранителем”. Почему функция хранения является основной? Потому, что две другие обусловлены ею: если предмет не сохранен, он не может быть ни “оживлен”, ни “изучен”. Хранение связано с конечной целью музея - передать предметы будущим поколениям в возможно более нетронутом виде. Потому, наконец, что зачастую речь идет об уникальных,

хрупких и ценных предметах, которые составляют более или менее значительную часть "сокровищницы Человечества".

Публика является привилегированным партнером музея. Существование музеев это результат культурного выбора общества. Это место, где концентрируется коллективная память для тех, кто хотел бы видеть предметы, связанные с этой памятью, то есть для публики.

Таким образом, музей является публичным, общественным местом со всеми присущими этому рисками, масштабы которых известны в других местах, таких как вокзалы, автобусные станции, парки или церкви. С рисками, связанными не только с "хранением" в прямом смысле этого слова, но и с явлениями, порожденными нашим обществом: вандализмом, небрежением и воровством. Необходимо знать, что широкая известность предмета, достигнутая благодаря музею (или выставкам), делает из него приоритетную цель для некоторых преступников, которые, посягая на предметы, ценимые обществом, таким образом выражают свой протест или несогласие по отношению к обществу. Побудительным мотивом кражи часто является значительная рыночная стоимость этих

редких, драгоценных и пользующихся спросом предметов.

Поскольку музей - это место памяти, он призван противостоять времени, которое естественным образом превращает в прах все живое. Поэтому музей должен обеспечить хранимым предметам как можно более долгую жизнь.

Роль сотрудника охраны музея

Охранник в музее или смотритель в зале, которого мы называем здесь сотрудником охраны музея, находится между двумя полюсами. С одной стороны, он обеспечивает надзор за уязвимыми предметами, сохранность которых следует обеспечить любой ценой в силу их принадлежности к культурному достоянию, уникальности и, следовательно, незаменимости. С другой стороны, он противостоит "потребителю" этого достояния - публике, более или менее многочисленной, более или менее дисциплинированной, ловкой, любезной, образованной, более или менее настроенной на контакт.

Отсюда двойной парадокс. Смотритель обязан быть гостеприимным по отношению к публике, и в то же время он должен заботиться о целостности экспонатов, находящихся под его присмотром. Он ощущает себя последним бастионом между максимальной угрозой (все более многочисленной публикой) и чрезвычайной уязвимостью доверенных ему ценных предметов. Короче говоря, являясь хранителем коллекций, он в то же время является "охранником публики".

Роль смотрителя заключается, таким образом, в обеспечении гармоничного сосуществования экспоната и публики, благодаря чему музей может в полной мере выполнять свое предназначение.

Когда какой-либо предмет помещают в музей, то делают это для того, чтобы обеспечить этому предмету шансы на выживание и дать возможность будущим поколениям любоваться им, как это делаем мы сегодня. Если завтра предмет будет поврежден, частично утрачен или станет нечитаемым, он не "заговорит" с публикой на нынешнем языке. Злейшим врагом музейного экспоната является время - оно ставит

угрозу его состояние, краски, материал, из которого он изготовлен.

Поэтому необходимо создать для экспоната особые условия существования и комплекс мер предосторожности, оправдывающих запреты, сопровождающие его пребывание в музее.

Эти запреты делятся на две категории: относящуюся к целостности объектов, то есть к их сохранности, и относящуюся к безопасности.

Музейный смотритель является также и специалистом в области общения. От приема, который он оказывает посетителям, от его способности быть их собеседником во время посещения и в то же время побудить гостей соблюдать определенные правила, во многом будет зависеть доброе имя музея.

ГЛАВА II.

Сотрудник охраны музея: регламентарная профессия

Внутренняя служба охраны музея

Внутренние службы охраны подчиняются официальному органу, учрежденному на федеральном или региональном уровне (в зависимости от структуры государства).

В Бельгии данные службы находятся в федеральной компетенции. Ими руководит Служба полиции королевства в Министерстве внутренних дел. Вопросы регулируются положениями закона от 10 апреля 1990 года (неоднократно дополнялся и пребывает в состоянии постоянной эволюции).

В Швейцарии федерального законодательства в этой сфере нет. Возможно существование кантональных законов и актов на уровне коммун.

Ваше руководство должно получить у соответствующих властей информацию об обязанностях и пределах вашей компетенции, а также информировать вас о происходящих изменениях в этой области.

На вопросы: могу ли я попросить предъявить документы, открыть сумку, возможно ли проведение личного обыска и т.п., вам должен быть дан четкий ответ.

Среди важных пунктов законодательства в области санкций содержится положение о соблюдении представителями частной (или общественной) охраны принципа невмешательства в дела полиции. Таким образом, в качестве сотрудника охраны музея вы не обладаете компетенцией полицейского, но вы можете быть ценным помощником полиции, имея острое зрение, хорошую память и добросовестно сообщая о нарушениях, о которых вам стало известно в ходе исполнения служебных обязанностей.

Как сотрудник охраны, вы должны знать, что ст. 3 бельгийского закона от 20 июля 1990 г. гласит, что даже обычный гражданин может задержать лицо, застигнутое на месте преступления, с тем, чтобы немедленно

сообщить известные ему факты агенту общественных сил и передать данное лицо в распоряжение королевского прокурора. Например, в соответствии с этим законом вы можете задержать, лицо, застигнутое в момент совершения кражи. Но лишь в случае крайней необходимости вы можете применить принуждение для передачи этого лица в распоряжение полиции. Причем, если вы задержитесь с информированием компетентных властей, то рискуете понести наказание за самоуправный арест (задержание). Ст. 434 и др. бельгийского уголовного кодекса предусматривают санкции против тех, кто арестует или прикажет арестовать, задержит или прикажет задержать какое-либо лицо, кроме случаев, когда это разрешено законом. Незаконное и самоуправное задержание противоречит закону, независимо от того, на какой срок гражданин будет лишен свободы передвижения.

В Швейцарии ситуация аналогична. Оправдать посягательства на свободу и жизнь могут лишь статьи 32, 33 и 34 швейцарского уголовного кодекса, касающиеся служебных обязанностей, законной самообороны и крайней необходимости. В частности, статья 33

заставляет на первый план необходимую размерность реакции лица, в данном случае зрителя, на действия нападающего или вора.

Как сотрудник службы безопасности (страны), даже после окончания работы, вы призваны хранить от посторонних известные вам секреты музея, какими бы они ни были, как относящиеся к сохранности экспонатов, так и касающиеся посетителей.

Кроме того, знайте, что вы несете гражданскую ответственность за незаконный ущерб, который нанесете либо намеренно, либо в небрежности или неосторожности.

Права и обязанности сотрудника охраны музея

Правила внутреннего распорядка

В чем их польза?

Дирекция музея, несомненно, снабдила вас текстом правил внутреннего распорядка. Считайте их вашей страховкой. Они дают вам возможность точно знать, что и как вы можете делать, а также то, что вы делать не должны.

Каково их содержание?

Внутренние рабочие правила:

расписание, перерывы, рабочая одежда, запрещенные действия (прием пищи, курение, использование личного мобильного телефона и т.д.), ответственность за ключи и т.д.

Правила, регулирующие доступ посетителей:

- в экспозиционные залы (сдача вещей в гардероб и т.д.);
- в такие подразделения как библиотека, научный отдел и т.д.;
- условия прохода поставщиков, представителей обслуживающих фирм, гостей, хранителя и т.д. (средства идентификации, нагрудные таблички, сопровождение и т.д.).

Правила, касающиеся безопасности:

- план музея, план расположения противопожарных средств (огнетушители, шланги, гидранты и т.д.);
- средства подачи сигналов тревоги;
- номера телефонов, по которым нужно звонить в данном случае;
- меры по эвакуации посетителей и экспонатов.

Правила для посетителей

Посетители должны быть четко информированы о правилах посещения музея.

Перечень запретов, например, на курение, прием пищи и напитков, на использование мобильных телефонов и фотоаппаратов и т.д. должен быть вывешен при входе в музей. Таким образом, делая замечание посетителю, вы ссылаетесь на правила.

Данные правила могут изображаться в виде плакатов: они не столь суровы как надписи "запрещено..." и имеют то неоспоримое преимущество, что не требуют перевода.

ГЛАВА III.

Безопасность коллекций

А. Опасности, угрозы

Будучи сотрудником охраны музея, вы должны уметь противостоять восьми основным опасностям:

- опасности, связанные с инфраструктурой;

- постоянные опасности (затопление вследствие аварии и т.д.);
- невольный ущерб;
- умышленный ущерб (вандализм);
- кража;
- пожар;
- угроза взрыва или взрыв;
- естественные (природные) опасности.

Опасности, связанные с инфраструктурой

Музейный экспонат должен храниться в условиях, отвечающих специальным нормам в следующих областях:

температурного режима:

поддержание постоянной температуры предохраняет материалы от порчи. Отсюда необходимость следить за тем, чтобы радиаторы в залах имели регуляторы и не приходилось, например, открывать двери или окна, или, напротив, приносить дополнительные обогревательные приборы...

влажностного режима:

изменения уровня относительной влажности могут нанести ущерб дереву, холсту, росписям. Отсюда необходимость следить за тем, чтобы относительная влажность оставалась постоянной, избегать открытия дверей и окон, обеспечивать нормальное функционирование кондиционеров, быть внимательным к показаниям гигрометров.

Экспонат должен быть недосягаем для пыли и табачного дыма. В силу этого, а также из-за опасности пожара, курение в музее должно быть строго запрещено как для персонала, так и для посетителей.

Манипуляции с экспонатами всегда вредны. Они должны проводиться сотрудниками, имеющими соответствующий навык, то есть лаборантом или лаборанткой. На нашей коже есть жир и влага, которые могут остаться на экспонате и повредить его поверхность, и что простое прикосновение может также повлечь ее медленное разрушение.

При этом необходимо иметь в виду, что посетитель часто стремится потрогать экспонат. Его толкает любопытство и желание узнать, твердый он или мягкий, холодный или теплый,

пустой или полный, тяжелый или легкий. Представьте себе, что будет с полихромной статуей, если ее в течение только года коснутся десять тысяч рук! Поэтому в музее должно быть строго запрещено касаться экспонатов.

Некоторые предметы и произведения искусства чрезвычайно чувствительны воздействию света. Ультрафиолетовые лучи (содержатся в свете солнца и неоновых ламп) вредят не только краскам, но и материалам, из которых изготовлены экспонаты. То же можно сказать об их влиянии на рукописи, ткани, живопись... Необходимо позаботиться о том, чтобы никакое дополнительное освещение не воздействовало на экспонаты.

Постоянные опасности

Не верьте, что очень совершенное оборудование автоматически является абсолютно надежным, - и на нем случаются неисправности. Разрыв водопровода или, что еще хуже, канализационных труб - это постоянная опасность. Весьма капризны порой термостаты и регуляторы установок отопления.

оборудования. Они не устраняют на сто процентов риск перегрева или охлаждения, чрезмерного выброса водяного пара для очистки воздуха или его конденсации на различных поверхностях.

Как предупредить?

Обеспечение профилактических мер должны взять на себя ваши коллеги-техники. Однако, вас могут позвать на помощь, чтобы воспользоваться своими знаниями мест размещения оборудования. К тому же, при обнаружении неисправности вы должны незамедлительно обратиться к компетентным службам.

Как действовать?

При обнаружении утечки воды или неисправности вы должны:

- попытаться выяснить источник аварии;
- незамедлительно поставить в известность компетентных лиц;
- закрыть вентили и краны;
- переместить или защитить экспонаты;
- прекратить доступ посетителей;
- как можно быстрее удалить воду;
- не касаться электрооборудования.

В случае перегрева или чрезмерного выброса водяного пара, перемещая экспонаты,

необходимо следить за тем, чтобы они не подверглись сильному термическому воздействию.

В случае слишком длительного пребывания экспонатов на свету, следует снизить освещенность, задвинуть шторы, запретить использование фотовспышек и т.д.

Невольный ущерб

Попытка потрогать экспонаты

Необходимо запретить прикасаться музейным предметам, поскольку все они представляют ценность.

Посетитель исключительно любопытен. Искушение ощутить мягкость кресла, открыть шкаф, отвернуть угол ковра... сильно, всемирно нормально - это вам нужно будет помнить всегда. Говорите кратко: "Из соображений сохранности, просил(а) бы вас не трогать".

Покажите пример: никогда не прикасайтесь экспонатам.

Учтите также, что по рассеянности посетитель может поцарапать картину, размахивая рукой с зажатыми в ней очками, или черкнуть п

взторучкой, указывая на какую-нибудь

Если какие-либо предметы (учебные материалы, например) предназначены для использования посетителями, следите, чтобы выдали это аккуратно.

Запрещайте посетителям опираться на ~~экспонаты~~. Никогда не делайте этого сами!

Не позволяйте детям бегать по залам - они могут натолкнуться на экспонаты или упасть на

Я предупреждаю невольный ущерб:

- Я внимательно слежу за поведением посетителей.

- Я слежу за тем, чтобы зонты, которые я наблюдаю могут нанести ущерб или же использовать орудием агрессии, были оставлены в раздевалке.

- Я позволяю пользоваться ~~экспонатами~~ аппаратом на штативе лишь лицам, ~~получившим~~ письменное разрешение (после проверки его подлинности).

Курение, прием пищи, употребление напитков, приклеивание жвачки... и их ~~убыточные~~ последствия.

Дым может оказывать вредоносное воздействие на экспонируемые предметы. Плохо затушенная сигарета может стать причиной пожара. Остатки пищи и напитков могут нанести ущерб коллекции.

Предложите посетителям покончить сигаретами, бутербродами и напитками либо в ресторане, либо вне музея.

Пепельница и корзина для мусора должны находиться у входа в музей. Жизнь жвачки должна заканчиваться в урне, иначе мы можем увидеть ее приклеенной к мебели, витрине или табличке.

Как предупредить эту опасность?

Следите за соблюдением правил поведения посетителями. Правила должны находиться в видном месте при входе в музей - вы можете сослаться на них, если посетитель оспаривает ваше замечание.

Всегда будьте примером. Никогда не делайте того, что вы запрещаете другим.

Умышленный ущерб, или вандализм

Серьезный ущерб с неправильными поступками, из любопытством, небрежностью, из любопытством, а не реальным желанием узнать, существует факты настоящего нежелательного поведения.

Блок, авторучка, баллончик с распылителем, краска или другая жидкость могут послужить инструментом уничтожения музейного экспоната. Жертвами становятся знаменитые произведения, главным образом, картины.

Старайтесь предотвратить попытки сделать надпись на табличке, оторвать декоративную табличку, испортить стулья и иные мелкие акты вандализма. Испорченные вещи отдавайте в ремонт или заменяйте. Знайте, что наблюдение за актом вандализма побуждает к вандализму.

Посетитель может умышленно оставить в открытом кран, чтобы вызвать повреждение.

Как поступать при акте вандализма?

- Дать сигнал тревоги.

- Если возможно, без насилия задержать злоумышленника.

- Если он убегает, не преследовать его, оставив рабочее место, а немедленно сообщить об этом коллегам. Можно посоветовать одновременно с подачей сигнала тревоги закрыть двери музея, чтобы никто не смог покинуть до поимки вандала или вора.

- Записать приметы правонарушителя.

- Попросить возможных свидетелей остаться.

- Изолировать зал, где случилось происшествие.

- Ждать прибытия полиции, которую вызвало ваше руководство, чтобы передать вандала или вора в ее распоряжение.

Чтобы знать больше...

Датчики:

Датчик - это прибор, специально предназначенный реагировать на любое изменение обычной ситуации вследствие вторжения или попытки кражи или вторжения.

Основные типы датчиков

Реакция на механическое или магнитное

действие:

- Парные соприкасающиеся контакты устанавливаются на дверях и окнах. Сигнал подается в момент замыкания электроконтактов.

- Контакты-ловушки в местах прохода (вход на балкон), под напольным покрытием или под другими важными объектами.

- Металлические ленты и сеть датчиков размещаются на поверхности охраняемого объекта или внутри стен.

- Датчики давления используются для охраны произведений искусства (картины на стенах).

- Специальная кнопка, при помощи которой сотрудник может скрытно подать сигнал о происшествии.

Реакция на вибрацию или звук:

- Датчики удара служат для охраны по периметру и в отдельных точках.

- Датчики сейсмического или геофонного типа, которые реагируют на вибрации и звуковые явления. Используются для охраны сейфов, специальных залов и хранилищ произведений искусства.

- Датчики микрофонного типа улавливают шумы, которые обнаруживают чье-либо присутствие в помещении или попытку проникновения в него. Они используются в специальных залах или в витринах.

- Датчики пьезоэлектрического типа реагируют на вибрации в результате ударов на различного вида внутренние напряжения, порождаемые деформацией. Микрофон, установленный на стекле, фиксирует звук разбиваемого стекла.

Реакция на оптические явления:

- Световые преграды, состоящие из видимых лучей света, улавливаются фотоэлектрическими элементами. Прерывание луча или снижение его яркости в результате вторжения вызывает сигнал тревоги.

- Световые датчики эффективны в неосвещенных местах.

- Активные инфракрасные линейные датчики. Работают на том же принципе, что и световые преграды, но используют инфракрасные лучи, невидимые глазу.

- Теледатчики (локальной сети). Эта система основана на восприятии изменений обзорном поле камер.

Датчики на движение:

Пассивные датчики

- Эти датчики, состоящие из передатчика и приемника, реагируют на движение.

- Они обеспечивают объемную охрану.

- Функционируют на основе "эффекта Доплера", в соответствии с которым излучаемая волна, отражаясь от движущегося объекта, изменяется. Разница между частотами излучаемой и отраженной волны позволяет установить направление движущегося объекта.

Ультразвуковые датчики

Действуют на расстояния до 6-7 метров.

Ультразвуковые волны не проникают сквозь стены.

Прибор весьма чувствителен к сквознякам и шумам.

Устройство обработки сигнала высокой частоты.

Датчик должен отличать перемещения от вибрации.

Звонки - от вибрации.

Датчики на волнах СВЧ

Дальность может достигать 30 метров, а угол обзора - 150 градусов.

Волны СВЧ проникают через стекло, стены небольшой толщины, металлические перегородки.

В связи с этим датчик должен быть очень точной, чтобы реакция на передвижения вне зоны обзора.

Прибор может быть весьма чувствителен.

чувствителен к микроволнам, излучаемым лампами дневного света (люминесцентными). Однако последние модели имеют хорошую сопротивляемость промышленным электрическим помехам. Системы внешнего применения чаще всего имеют раздельный передатчик и приемник, которые могут устанавливаться на расстоянии нескольких сотен метров друг от друга. Прибор засекретит вторжение в обзорное поле.

Реакция на термические явления:

Пассивные инфракрасные датчики улавливают и измеряют любое резкое изменение температуры. Например, повышение температуры на два градуса, вызванное прохождением человека. Прибор не может устанавливаться вблизи источников тепла, а также в местах, освещаемых солнцем. Подобные приборы имеют зону слежения, как бы окружающую тот или иной предмет, или же, напротив, создают занавес, который позволяет охранять перегородки и проходы (проемы)...

Датчики объемного типа:

Часто используются для охраны металлических объектов (сейфы), а также для неметаллических объектов при условии

наличия своего рода антенны внутри охраняемого объекта.

Датчики двойного объемного типа:

В одном месте можно установить два датчика двойного типа, чтобы благодаря двойному объему избежать ложных тревог: сигнал тревоги выдается лишь тогда, когда срабатывают оба устройства. Это могут быть датчики на СВЧ или пассивного типа.

Реакция на маркированный предмет:

Библиотеки, книжные и другие магазины все чаще используют маркировку книг, кассет и других предметов специальными этикетками. Неактивные, деактивированные, они заставляют активировать системы датчиков на выходах. Подобная защита иногда используется в музеях для охраны предметов, ценных книг, рукописей...

Особливо используемые две системы:

Магнитная система: невидимые магнитные этикетки, приклеенные на предметы, реагируют на магнитное поле, создаваемое охраняемым объектом, и возвращают часть полученной энергии, которая измеряется соответствующим

датчиком. Тревога подается в соответствии с полученными результатами;

- радиочастотная система: на предметы наклеиваются невидимые этикетки радиочастотного типа.

Попадая в пространство между двумя антеннами, излучающими волны определенной частоты, эти этикетки вызывают сигнал тревоги.

Кража

Будьте уверены в том, что лучшие электронные системы не сравнятся с вашей бдительностью. Фантазия у жуликов неисчерпаема. Не оставайтесь в долгу.

Не забывайте, что кража долго готовится, совершается быстро, с невероятной ловкостью и дерзостью.

Наибольший риск быть украденными предметов небольших размеров. Но крадут также большие и тяжелые предметы.

Разве не вынесли большую мраморную скульптуру из одной церкви в Валлонии в разгар мессы, картины приличных размеров из одного музея, а целую коллекцию из другого музея?

Не забывайте, что большие текстильные ковры можно сложить, картины вырезать из дерева и свернуть, мебель разобрать, части механизма открутить или спилить. Зачастую даже статуя скульптуры - это уже целое произведение искусства.

Как предупредить?

- Особо следите за техниками, уборщиками, фотографами, грузчиками, посторонними лицами, работающими реставраторами... Сколько краж совершено людьми, выдававшими себя за специалистов работников! Не поддавайтесь на обещания. Честному человеку, кем бы он ни был, известны ваши обязанности. Он охотно ответит на ваш вопрос и не встревожится, если вы запросите подтверждение у своего руководства. Напротив, он оценит ваш профессионализм. Если же он демонстрирует нерешительность и отказывается подчиняться, обратите его личность с удвоенным вниманием!

- Систематически обходите ваш сектор, периодически изменяя маршрут, чтобы случайный вор не мог предвидеть, каким образом он располагает для кражи.

- Отнеситесь с подозрением к странному таким образом усыпить вашу сдвинутому в сторону висящей картины, и неожиданности. неожиданно открытому окну.

- Регулярно проверяйте витрины и замки. Воры часто ведут поэтапную подготовку. Предварительно они могут вывернуть шурупы дверных петель, засунуть кусок дерева между стеклами, сломать стойку или спрятать в своем рабочем месте, а немедленно сообщить свой инструмент. Можно посоветовать

- Не позволяйте посетителю отвлекать внимание с подачей сигнала тревоги - это может быть сообщник вора. Отвлекая внимание вора музея, чтобы никто не смог его преступление. Не позволяйте увести себя в зону, которая находится под вашим наблюдением. Не позволяйте

- Все посетители в ваших глазах должны заслуживать равной бдительности. Не доверяйте рафинированной элегантности этой молодой дамы, ученому виду того господина, спокойно виду юной пары. Камеры наблюдения показывают, что музейные воры на самом деле имеют подобный облик. Не позволяйте

- Часто проходящий посетитель может быть потенциальным вором: детально изучите обстановку, он старается примелькаться

образом усыпить вашу

Как действовать?

- Дать сигнал тревоги.

- Если возможно, без насилия задержать

- Если он убегает, не преследовать его, сообщить

коллегам. Можно посоветовать

с подачей сигнала тревоги

музея, чтобы никто не смог его задержания вандала или вора.

- Записать приметы правонарушителя.

- Попросить возможных свидетелей

- Изолировать зал, где случилось проис-

- Дать прибытия представителей поли-

ваше руководство, чтобы вандала или вора.

облегчения и повышения

работы сотрудников охраны:

- При изъятии какого-либо экспоната со

места его должен заместить

документ, подписанный

- Следует запретить посетителям вносить в выставочные залы сумки больших размеров, чемоданы, пальто или плащи..., есть предметы, которые могут помочь спрятать добычу.

- Помните, что детские коляски и переносные колыбели могут также служить местом укрытия украденной вещи.

- Предупреждение о соответствующих запретах должно содержаться в правилах размещенных при входе в музей на видном месте.

- Двери, отделяющие экспозиционные залы от помещений, в которые доступ публичному запрещен, должны быть закрыты на ключ.

(Особое внимание - возможным кражам в хранилищах, кабинетах, мастерских и т.п.)

Пожар

Пожар (умышленный или по неосторожности) представляет наибольшую опасность для музея. Особенно уязвимы старинные здания.

Основным средством борьбы является профилактика, или комплекс мер, который

предусмотреть, чтобы избежать возникновения огня. Являясь основой пожарной безопасности, профилактика должна быть постоянной, строгой и обязательной.

Пожар в музее не миф: в 1946 году он уничтожил одно крыло Королевских музеев в Брюсселе, в 1960 году - Виндзорский музей в Маримонте, а совсем недавно, в 1992 году, Виндзорский дворец. В Виндзорском Дворце есть собственная пожарная команда - к проблеме там подходят серьезно.

Мифом является уверенность, что это может произойти лишь в другом месте.

Как предупредить?

- Хорошо изучите топографию мест, расположение телефонов и кнопок подачи тревоги, вентиляей и т.д.

- Заставляйте посетителей соблюдать запрет на курение. Этот запрет действует во всех помещениях, монтажа выставок, концертов и т.д. Сами вы, естественно, курите лишь в специально отведенном месте.

- Следите, чтобы коридоры, проходы, выходы не были загромождены.

- Следите за уборкой мусора любого вида, а машина министра, необходимо избегать также складирования воспламеняющихся материалов.

- Следите, чтобы противопожарные двери были закрыты.

- Сообщайте обо всех повреждениях электрооборудования. Оно должно обязательно соответствовать официальным требованиям.

- После ухода персонала организуйте обход, чтобы закрыть двери между помещениями, проверить, обесточены ли электроаппараты (кофеварки, водонагреватели т.д.). Не доверяйте их термoelementам, также могут оказаться неисправными. Пожарники могут вам рассказать, сколько возгораний произошло из-за неисправности кофеварок.

- Использование кухонного оборудования с открытым огнем (в т.ч. газового) во время приемов, вернисажей, вечерних концертов должно быть запрещено. То же - для рабочих кабинетов (в частности, необходимо запретить использование обогревателей с открытой спиралью).

Стресс, спешка, самоуспокоенность причины недосмотров. Когда электрик развешивает последние лампы, хранитель и

таблички, а машина министра, будет открывать выставку, уже въехала в зал, не ждите от первых четкого

требований безопасности. Ваша помощь им, спокойно заметить проблему и незаметно устранить недосмотра.

Как обнаружить?

Обнаружение человеком

Самое надежным, хотя может быть лишь в случае постоянного присутствия. Это предполагает, что сотрудники должны за службе, вы должны максимально чувствовать и никогда не упускать значения любой аномалии.

Электронное обнаружение

Вам могут помочь различные датчики (см. ниже).

Как поступать при возникновении

Предписания на случай пожара должны включены в текст внутреннего распорядка. Все сотрудники, особенно отдела охраны, должны его знать.

- Сообщите (или попросите руководство сделать это) пожарным. Для большей эффективности сообщение должно быть максимально точным, чтобы пожарные смогли взять соответствующее оборудование максимально приблизиться к месту происшествия: название музея, подробный адрес (с указанием подъездного пути), вид пожара (что горит: котельная или крыша?), наличие людей (открыт или закрыт музей для посетителей, и ли еще прием на 1000 персон?), что горит (учебный зал или хранилище ценностей?).

- Подайте сигнал тревоги, который служит сигналом к эвакуации всех находящихся в здании, как сотрудников, так и посетителей.

- Направляйте посетителей к запасным выходам. Не теряйте времени и направляйтесь к месту сбора, которое должно быть вам сообщено заранее.

- Встречайте пожарных и ведите их к месту пожара (вы знаете план музея).

- В случае необходимости осуществляйте план эвакуации экспонатов.

- Знайте, что посетители надеются на то, что вы обеспечите их безопасность и выведете их с опасного места. Сохраняйте самообладание

Ваша уверенность перейдет к посетителям и поможет избежать паники. На пожаре больше гибнут от давки, чем от огня. Эвакуации должны проводиться быстро, чтобы вы смогли наработать автоматизм, избежать стресса и паники при реальном происшествии.

- Будьте особенно внимательны к детям и пожилым (использование лифтов запрещается).

- Убедитесь в том, что никто не остался в туалетах, технических помещениях и т.д.

И обязательно бланк:

- во время работ, производимых в музее;

- во время подготовки к открытию музея;

- во время приемов.

И мобилизую все органы чувств:

- чтобы почувствовать запах дыма

- чтобы заметить пламя или дым;

- чтобы ощутить нагрев

- чтобы услышать треск,

- чтобы услышать треск, сопровождающий взрыв.

Как бороться с пожаром?

- Существует множество видов огня, и борьбы с каждым из них необходимо соответствующее средство. Вы все знаете, что плеснув воду на горящий жир, лампы увеличивают силу огня, но не тушат его. мокрое покрывало, брошенное на жгущий огонь, потушит огонь.

- Борьба с огнем требует специальных знаний - это настоящая профессия. Смотритель, а не пожарный. Тем не менее, прибытия специалистов вы можете предпринять ряд действий, чтобы избежать расширения очага возгорания. Вы должны уметь пользоваться огнетушителем.

- В рамке вы найдете пояснение относительно видов огня, причин пожара в различных веществах (см. ниже).

Это покажется вам техничным и утомительным. Попросите руководство организовать подготовку по данной теме с участием пожарных вашего города. Объясните им, что эти занятия будут для вас более практичными. Перед занятиями внимательно прочитайте вкладку, вы луч

... материал и сможете задать дельные

... чтобы знать больше...

Обнаружение пожара

Электронное обнаружение:

Любой пожар всегда сопровождается выделением и распространением газа, дыма, тепла.

В зависимости от специфики охраняемых объектов различные датчики могут быстро засечь эти признаки и передать сигнал тревоги на ближайший пожарный пункт.

Ионные датчики

Ионные датчики предназначены для обнаружения появления открытого огня с медленным развитием. Эти датчики снабжены двумя ионизационными камерами. Одна камера - эталонная, вторая - измерительная. Они функционируют на основе сравнения уровня ионизации потока воздуха, проходящего через измерительную камеру, с данными эталонной камеры.

- Оптические датчики

реагируют на видимый дым, то есть образующиеся в начальной стадии проду горения дерева, бумаги и поливинилхлор. Фиксируют снижение освещенности и задымления.

- Термические датчики

термостатические датчики срабатывают при достижении определенной температуры.

- Термодинамические датчики

реагируют на скорость увеличения температуры. Электронное устройство измеряет колебания величины электрического тока резисторе, являющиеся следствием изменения температуры окружающей среды.

- Линейные датчики задымления

данный вид датчиков, состоящий из генератора и приемника инфракрасного излучения и снабженный, при необходимости рефлектором, фиксирует задымление на расстоянии до 100 метров. Этот тип датчика называется также "beam", действует в широком диапазоне температур и освещенности, позволяет избежать поломок и подачи ложных сигналов тревоги.

Необходимо знать об опасности

Процесс горения

Процесс горения с выделением дыма. Горение заключается в окислении, сопровождающемся выделением. Чтобы произошло возгорание и горение, необходимо соединить

горючий материал;

кислород воздуха в необходимом количестве;

источник тепла, позволяющий достичь температуры возгорания и горения, необходимой для данного горючего материала.

Классы огня

В соответствии с происхождением горючего различают четыре класса огня:

Класс А

жидкий огонь от твердых материалов (дерево, бумага, ткань, целлюлоза).

Класс В

жидкий огонь от жидкости или от твердого материала, превращающегося в жидкость под

воздействием тепла. Огонь может возникнуть, когда жидкость испарится и смесь ее паров с воздухом достигнет температуры возгорания.

Класс С

Огонь от газа или сжиженного газа, содержащегося в баллоне (натуральный газ, пропан, бутан и т.д.). Необходимо заметить, что газы легче воздуха. В первом случае они скапливаются внизу (у пола, подвале), во втором - вверху.

Класс D

Огонь от металлов, чаще всего - магния, натрия.

Огонь при наличии электропроводки часто возникает вследствие перегрева проводников, вызванного, например, коротким замыканием, индукцией, искрами между контактами или проводниками, перегрузкой и т.д., однако загораются вещества, перечисленные выше (пульта управления, трансформаторы, генераторы...). Тушение подобного пожара сопровождается особым риском, требующим специального подхода и, соответственно, предварительной подготовки.

Причины пожара

Причины пожара многообразны:

— Огонь от непосредственного контакта с открытым пламенем и кухонным оборудованием (от нагрева, т.е. иррадиации), от электрической дуги, от искры при сварке, от открытого освещения, при сжигании отходов и т.д. В данных случаях нельзя допускать контакта горючих веществ, не размещать приборы из горючего материала, следить за чистотой мусора и т.д.

— Аварии электросети, вызванные плохой вентиляцией, короткими замыканиями, вследствие плохого состояния проводки, неправильным обслуживанием, использованием негерметичных материалов в сочетании с повышенной влажностью, статическим электричеством и т.д.

— Небрежность и халатность в поведении, оставленные зажженными паяльные лампы, газопроводы, газовый резак и т.д.

— Преступное поведение по различным причинам, вандализм, агрессивность, оставление следов взлома и т.д.

- Атмосферные явления: перегрев солнце, молния, а также испарение горючих жидкостей, которое может привести к образованию взрывчатой смеси.

- Высокая температура, в частности дымоходов, паро- и водопроводов, нагревающая окружающую среду.

- Происшествия при работе с горючими веществами.

- Самовозгорание масел, остатков красок, промасленных тряпок.

- Ферментация продуктов растительного происхождения (зерно, хлопок, уголь, пеньки, мука...), которая может вызвать цепную реакцию, приводящую порой к самовозгоранию.

- Самоокисление металлов в виде опилок, порошка (магний, алюминий, цинк).

Борьба с опасностью

Принцип

- Тушение основано на использовании внешнего агента, который может лишить пожар горючего, кислорода (огонь задыхается), а также охладить горючее вещество до температуры ниже точки его горения. Весьма редко уда-

ется оторвать горючего. Однако можно удалить горючий газ и удалить предметы, на которые может перекинуться огонь.

- Вещества, используемые для тушения огня, могут вызвать снижение температуры и уменьшить доступа кислорода к огню.

Тушение агенты:

- Песок и сухая земля

препятствуют доступу кислорода, покрывая горящие вещества.

- Вода
используется в распыленном виде и вызывает снижение температуры. Более того,

образуется водяной пар также способствует тушению огня. Наконец, на раскаленные предметы действует и ударная сила воды.

Следует отметить, что вода замерзает и может причинить значительный ущерб. С помощью добавок (присадок) можно улучшить эффективность ее действия (смачивающая вода, антифризы).

Нельзя использовать воду для тушения жидкостей (жидких металлов, жидких горючих жидкостей).

Тушение жидкостей и масел, а также газов.

Поскольку вода может вызвать коррозию оборудования.

Произведениям искусства ущерб не наносится.

меньший, чем огонь, использовать ее следует только в крайних случаях. Необходимо также избегать контакта с кожей из-за опасности ожога.

- Сухие порошки

прерывают цепную реакцию, образуют пену или синтетическая жидкость, в виде вещества-ингибиторы при контакте с горячими поверхностями. Их подразделяют на категории А, ВС или D, в зависимости от воздействия на различные типы огня. Порошки D воздействуют на любой металл. Порошки могут пачкаться, наносить ущерб электронным аппаратам, точным приборам (часы, компьютеры, принтеры, электромагнитные реле, телефонные станции...).

- Двоукись углерода (углеродный снег)

это негорючий и неокисляющийся действующий на принципе "удушения" охлаждающего и механического воздействия. Он токсичен, но его концентрация в закрытом помещении может вызвать затруднения дыхания. Более того, он быстро рассеивается на открытом воздухе и поэтому имеет ограниченное действие. Углеродный снег сублимируется и не оставляет никаких следов. Тем не менее, резкое понижение температуры может повредить некоторым ценным предметам, произведениям искусства, компьютерам и т.д., если струя будет направлена на них.

- Пена

Пена образуется из персти или стекловолна для тушения небольших очагов пожара, для тушения загоревшейся одежды, в любой жидкости. Легкая пена применяется лишь в замкнутых помещениях.

- Пенообразователи

используют для тушения небольших очагов пожара, для тушения загоревшейся одежды, в любой жидкости.

- Использование материалов:

- Огонь класса А

используют воду тем или иным образом, пену, огнетушитель, водомет, пожарное оборудование. Регулирующая насадка на шланг может направлять или мощную струю воды при тушении, или же распылять воду при

поверхностном загорании. Подходят порошки категории ABC и пена сильноразбухания. Двуокись углерода, например, неэффективна.

- Огонь класса В

чтобы остановить движение жидкого топлива, можно использовать песок. Вода может использоваться лишь в распыленной форме для тушения небольших площадей или тяжелых масел. Двуокись углерода создает опасность повторного появления огня при распылении, если температура остается высокой. Используют пену и порошки (для весьма горючих жидкостей и тяжелых масел).

- Огонь класса С

вода эффективна лишь в случае крайней необходимости охлаждения резервуара. Прекрасно подходят порошки, двуокись углерода...

- Огонь класса D

вода не только неэффективна, но и опасна. Двуокись углерода не подходит. Применяют песок и сухие порошки категории D.

Огонь при наличии электрического тока

что нужно сделать, это отключить ток. Если это невозможно, нельзя использовать воду. При высоком напряжении использование воды исторически запрещено; при напряжении 1000 вольт распыляемая вода опасности не представляет, желательно лишь быть осторожным от земли. Возможно применение двуокиси углерода, а также порошков, если они предназначены за точные приборы.

Методы борьбы с огнем:

- Вода

если возможно, охладить огонь при помощи струи воды; затем направить струю воды на загорание.

- Пена

в случае жидкости накрыть пеной огонь.

- Двуокись углерода

направить с минимально возможного расстояния струю на края очага загорания, а затем в его центр.

- Порошок

направить непосредственно на очаг загорания.

Портативные огнетушители:

- Огнетушитель с распыляемой водой

Вода, смешиваемая в случае необходимости со "смачивающим" веществом, находится в основном резервуаре. В зависимости от аппарата, двуокись углерода, используемая в качестве активного агента, либо поддерживается под постоянным давлением, либо находится в баллончике, расположенном в верхней части огнетушителя. В первом случае поворот рукоятки освобождает путь воде через гибкий шланг. Во втором случае протыкается мембрана баллончика и выходящий газ таким же образом воздействует на воду.

- Огнетушители с порошком

Есть виды аппаратов, подобные водяным огнетушителям. Те, в которых поддерживается постоянное давление, иногда снабжены манометрами. В других двуокись углерода находится во внутреннем или внешнем баллончике. Оба вида оборудованы спусковыми рычагами для постоянного регулирования потока порошка. После приведения аппарата в действие необходимо подождать несколько секунд, пока в резервуаре не будет достигнуто необходимое давление.

Огнетушители с двуокисью углерода

Каждый резервуар содержит продукт в жидком виде, под давлением, достаточным, чтобы обеспечить его выброс. При пуске двуокись углерода достигает диффузора, в котором расширяется, резко при этом охлаждается и превращается в снег.

При использовании не прикасайтесь к баллончику, иначе возможны повреждения кожи.

Огнетушители со специальными газами

Они выходятся в жидком состоянии под давлением либо собственных испарений, либо закачанного газа. При пуске газ переходит в газообразное состояние, образуя

Пенные огнетушители

В огнетушителях старого типа углекислый газ ("выталкивающий газ") образуется в результате химической реакции между серной кислотой и водным раствором двууглекислого натрия (питьевой соды). Таких аппаратов становится все меньше. Чаще всего пена образуется путем механического перемешивания. В первом варианте огнетушитель представляет собой корпус,

заполненный водой, баллончик с двуокисью углерода под высоким давлением, а также концентрированное пенообразующее вещество. При проколе мембраны двуокись углерода попадает в него и выталкивает в пространство. Полученная эмульсия выбрасывается из сопла. Во втором варианте предварительная подготовленная эмульсия находится под постоянным давлением двуокиси углерода (углекислого газа). Впускное отверстие воздуха находится на основании распылителя.

Взрыв или угроза взрыва бомбы

Нельзя легковесно относиться к любому сообщению о бомбе.

Обычно, это телефонный звонок с сообщением о заложенном взрывном устройстве, которое взорвется в такое-то время.

Знайте, что побудительные мотивы могут быть двух видов:

кто-то хочет выразить свой протест, пытаясь нанести ущерб имуществу;

воры хотят вызвать панику для облегчения совершения преступления.

Как воспринимать телефонную угрозу?

— Не волнуйтесь.

— Будьте внимательны к любым деталям: интонации, акценту, шумам на заднем плане и т.д. ("Образцы бланков"). Это сможет помочь вам.

— Постарайтесь узнать:

— где находится взрывное устройство;

— на что оно похоже;

— время взрыва;

— кому преступление совершено.

Как распознать подозрительный пакет?

— Внимательно осматривая посетителей, вы можете заметить того, кто "забыл" или тайком оставил необычный пакет (сверток).

— Если вы работаете в гардеробе, будьте внимательны, особенно если услышите подозрительные звуки, исходящие из багажа.

Как реагировать?

— Дайте сигнал тревоги в полицию (или попросите это сделать ваше руководство).

— Ваше поведение должно быть как можно более спокойным, чтобы соответствующие службы смогли оперативно получить необходимое оборудование и быстро и безопасно приблизиться к месту:

— охранение музея

точный адрес (с указанием удобного подъездного пути)

положение с людьми (закрывает или открывает музей для посетителей, продолжается ли прием на 1000 персон...)

положение с коллекцией.

- По указанию полиции или руководства дайте сигнал об эвакуации находящихся в здании (как персонала, так и посетителей).

- Эвакуируйте посетителей через запасные выходы. Не теряйте времени и идите к месту сбора, который вам должен быть сообщен заранее.

- Встречайте прибывших спасателей и ведите к месту угрозы, поскольку вам хорошо известно месторасположение помещений.

- Если требуется, осуществляйте эвакуацию экспонатов.

Естественные опасности

Гроза, ураган, даже сильный ливень могут иметь серьезные последствия для коллекции. В этих случаях сотрудник охраны должен

выполнять необходимые действия. Знайте, где находятся ведра, брезент, шпагат, чтобы быстро защитить экспонаты.

В периоды таяния снега ваша бдительность должна быть удвоена.

В некоторых регионах землетрясения весьма редки и имеют малую интенсивность. Тем не менее в 1963 г. землетрясение в Льеже вызвало многочисленные повреждения.

Не забывайте о безопасности коллекций и персонала.

Никогда ничего не случится».

«Всегда что-то может случиться. И здесь именно для того, чтобы не случилось ничего плохого».

5. Предупреждение

Сотрудник охраны музея как хранитель коллекции является одним из главных ответственных лиц в процессе их хранения.

Одной из основных задач при этом является предупреждение

предупреждение напрямую связано с безопасностью.

- Будьте всегда начеку, чтобы бы заметили что-либо необычное в том, что видите, чувствуете, слышите.

- Ваша бдительность позволит обнаружить источник опасности или аномалии, сопутствующие ей.

- Не забывайте также, что вы должны играть основную роль в обеспечении безопасности посетителей.

Мои качества: наблюдательность, бдительность.

Азбука предупреждения

1. Вы прекрасно знаете

Месторасположение объектов.

План помещений музея и, особенно, секторы вашей ответственности (двери, окна, лестницы, лифты, запасные выходы). Если необходимо эвакуировать посетителей, поведете их вы помните об этом!

Способы использования радио- и телефонной связи.

Расположение телефонных аппаратов. Помните номера основных телефонов (вашего руководителя, технических служб и т.д.).

Расположение кнопок сигнализации.

Звук сигнала тревоги не вызовет у вас беспокойства.

Расположение огнетушителей, их типы, возможности и правила пользования.

Расположение и состояние предметов, находящихся под вашей охраной. Регулярно их осматривайте, особенно при открытии и закрытии витрин.

Если что-то отсутствует, если вы заметили что-либо необычное - немедленно сообщите руководству.

Это относится как к экспонатам, размещенным в витринах, так и к предметам, находящимся под специальной охраной.

2. Вы не покидаете ваш пост, пока вас не попросят.

Ваша подмена невозможна и если оставление поста абсолютно необходимо, либо закройте зал, либо обратитесь к руководству.

3. Обо всех аномалиях вы немедленно сообщаете руководству.

Предмет был передвинут или снят; отсутствует этикетка; не горит лампа или не работает демонстрационный аппарат; неполадки с оборудованием и т.д.

4. Ваша бдительность удваивается при появлении необычных посетителей.

Посетитель, представляющийся как гостиничный хранитель, фотограф, срочно вызванный слесарем-носильщик, которому поручено забрать экспонат для выставки... Проконтролируйте основания визита. Никому не доверяйте заранее. Похитители произведений искусства не всегда имеют облик Аль Капоне! Изысканный визитер и красивая речь не являются пропуском! Загляните в список визитов, запланированных на этот день (если таковой существует), позвоните для проверки надежности хранителю и постарайтесь, чтобы необычный посетитель был сопровожден к лицу его пригласившему. Многочисленные кражи были совершены с использованием сумок так называемых фотографов или тележелезнодорожников, которым по доброте душевной помогали сотрудники охраны. Изготовленные комбинезоны с эмблемами известных транспортных фирм нетрудно.

СПОСОБЫ НАБЛЮДЕНИЯ

Центральный пост наблюдения

Система, чаще всего, из центрального поста наблюдения, функцией которого является прием и анализ сигналов, поступающих от установленных датчиков, и включение устройств сигнализации.

Сигналы могут поступать от датчиков, установленных в музее или в ином месте. В большинстве случаев сигналы могут передаваться по телефонным линиям.

Иногда центральный пост наблюдения может быть в контроле дежурного освещения, значение которого велико при эвакуации.

Кроме того, во многих музеях применяются телесети для наблюдения за входами и выходами, за залами, хранилищами и другими важнейшими точками. Ныне используются два типа приемных устройств, преобразующих свет в электрические сигналы: электронные вакуумные трубки (кинескопы) и полупроводниковые сменяющие их приемники на полупроводниках.

Картинки, передаваемые камерами в целях наблюдения, в определенной последовательности сменяют друг друга на одном экране. Некоторые камеры жестко закреплены и имеют фиксированную зону обзора. Другие могут передвигаться, позволяя наблюдателю изменить зону обзора и даже увеличивать изображение или иной детали. Изображение может записываться, что при совершении преступления дает дополнительные детали следствию. Запись может быть аналоговая или цифровая. В обоих случаях рекомендуется хранить записи не менее недели в целях возможного использования следствием.

Средства наблюдения

Если вам поручено осуществлять видеонаблюдение за музеем, ваша роль в обеспечении безопасности коллекций посетителей является основной. С помощью камер вы наблюдаете за стратегическими точками музея, у вас также в руках информация поступающая от сети датчиков, установленных в здании.

Любая замеченная аномалия, любой тревожный сигнал должны анализироваться и сопровождаться соответствующими действиями, предусмотренными предварительно разработанными ясными и краткими инструкциями. Даже если благодаря современной (особенно компьютерной) технике, при получении сигнала тревоги включается автоматика, вы, как сотрудник центра наблюдения, должны следить за процессом и быть готовым адаптировать его к изменениям ситуации. В любой момент и в любой ситуации вы должны действовать быстро: в случае ложной тревоги, кражи, акта вандализма, аварии, сообщения о взрывном устройстве, при пожаре, землетрясении и т.д.

Сотрудник центра наблюдения вы должны играть первостепенную роль в обеспечении безопасности музея и соответствовать базовым критериям ваших обязанностей:

- Прекрасно знать расположение помещений.
- Прекрасно знать точки риска (места скопления горючих материалов, газовые сети, электрические, обогреватели...).

- Знать основные номера телефонов, по которым необходимо позвонить в случае возникновения серьезных ситуаций, ставящих под угрозу коллекцию и/или посетителей.

- Изучить инструкции, которые позволяют действовать при любых обстоятельствах.

- Уметь обращаться со всем находящимся в вашем распоряжении оборудованием, обеспечивающим наблюдение и дистанционное управление.

- Быть исключительно требовательным к себе и готовым начать действовать через две секунды.

- Ни при каких обстоятельствах не покидать пост наблюдения без замены.

- Никогда не сообщать посторонним лицам сведения, касающиеся безопасности музея.

Обходы

Обходы - это необходимость. Вы, как "обходчик" или "караульный", обязаны обращать внимание на любые факторы, которые могут угрожать безопасности.

В целях профилактики и адекватных действий вы должны следить за всеми объектами, способными нанести ущерб коллекциям, зданиям и посетителям.

Необходимо осуществлять два типа обходов:

- обход мест внешнего доступа в музей (двери, решетки, замки, окна и т.д.). Такой обход осуществляется, в частности, при закрытии музея;

- обход здания, направленный на контроль безопасности всего комплекса помещений. В больших музеях предусмотрены несколько маршрутов обхода.

Важно следить за регулярной сменой маршрутов обхода и производить эту смену в определенное время.

Обнащение "обходчика".

В оснащение входят: ключи, карманный фонарь и, желательно, радиотелефон.

Для того, чтобы подтвердить, что обход осуществляется, используйте специальные приборы, которые при помощи ключей или датчика инфракрасного излучения регистрируют ваш проход по маршруту.

В наиболее крупных музеях за сигналами регистрации следят с центрального поста наблюдения и могут оказать обходчику помощь в

случае, если время прохождения по маршруту превышает обычное, а также при возникновении проблем.

Чтобы активно участвовать в предупреждении опасности, я должен:

- *прекрасно знать расположение помещений;*

- *прекрасно знать точки риска (котельная, места хранения горючих материалов, газовые сети и т.д.);*

- *прекрасно знать места, где находятся шланги, огнетушители, телефоны и т.д.;*

- *совершать обход не в спринтерском темпе, а внимательно наблюдать, мобилизуя органы чувств: зрение, слух, осязание обоняние;*

- *в меру способностей определить причину любой обнаруженной аномалии;*

- *наблюдать за любым лицом, присутствие кажется странным;*

- *заставлять соблюдать инструкции безопасности, среди которых - запрет курение и обязательное выключение в конце работы электроаппаратов, в которых нет необходимости.*

ГЛАВА IV.

Прием посетителей

Осознание значения приема посетителей - достаточно новое в музеях и вообще в общественных заведениях. Кто из граждан не был бессильной жертвой недоброго чиновника, уверенного в своей безнаказанности? Ситуация изменилась, когда появились частные конкуренты. В Бельгии эти изменения в образе мышления зафиксированы в отношении клиента общественных служб. Введенная в 1992 г., Хартия содержит изложение обязанностей чиновников и клиентов. Она обязывает чиновников заниматься клиентской работой. Общественная служба зачастую платна, но даже вносимая плата не покрывает стоимости полученной услуги. В рекламе умышленно употребляется слово "клиент", чтобы подчеркнуть, что пользователь имеет право быть любезно принятым и эффективно обслуженным. У общественной службы нет резона иметь недовольных клиентов: она создана для них и фактически

ими же через коллективное финансирование содержится.

В Швейцарии нет общей хартии подобного рода, но несколько крупных и средних музеев разработали такой документ для собственных нужд.

Были приложены значительные усилия в области почтовых услуг. Даже в сфере коммерции персонал стал лучше относиться к посетителям: кассир поздравляет и улыбается вам, что делает более легким поход за покупками.

Как учреждение, предназначенное для культурного времяпровождения публики, музей также должен уделять особое внимание созданию для посетителя наилучших условий: окружать его улыбками и покоем, ненавязчиво, но эффективно.

Таким образом, музейному персоналу поручаются две миссии: его присутствие должно быть одновременно и "успокаивающим", и "устрашающим". На первый взгляд, эти качества противоположны. Однако они дополняют друг друга: хороший прием создает климат, снижающий агрессивность, и "обезвреживающий детонатор" проблем безопасности.

Изменения начались, но путь еще долг. Существующие возможности музеев не позволяют в основном, оплачивать обучение персонала и расходы на предметы приема. В этой главе делается попытка восполнить этот недостаток.

Музей на службе общества

В большинстве случаев музеи являются общественными учреждениями, финансируемые обществом для блага каждого. Право наслаждаться своим достоянием - это право. Даже если музей не финансируется обществом, он остается общественным местом и выполнять свою задачу может лишь с помощью общества, которая дает ему жизнь.

Для посетителя вы - хозяин. Зачастую он спрашивает издалека, берет отпуск, игнорирует музею, тратится на входные билеты, короче, прилагает усилия, чтобы добраться до вас - не раздражайте его!

В том, что касается приема, одна из ваших задач - дать почувствовать посетителю, что он не забыт в выборе. Приход в незнакомое место порождает легкую обеспокоенность. Смягчить ее приветливостью и гостеприимством вы

должны дать понять посетителю, что желанный гость, и пригласить его спокойно осмотреть музей.

Качество приема с трудом поддается оценке. Ваша "продуктивность" не выражается в цифрах. Ваши коллеги редко находятся рядом, чтобы увидеть ваши усилия и похвалить вас. Однако будьте уверены - они заметят, что вы устанавливаете с посетителями хороший контакт.

Публика в музее чрезвычайно разнообразна: здесь различные возрастные группы, социальные слои и национальности. Все имеют право на равное качество приема. Столь разнообразный контакт позволяет вам обогатить жизнь. Пользуйтесь этим. Не обсуждайте с коллегами совсем обычное поведение или манеру одеваться. Если среди посетителей вы увидите знаменитого человека, не оповещайте коллег, будьте назойливы, а постарайтесь максимально обеспечить его анонимность.

Ваше гостеприимство относится не только к публике. На него имеют право и пришедшие ученые, и работники обслуживающей фирмы, поставщики. Все они участвуют в создании фирменного имиджа вашего музея.

Вы - специалист

Сотрудник охраны, которому поручено обеспечение приема и безопасности, - это специалист. Вы и должны относиться к себе как к специалисту и внушать это другим. Хороший специалист, обеспечивающий прием и безопасность, является действительно важным звеном в музейном механизме.

Вы не таковы, задайтесь вопросами: как я могу усовершенствоваться и сделать мое присутствие необходимым. Чтение данной главы может вам в этом помочь.

Не ждите, что вас проинформируют, не ждите на опережение! Именно вы обслуживаете вопросы посетителей и должны на них реагировать. Любая профессия становится профессиональной лишь тогда, когда сам человек ею занимается. Не ждите всего от руководства - каждая профессия имеет свою специфику и свою компетенцию.

Станьте для хранителя музейных ценностей, на которого он может рассчитывать и который знает свое дело. Не забывайте, директор должен вам сообщать, остановка вашего автобуса находится перед входом в музей и посетитель в инвалидном кресле может

добраться до зала египетских коллекций. Ваша задача - изучать вопросы и находить ответы, относящиеся к сфере ваших обязанностей.

Не стесняйтесь предлагать усовершенствования, но никогда не реализуйте их без разрешения. Повторите попытку, и если она будет безрезультатна, попросите разъяснения (финансы, требования условий хранения и т.д.). Вы не обязательно правы.

Не стесняйтесь попросить у хранителя разъяснения по часто задаваемым вам вопросам на которые вы не можете ответить сами (почему такой-то предмет изъят из экспозиции, почему такой-то зал закрыт и т.д.).

Экспозиции вашего музея составляют часть постоянно окружающей вас повседневной жизни. Может возникнуть привыкание и ощущение обыденности. Даже временные выставки после всех хлопот, связанных с монтажом, кажется, не вызывают интереса. Однако, они не всегда скучны. Попросите каталог - хранитель это оценит. Попросите организовать для службы охраны экскурсию с гидом, не пожалейте для этого два часа отдачи. Выставленные предметы обретут жизнь, и

смотреть на них по-иному. Вы будете более уверенно чувствовать себя с посетителями и сможете информировать их более квалифицированно. Но не подменяйте в хранителя, вопросы, относящиеся к посетителям - это его прерогатива.

Временность вашего контракта - не причина, чтобы не набираться информации. Ваша работа будет более интересна и мотивированна, если вы действительно будете в курсе дел. Полученные знания, несомненно, пригодятся и при выборе места работы.

■ - специалист и считаю себя таковым...

Поэтому я должен быть осведомлен о:

- расписании работы музея;**
- стоимости входных билетов;**
- представленных коллекциях;**
- расположении помещений;**
- спомогательных службах (библиотека и**
- предприятия для публики;**
- способах общественного транспорта,**
- как можно добраться до музея;**
- названиях сотрудников;**
- как читаю информационный бюллетень,**
- получаю информацию о деятельности музея.**

Я сам "строю" свою профессию, именно отвечаю за то, чтобы она была интересной.

Интересоваться тем, что происходит, стать полезным, победить однообразие — значит сделать работу более привлекательной.

Каждая профессия имеет свои негативные стороны.

Зачастую у вас складывается впечатление, что вы ничего не делаете. Однако, это именно потому, что ваше присутствие обеспечивает безопасность и ничего плохого (неприятного) не происходит. Ваша работа реальна, полезна и более того, необходима. Но, тем не менее, она часто дает вам ощущение скуки, с которым трудно бороться. К сожалению, нет чудесного средства, которое могло бы ликвидировать эту неприятную сторону вашей профессии. Скажите себе, что каждая профессия имеет свои недостатки. Думайте о тех, чья работа тяжелая или опасна.

Если вам поручено охранять экспозицию, посетители нет, читайте таблички, пояснительные тексты, рассматривайте экспонаты, и время быстро пролетит. Если вам приходится следить за залом, где вы все знаете,

постарайтесь запастись терпением. Если возможно, предложите менять места работы: один день в билетной кассе, другой - в экспозиционном зале, третий - на выходе.

Вы не несете ответственность за все. Оборудование помещений, устройство экспозиция и установка указателей не входят в ваши обязанности. Недостатки в этих областях не должны вас обескураживать. Внушите себе, что значение "человеческого" фактора гораздо важнее фактора технического. Кто не интересуется о посещении музея, не желающего богатыми возможностями, но не теплый прием умножил удовольствие от посещения?

Правила хорошего приема

Хорошо принять - это и себе доставить удовольствие

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. Посетитель оценит вас, и вы почувствуете себя лучше.

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

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. При встрече незнакомых людей улыбка "ломает лед".

Вежливость

Ваша вежливость вызывает вежливость и уважение других. Она является необходимой смазкой для шестеренок социального механизма и служит обеспечению гармонии отношений

между людьми различных возрастов, убеждений и интересов.

Ваши отношения с посетителями особенны: вы должны присматривать за ними, будучи в то же время сдержанными и внимательными. Это может порой ваши отношения с посетителями простыми. Вежливость при этом просто необходима.

Пунктуальность

Чтобы увидеть ваш музей, посетитель порой приезжает издалека, в том числе и из-за границы. Поэтому необходимо соблюдать расписание работы. Разместите его на входной двери. Посетитель, пришедший в нерабочий день, удивится, почему двери музея закрыты.

Кроме того, не закрывайте дверь за полчаса до времени, указанного в расписании. Не закрывайте также залы без причины.

Приветствия

Поздоровайтесь, прежде чем обратиться к кому-либо. Ваш собеседник сразу почувствует уважительное отношение и будет лучше

расположен к вам. Не ждите, что посетитель поздоровается первым. Вы принимаете его, вы первым и здороваться.

Находясь на службе, нельзя использовать фамильярные формы приветствия (например, "привет") и "тыкать" вашему собеседнику. После разговора скажите "до свидания".

Если к вам обратились, чтобы задать вопрос или сделать замечание, начните с приветствия или скажите "слушаю вас" и ждите вопрос (замечания). После того, как посетитель выслушал ваш ответ и сказал "спасибо" или "хорошо", можете ответить "пожалуйста" или "вашим услугам" и отойти.

Взгляды

Если находящийся рядом с вами посетитель не обращается к вам, не игнорируйте его. Кивком головы или взглядом покажите, что вы его заметили. Визуальный контакт - это хороший контакт с посетителем. Если он короток (и нужно человека разглядывать) и сопровождается легкой улыбкой, это не будет свидетельствовать о вашей некорректности.

Увидев, что вы его заметили, посетитель может полностью сконцентрироваться на контакте с вами, но не смог этого сделать, ваше отсутствие будет его стеснять (у него может возникнуть ощущение, что он проник на вашу территорию).

Выражайтесь позитивно

Покажите себя позитивным и конструктивным. Устраните из вашей речи негативные обороты по отношению к себе и к другим. Не принижайте себя, не тратьте время на самооправдание, не демонстрируйте покорности. Напротив, доверяйте себе и своей профессии: зная свою работу, вы минимизируете ощущение вести себя агрессивно или униженно.

Не недооценивайте других, не обвиняйте их. Вместо отношений силы, где один доминирует, а другой подчиняется, постарайтесь установить равные отношения, где каждый будет победителем. Манера изъясняться является важным фактором установления гармоничных отношений с посетителями.

“Смягчение” выражений облегчает задачу.

Не говорите... Нет	Постарайтесь говорить так... К сожалению, это невозможно Это невозможно
Я ничего не понял	Извините, но я не расслышал
Повторите	Не могли бы Вы уточнить
Вы должны...	Могу ли я предложить Вам... 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 ползёжено Это запрещено	Правила безопасности нам это не позволяют
Кто Вы? Ваша фамилия?	Как Вас представить? С кем имею честь?
Я здесь не для этого	В мои обязанности входит прием, а не это

Форма одежды

В общественной жизни униформы весьма распространены: их имеют стюардессы, железнодорожные контролеры, полицейские и т.д. Форма позволяет быстро определить функции того, кто ее носит.

Входя в экспозиционный зал музея, посетитель прежде видит человека, а затем экспонаты. Ношение формы и/или нагрудной таблички позволяет посетителю понять, что вы здесь для того, чтобы помочь ему. Это сразу привлекает его.

Посетитель сначала обращает внимание на внешний вид. Если последний оставляет впечатление лучшего, у посетителя может сложиться благоприятное мнение не только о вас, но и о музее. Форма - символ музея, его фирменная марка. Помните об этом, когда одеваетесь утром.

Заниматься встречей посетителей - это также означает им ряд правил правильного поведения. Форма предупреждает посетителя о необходимости следовать определенным требованиям. Она поможет ему принять вашу помощь - рассматривайте форму как ценного помощника.

Для того, чтобы форма могла эффективно помогать, необходимо следовать ряду правил ее ношения.

Форма воздействует в первую очередь потому, что она олицетворяет силу целого коллектива. В одиночку вы анонимны, но ваша форма включает вас в коллектив и дает вам преимущества этого коллектива. Важно надевать голубую, а не белую рубашку, если этого требует форма: отделяясь от группы, вы ослабляете свою власть. От этого страдает и ваша элегантность. Красота формы зависит от гармонии всего ансамбля.

Форма - это единое целое, не теряющее личных аксессуаров. Приемлемы лишь украшения небольших размеров: крупные серьги или бусы в несколько рядов, которые смотрятся на обычной одежде, "разрушат" единство формы. Обувь должна гармонировать с формой: пиджак и галстук не терпят кроссовок. Следите за тем, чтобы ваш пиджак (куртка) был всегда застегнут. Представьте полицейского или военного в расстегнутом кителе... их авторитет сразу упадет. Впрочем, фасон их формы таков, что ее трудно носить расстегнутой (в частности благодаря ремню). В силу этих же причин не

расстегивайте рукава и сделайте длину вашей юбки разумной. Для формы и обычной одежды критерии элегантности различны.

Если ваша форма неудобна, скажите об этом руководству, предложив разумные изменения. Менять форму дорого. Более того, форма вносит вклад в создание фирменного имиджа учреждения, нельзя ее менять, не подумав.

Если в вашем музее по финансовым причинам не выдают форму, предложите менее дорогостоящую альтернативу. Неплохо могут подойти пуловер, жилет с вышитым логотипом учреждения. Они даже могут лучше гармонировать с некоторыми типами музеев (промышленный, на открытом воздухе и т.п.), чем пиджак с галстуком или костюм.

Необходимо ли знание иностранных языков?

Публика в музее многоязычна. Как обеспечить каждому равное качество приема? Помните, что улыбка интернациональна.

Турист понимает, что вы не можете знать все языки. Если он обращается к вам по-французски,

оцените сделанное усилие и не пытайтесь его поправить. Постарайтесь ухватить суть вопроса, переформулируйте его и четко ответьте.

Чаще всего турист обратится к вам на английском языке. Если вы не владеете этим языком, заучите небольшую фразу, чтобы направить его к тому из ваших коллег, кто сможет ответить. Однако необходимо, по меньшей мере, знать ключевые слова: выход, лестницы, лифты, туалеты и т.д.

В двуязычной, триязычной стране посетитель бывает весьма чувствителен к употреблению родного языка. Сумеите, по крайней мере, поздороваться на его языке, выучите примерную такую фразу: "Здравствуйте. Подождите пожалуйста, минутку. Я приглашу коллегу".

Наличие буклета с общей информацией о плане музея, напечатанного на разных национальных языках, является необходимым. Врученный с улыбкой, буклет компенсирует незнание вами языков. Посетитель оценит усилие, предпринятое, чтобы информировать его.

Совершенно иная ситуация в городах с двуязычным статусом, таких как Брюссель или Берн (Швейцария), где посетитель имеет право

на прием на одном или другом языке. В Бельгии посетитель двуязычен, а сотрудники часто владеют лишь одним языком, хотя наем на работу осуществляется на паритетных началах. Однако посетитель этого часто не знает и имеет право требовать, чтобы каждый сотрудник, ведающий приемом, знал оба языка.

Если вам необходимо обратиться к посетителю, вы вряд ли угадаете, на каком языке он разговаривает. Поэтому лучше использовать свой родной язык - так вам будет легче сформулировать любезные фразы. Если он не понимает, что не понимает, то во избежание напряженности и для демонстрации вашей способности работать с посетителями, заучите короткую фразу на его языке, чтобы направить посетителя к коллеге, владеющему этим языком. Поступите так же, если посетитель обратится к вам на этом языке. Запомните также, что демонстрация доброй воли ценится выше, чем грамматическое совершенство. Для сотрудника, работающего с посетителями, недопустим ответ "Я не понимаю", за которым не следует продолжение.

✓ Ответы на вопросы

Имидж музея (а порой города и даже страны), в создании которого вы участвуете, зависит также и от того, что вы говорите посетителю. Одним замечанием, часто банальным, вы можете создать у посетителя неблагоприятное впечатление.

В связи с этим вы должны взять на себя труд оправдать человека, которого ищут и которого нет на месте, коллегу, не выполнившего свою работу, и т.д., даже если знаете, что это чересчур. Если вы ответите: "Этот никогда не бывает на месте", "Он вечно ошибается" или "Работа постоянно не доделывается", посетитель может решить, что в музее полный беспорядок.

Никогда не давайте неточной информации — это хуже, чем не дать ответа. Никто не может знать всего, никто не застрахован от провалов в памяти. Просто признайтесь, что вы не можете ответить и направьте посетителя к коллеге: "Извините, но я не могу вам ответить. Возможно, мой (моя) коллега сможет вам помочь".

Если вопрос касается управления музеем, экспонатов и т.д., это компетенция хранителя (директора, руководителя). Предложите

собеседнику направить ему вопросы в письменном виде (в письмах обычно не ставятся необоснованные вопросы).

Вам приходится тысячу раз отвечать одно и то же. Делайте это любезно: для посетителя, задающего вопрос, это всегда впервые.

Умейте слушать. Можно слышать и слушать. Слушать — это понимать и показывать, что собеседник понят. Не стесняйтесь переформулировать просьбы собеседника, чтобы избежать любого недоразумения.

Посетитель: "Прошу вас..."

Смотритель: "Здравствуйте".

Посетитель: "Где я могу увидеть динозавров?"

Смотритель: "Вы хотите посетить зал динозавров?"

Посетитель: "Да".

Смотритель: "Вход в зал динозавров находится в конце коридора, справа".

Посетитель: "Спасибо".

Смотритель: "Пожалуйста".

В случае необходимости помогайте посетителю уточнить его вопрос. Если он ищет вход, то какой? Если он хочет увидеть

скульптуры, то какие - средневековые или античные?

Слушать - это внушить посетителю чувства доверия. Некоторые музеи - настоящие лабиринты, где легко заблудиться. Это беспокоит посетителя: "Смогу ли я найти выход до закрытия?", "Туалет невозможно найти". Демонстрируя понимание, вы уже рассеиваете его обеспокоенность.

Будьте точны и лаконичны в своих ответах. Но, тем не менее, не стесняйтесь дважды указать дорогу к выходу, если видите, что собеседник вас не понял. Превращаясь в лабиринты, многие музеи этим не ограничиваются. В них еще завешивают окна и приглушают освещение. Это не облегчает поиски и буквально "топит" посетителя. Вспомните свой первый день в музее, когда вам пришлось разыскивать нужную дверь. Будьте терпеливы. Чем старше и обеспокоеннее человек, говорящий на другом языке, тем больше времени ему нужно, чтобы понять ваши объяснения.

Если вам попались разговорчивые люди, повторите просьбу, как только выловите ее суть из потока слов. После ответа на вопрос не

стесняйтесь вежливо напомнить о вашей основной обязанности.

Если вы совершили оплошность, не нашли выход, растерялись..., глубоко вдохните и вновь повторите вашу фразу. Не вините себя, а работайте над собой с самосовершенствованием. Если такое случается часто, фиксируйте ситуации и вопросы, которые поставили вас в затруднительное положение, подготовьтесь заранее и вас уже не застигнут врасплох.

Как делать замечания

Не забывайте основные правила вежливости и гостеприимства, они (приветствие, улыбка...) вам нужны, как никогда. "Смягчители" языка здесь необходимы.

Не забывайте, что ваша форма помогает вам заставить собеседника признать ваш авторитет.

Если вы робки, скажите себе, что никто, кроме вас, этого не знает! Увидите, это помогает!

Чтобы быть убедительным, нужно самому верить в обоснованность предписаний, которые вы призываете выполнять. Не говорите

посетителю: "Это смешно, но что вы хотите? Если вам не понятны обоснования требования, попросите дать вам пояснения."

Говорите ясно, убедительно, без стеснения идите прямо к цели, не тяните резину, смотрите на собеседника. В ваши обязанности входит следить за соблюдением правил посетителями, они знают об этом. Если требование высказано вежливо, с улыбкой, но уверенно, посетитель подчинится.

Не говорите: "Верхнюю одежду и вещи оставьте в гардеробе. Это написано при входе". Не говорите также: "Ваш чемодан кажется слишком тяжелым, он будет вам мешать во время осмотра. Не легче ли для вас оставить его в гардеробе? Как думаете?"

Скажите: "Здравствуйте. Могу я предложить вам отнести ваш чемодан в гардероб?"

Вы не должны оправдываться. Если посетитель требует объяснения, дайте ему их коротко. Отдайте предпочтение ответам, не требующим обсуждения. Например, таким как "Это требуется по соображениям безопасности". Избегайте что-либо к этому добавлять. Есть риск, что ваши аргументы подвергнут сомнению и втянут в дискуссию, которая может

разгореться. Возможно, ваш собеседник принципиально хочет вас отвлечь (см. «Безопасность»).

Урегулирование конфликтов

Там где есть контакт с публикой, будут и конфликты: нельзя исключить любое непонимание, человеческую или техническую ошибку. Это будет порождать проблемы, которые необходимо разрешать. В сфере услуг особенно деликатны, поскольку с трудом поддаются оценке.

В музее у посетителя имеется множество причин быть недовольным. Вы не несете за это ответственности, однако, находясь на переднем плане, вынуждены принимать на себя все критические высказывания. Естественно, вы можете попытаться реагировать на них нервно или даже гневно. Но, будучи профессионалом, вы знаете, что это не решит проблемы.

Вначале позвольте собеседнику высказаться. Перебивайте его - в большинстве случаев напряжение спадает.

Затем переформулируйте его замечание. Выиграете время, чтобы поразмыслить ответом.

Если посетитель словесно агрессивен, отвечайте ему “успокойтесь”. Это может взвинтить его еще больше.

Учитывайте справедливые замечания

Недовольный молчун (таких большинство не вернется, не выскажет вам своих разочарования, но расскажет об этом другим... это лучшая антиреклама. Поэтому учитывайте справедливые замечания. Передавайте критику коллегам, не обвиняя их: дайте каждому время на совершенствование.

Не рассматривайте недовольного посетителя как противника, в борьбе с которым последнее слово должно остаться за вами. Позвольте высказаться, а затем отметьте позитивные моменты:

Посетитель: “Посмотрите на толпу, это ужасно!”

Смотритель: “Но экспонаты действительно интересны, вы не находите?”

Посетитель: “Лифт вечно не работает!”

Смотритель: “Я понимаю, что это нехорошо, однако поломка оказалось более серьезной, чем

предполагалось. Мы не можем рисковать, ведь идет о безопасности”.

Не говорите: “Здесь никогда ничего не монтируют”.

Необоснованные замечания

По возможности поправьте собеседника, стараясь не увеличивать его агрессивность.

Посетитель: “Освещения в этом зале недостаточно, прямо насмешка”.

Смотритель: “Экспонируемые ткани весьма ценны. Чтобы не повредить им, освещенность не должна превышать 50 люкс. Об этом говорится в первом пояснительном панно. Вы его, наверное, не заметили”.

Избегайте отвечать: “Эта проблема детально разъяснена на первом панно”.

Оцените способность вашего собеседника воспринимать объяснения. Человеческая натура несовершенна: усталость, ожидание, жара, плохое настроение действуют порой даже на астматиков. Посетитель, приехавший издалека, вышедший не на тот автобус (который остановился не у той стороны здания) и вынужденный затем идти в сандалетах по гравию, предстает перед вами не в лучшем расположении духа. Если он

делает желчные замечания по поводу поведения указателей в вашем учреждении, заверьте его, что передадите его замечания руководству. Скорее всего, он просто был не в состоянии заметить. Вы избежите дискуссии, которая может привести к конфликту.

Лучший способ урегулировать конфликт — постараться не допустить его.

Избегайте:

- поддаваться гневу;
- раздраженно реагировать на неприятные замечания;
- нервничать вместе с нервным посетителем;
- показывать ваше плохое настроение, усталость;
- считать, что вы всегда правы;
- считать, что посетитель всегда прав.

Правило: Умейте говорить и слушать — в пятидесяти процентах случаев проблема разрешится сама собой.

Школьные группы

Группы школьников — весьма специфическая категория. Преподаватели и ученики часто избегают посещение музея отдыхом и не очень хорошо относятся к вопросам дисциплины. Молодежь шумна и подвижна, это свойственно возрасту. Само по себе это не страшно. Однако, это беспокоит других посетителей, а в результате может быть нанесен ущерб экспонатам.

Если вам нужно сделать замечание, в первую очередь обратитесь к преподавателю, ответственному за группу. Он имеет авторитет среди своих учеников, знает их и умеет с ними договариваться.

Если группу ведет сотрудник учебной службы музея, учтите, что задача гида — давать объяснения. Он не может следить за всеми учениками. Вы должны его страховать. Если возникают проблемы, прежде чем вмешиваться, обязательно проинформируйте гида.

В общении с детьми дружелюбие и улыбка дают зачастую лучший результат, чем командирский тон.

Молодежь может попытаться спровоцировать вас. Не поддавайтесь. («Основные правила приема».)

Управление толпой

В музейной жизни бывают чрезвычайные моменты, которые называются «временная выставка». Подобное событие может сопровождаться необычным наплывом посетителей. Впрочем, это его цель. Если сделано все, чтобы привлечь публику, не нужно удивляться ее количеству. Однако, численность персонала при этом увеличивают не всегда. Жалобы на нехватку людей ни к чему не приводят. Лучше видеть в сложившейся ситуации положительные стороны - вы почувствуете себя более полезным, время пролетит быстрее, вас ждут интересные встречи... Считайте свою усталость здоровой усталостью от работы, польза от которой выросла!

Ваше учреждение вызывает интерес, собирает толпы? Не бойтесь гордиться этим - это обоснованно и поднимает настроение!

Не недооценивайте благотворного действия вашего присутствия: ваше спокойствие, ваша приветливость помогут толпе терпеливо перенести неудобства. В подобных обстоятельствах фундаментальное значение имеет магия формы - будьте особенно бдительны, смотрите на толпу, демонстрируйте, что вы контролируете ситуацию.

Исключительные обстоятельства, однако, ничего не извиняют. Напротив, негативные последствия также увеличиваются.

Если вы на пределе возможностей и страдаете от жары, не показывайте вида - вы можете нервировать посетителей, которые, в свою очередь, утомят вас еще больше!

Знайте, что:

- очередь разумных размеров часто привлекает посетителя: она означает, что выставка стоит посетить;
- очередь (разумная) по сути позитивна, она придает посещению динамику, причастность к общественной жизни;
- лишь чрезмерная толпа опасна для посетителя (толчея, неудобство) и для экспонатов: предупредите о ней хранителя для принятия адекватных мер.

Различные места приема посетителей

Основные правила

Поведение зрителя в залах музея

Посетитель будет шокирован, если заметит, что вы «приватизировали» место. Музей перестает быть общественным местом, а становится частной территорией, где посетитель чувствует себя неловко. У него складывается ощущение, что он вторгся к вам и мешает. Посетитель будет реагировать, сознательно игнорируя вас или даже становясь агрессивным по отношению к вам.

Таким образом, необходимо удалить из вашего поведения все, относящееся к вашей личной жизни, вашим вкусам, вашим привычкам. Никто не сомневается, что мы должны пить, есть, отдыхать, причесываться. Однако, находясь «при исполнении», вы должны показывать, что выше всего этого. Избегайте

носить с собой чашку кофе, бутылку воды, не читайте газету, не причесывайтесь.

Находясь на службе, вы участвуете в создании необычной, почти магической атмосферы, которая исходит от наиболее интересных и разнообразных экспонатов. «Бытовое» поведение разрушает прекрасную атмосферу, возвращает посетителя к земной суете, заставляя почувствовать себя незванным гостем.

Недопустимы также длительные разговоры с коллегами и бесконечная болтовня по личному или по обычному служебному телефону. Это не только отвлекает вас от исполнения ваших обязанностей, но и производит крайне негативное впечатление на посетителей. Они могут подумать, что мешают вам, хотя вы в музее для того, чтобы принимать

Содержание помещения

Следите за чистотой и порядком в кассе, в раздевалке, где вы работаете. Если вы хотите украсить рабочее помещение, поговорите об этом с хранителем. Растение (ухаживаемое), поскольку нет ничего более грустного, чем

полузасохший цветок), цветы, афиши (забывайте обновлять их), может быть, даже из музейного собрания могут украсить рабочее пространство и произвести благоприятное впечатление на посетителя.

Трудно постоянно жить в одной и той же обстановке, привыкая к ее недостаткам архаичному виду: регулярно обновляйте ее.

В приятном и ухоженном месте вы лучше будете чувствовать себя, а соответственно и лучше относиться к публике, которая в свою очередь будет довольна и ответит вам тем же. Беспорядок утомителен для вас и неприятен для посетителей. Наводите порядок сами, не ждите, когда вам предложат это сделать. Вам первоначально надоест говорить "мне за это не платят..." "никто мне не сказал, что..."

Информационная стойка приема посетителей

Войдя в музей, посетитель быстро улавливает атмосферу, царящую внутри. Если вы увидите людей, вошедших в музей лишь для того, чтобы тут же его покинуть (такое случается чаще, чем можно подумать), поразмыслите над

тем, что заставило их так поступить. Возможно вид интерьера, стоимость билетов... А может быть, и недружелюбная атмосфера, создаваемая сотрудниками! Если вы развалились в кресле или лежете, подпирая стену, излучаемая вами скука быстро сразит потенциального посетителя! Не смотрите также его за стойкой, устремив взгляд на часы и скрестив руки. Подобный вид не говорит о коммуникабельности. Посетитель инстинктивно почувствует это и либо не рискнет к вам обратиться, либо заговорит не слишком любезно.

Напротив, почувствовав себя комфортно, посетитель подумает: "я правильно сделал, что пришел, полагаю, здесь будет интересно". В этот момент улыбнитесь ему и поздоровайтесь. Его уверенность исчезнет, и он доверчиво пойдет на встречу приятным открытиям. Если одновременно приходит больше посетителей, чем вы можете принять, постарайтесь как можно лучше организовать ожидание, уделить внимание каждому (добрым словом, улыбкой). Предложите использовать это время для знакомления с информацией (в распоряжении посетителей - информационные буклеты).

При необходимости позвонить по телефону отдайте приоритет посетителю (из вежливости к тому, кто находится в незнакомой обстановке).

Билетная касса

Если вы продаете входные билеты целесообразно поместить объявление о тарифах в удобном для посетителя месте. При этом заранее прикинет, хочет ли потратить соответствующую сумму, а не будет спорить с вами относительно обоснованности цены.

Специальные тарифы (для владельцев карточек прессы, членов некоторых ассоциаций...) не обязательно должны находиться на виду. Они должны быть указаны в списке, подписанном хранителем. Вы должны иметь список под рукой, чтобы показать посетителю скидки.

Телефон

Телефон стал неотъемлемым атрибутом любого учреждения, открытого для публики. Прежде чем прийти, человек часто предпочитает получить информацию по телефону. Возможно,

это решение будет зависеть от впечатления, которое оставит этот первый контакт.

Если вы находитесь у телефона, не позволяйте ему звонить долго. Исследования показали, что после пяти звонков ваш корреспондент кладет трубку, считая, что музей закрыт.

Когда вы поднимаете трубку, называйте ваше учреждение и службу ("Музей изобразительных искусств, выставочный отдел, здравствуйте").

Все чаще и чаще называют также свое имя, чтобы персонифицировать контакт.

Улыбайтесь! Ваш корреспондент не увидит, но почувствует это.

Отвечайте ясно, точно, исчерпывающе, но кратко - ничто так не раздражает, как постоянно занятая линия!

Все советы, содержащиеся в разделе "Ответы на вопросы", применимы и в данной ситуации.

Вы должны иметь при себе всю необходимую справочную документацию (список сотрудников и номера их телефонов, план работы музея и т.д.). Следите за обновлением информации - устаревшие или неверные сведения хуже, чем их отсутствие.

Если вопрос носит специальный характер, порекомендуйте собеседнику обратиться соответствующую службу или к компетентному сотруднику.

Умейте работать с сообщениями

Научитесь обращаться с мобильным обычным телефонами, а также изучите предоставляемые ими возможности.

Выясните, кто нужен позвонившему.

Если этот сотрудник на месте, проинформируйте его о том, кто звонит, а затем обеспечьте соединение.

Если сотрудник отсутствует, начните извинения (он на совещании, в командировке). Предложите вашему собеседнику оставить сообщение. Он либо согласится, либо скажет, что перезвонит позже.

Если вам необходимо принять сообщение, возьмите типовой бланк, предназначенный для этой цели (см. «Приложения»). Чтобы заполнить содержащиеся в нем пункты, задавайте собеседнику вопросы (плохо записанное или переданное сообщение — это потерянное письмо). Попросите произнести по складам имена собственные, названия улиц, повторите номер телефона. После того, как информация

принята, повторите текст сообщения, чтобы избежать недоразумений.

При этом есть возможность изменить или уточнить его:

Женщина Дюпон	(имя)
Звоните из секретариата университетской библиотеки	(служба)
Улица де ла Пэ, Брюссель	(адрес)
Хотите заказать фото №7 из каталога	(причина звонка)
Можно перезвонить по телефону..., завтра от 14.00 до 16.00	(возможность перезвонить)
По возвращении г-жи Дюбуа я передам ей ваше сообщение	(адресат)

Зачастую позвонивший говорит на другом языке, например, по-английски. Чтобы не быть достигнутым врасплох... и тут же не положить трубку (такое случается чаще, чем можно подумать!), заучите несколько базовых фраз

(сделайте табличку с основными выражениями и разместите ее на своем столе). Это позволит вам поздороваться и адресовать позвонившего сотруднику, лучше владеющему языком.

Итак:

- улыбайтесь, даже по телефону;
- не говорите лишь "алло", поднимите трубку;
- имейте под рукой необходимую документацию;
- имейте под рукой бланк "сообщения" и что-нибудь пишущее.

Экспозиционные залы

Если вам поручено присматривать за залом, не забывайте и о своей роли в приеме посетителей. Гостеприимное отношение позитивно влияет на их поведение и таким образом способствует безопасности.

Вы можете поприветствовать посетителя (взгляд, кивок, улыбка или "здравствуйте"), когда он входит в зал и встречается с вами взглядом. Если посетитель не видит вас, дождитесь, когда он приблизится, почувствует ваше присутствие и посмотрит на вас. Бывает,

что посетитель замечает вас, уже покидая зал, и оборачивается. Это удобный момент, чтобы, посмотрев на него, сказать "до свидания".

Если посетитель задает вам много вопросов, будьте кратки в ответах (соблюдая, естественно, элементарные правила вежливости), чтобы не дать возможность отвлечь вас умышленно (см. вложенное выше о безопасности).

Помните о негативном влиянии "бытового" поведения. Беспорядок в любом виде плохо воспринимается посетителем: не вешайте вашу шапку или иную одежду на стул. Дождитесь прерыва, чтобы отнести ее в гардероб.

Стулья, находящиеся в вашем распоряжении, всегда должны быть на своих местах. Не оставляйте их в беспорядке.

Не берите вашу сумку в зал - с ней вы будете иметь вид посетителя, а не служащего. Самое необходимое можно положить в небольшую сумочку, укрепляемую на поясе. К тому же вам не придется носить ненужные тяжести.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Образцы бланков

ТЕЛЕФОННОЕ СООБЩЕНИЕ

Дата:/...../.....

Время: час..... мин

Позвонивший	Фамилия:		
	Место работы:		
	Адрес:	Улица:	д.
		Город:	Страна:
		Тел.	
	Тема:		
	Перезвонит	Дата:	Время:

Адресат	Фамилия:		
	Место работы:		
	Должен перезвонить	Дата:	Время:

Сотрудник, принявший звонок	Фамилия:		
	Подпись:		

ТЕХНИЧЕСКАЯ НЕИСПРАВНОСТЬ

Дата:/...../.....

Место	
Местонахождение неисправности	

Принятые меры	внутренний персонал	Фамилия:
	привлеченный персонал	Фирма (служба):

Результаты	
-------------------	--

Меры, которые необходимо принять	
---	--

Примечания	
-------------------	--

Сотрудник	Фамилия:		
	Подпись:		

РАЗРЕШЕНИЕ НА ВЫНОС ЭКСПОНАТОВ

Дата:/...../.....

Выдал сотрудник	Фамилия:
	Должность:
	Подпись:

Принял	Фамилия:
	Должность:
	Подпись:

Вид экспоната	
Вид транспорта	
Цель выноса	
Дата возврата	

Контролирующий сотрудник	Вынос	Фамилия:
		Подпись:
	Возврат	Фамилия:
		Подпись:

Примечания

РАЗРЕШЕНИЕ НА ПРОВЕДЕНИЕ РАБОТ

Дата:/...../.....

Ответственный сотрудник	Фамилия:
	Должность:
	Подпись:

Работы	Место:
	Вид:
	Продолжительность:

Компания	Название:	
	Ответственный:	
	Сотрудники	1.
		2.
		3.

Распорядок дня	Время прихода:
	Время ухода:

Контролирующий сотрудник	Приход	Фамилия:
		Подпись:
	Уход	Фамилия:
		Подпись:

Примечания

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА О ПРОИСШЕСТВИИ

Дата:/...../.....
 Время: час..... мин.

Вид происшествия	
Место	
Описание ущерба	
Пострадавшие	1. Фамилия:..... Адрес: Улица:..... дом:.....Город:..... Страна: Тел.:
	2. Фамилия:..... Адрес: Улица:..... дом:.....Город:..... Страна: Тел.:
Свидетели	1. Фамилия:..... Адрес: Улица:..... дом:.....Город:..... Страна: Тел.:
	2. Фамилия:..... Адрес: Улица:..... дом:.....Город:..... Страна: Тел.:
Контролирующий сотрудник	Фамилия:
	Подпись:

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА О НЕСЧАСТНОМ СЛУЧАЕ

Дата:/...../.....
 Время: час..... мин.

Вид несчастного случая	
Место	
Раненый	Фамилия:..... Адрес: Улица:..... дом:.....Город:..... Страна: Тел.:
	Другое пострадавшее лицо
Свидетель	Фамилия:..... Адрес: Улица:..... дом:.....Город:..... Страна: Тел.:
Контролирующий сотрудник	Фамилия:
	Подпись:
Указать место(а) ранения(ий) стрелкой	Описание ранения(ий):

СООБЩЕНИЕ О ВЗРЫВНОМ УСТРОЙСТВЕ

Дата:/...../.....

Время: час..... мин.

Вопросы, которые необходимо задать:

1. Местонахождение устройства
2. Тип устройства
3. Когда сработает?
4. Кто вы?

5. Сколько времени осталось до взрыва?
6. Хотите поговорить с руководством?
7. Ваши требования?

Сведения о звонившем

Голос				Акцент		
спокойный	нервный	низкий	есть	нет	какой:	
высокий	развязный	неизвестный	Язык			
молодой	старый		франц.	голландский	английский	
иной:			немецкий	итальянский	иной	
Темп речи				Употребляемые слова		
быстрый	медленный	"равный"	ровный	простореч.	литератур.	технические
Личность				подгот. текст	импровизация	
мужчина	женщина	молод.	стар.	фоновые звуки (шумы):		

Иные примечания:

Сотрудник, принявший сообщение	Фамилия:
	Должность:
	Подпись:

МНОГОЯЗЫЧНЫЙ СЛОВАРИК

Часто употребляемые слова

Английский	Французский	Немецкий	Русский
reception	accueil	Empfang	прием (встреча)
lift	ascenseur	Aufzug - der Lift	лифт
good bye	au revoir	Auf Wiedersehen	до свидания
library	bibliothèque	Bibliothek	библиотека
ticket	billet d'entrée	Eintrittskarte	входной билет
to drink	boire	trinken	пить
good morning (утром)	"-----"	"-----"	dobroe utro
good afternoon (после полудня)			dobryi den
good evening (вечером)	bonsoir	guten Abend	dobryi vecher (zdravstvuyte)

coffee shop	caféteria	Cafeteria	кафетерия (кафе)
catalogue	catalogue	Katalog	каталог
curator	conservateur	Konservator	хранитель
right	droite	rechts	правый (справа)
entrance	entrée	Eintritt - der Eingang	вход
stairs	escaliers	Treppe	лестница
floor	étage	Etage - der Stock	этаж
exhibition	exposition	Ausstellung	выставка
closing	fermeture	Schliessung	закрытие
to smoke	fumer	rauchen	курить
left	gauche	links	левый (слева)
gratuitous	gratuit	gratis - kostenlos	бесплатно
buggy	landau	Kinderwagen	детская коляска
book shop	librairie	Buchhandlung	книжный магазин
missis	madame	meine Dame	сударыня
to eat	manger	essen	есть
coat	manteau	Mantel	пальто
thank you	merci	danke schon	спасибо
sir	monsieur	mein Herr	сударь

compulsary	obligatoire	vorgeschrieben - pflicht	обязатель- ный (обязате- льно)
work	oeuvre	Werk	произведе- ние
opening	ouverture	Offnung	открытие
umbrella	parapluie	Regenschirm	зонт
restaurant	restaurant	Restaurant	ресторан
bag	sac	Tasche	сумка
room	salle	Saal	зал
security	sécurité	Sicherheit	безопаснос- ть
education department	service éducatif	Erziehungsdienst	научный отдел
way out	sortie	Ausgang	выход
(tele)phone	téléphone	Telefon	телефон
ticket	ticket	Karte	билет
toilets	toilettes	Toilette	туалет
to touche	toucher	anfassen- berühren	трогать, касаться
suitcase	valise	Koffer	чемодан
visit with a guide	visite guidée	Führung	экскурсия
cloak-room	vestiaire	Garderobe	гардероб

Часто употребляемые выражения

Английский	Французский	Немецкий	Русский
Good morning, Missis (утром)	Bonjour madame	guten Tag, meine Dame	Здравствуйте (сударыня)
Good morning, Sir (утром)	Bonjour monsieur	guten Tag, mein Herr	Здравствуйте (сударь)
A moment, please	Un instant s'il vous plaît	Augenblick, bitte - einen Moment, bitte	Подождите, пожалуйста, минуту
I'll ask a colleague	j'appelle un collègue	ich rufe einen Kollegen	я приглашу коллегу
The curator is not here	le conservateur est absent	der Konservator ist abwesend	хранителя нет
The exhibition is not open	l'exposition est fermée	die Ausstellung ist geschlossen	выставка закрыта
The museum opens at ten o'clock	le musée s'ouvre à 10.00	das Museum ist um zehn Uhr geoffnet	музей открывается в 10 часов

It is hundred francs for a ticket	le billet d'entrée coûte 100 francs	die Eintrittskarte kostet hundert francs	входной билет стоит сто франков
The visit is gratuitous	la visite est gratuite	der Besuch ist gratis - ist kostenlos - ist frei	вход бесплатный
The cloak-room is compulsory	le vestiaire est obligatoire	die Garderobe ist vorgeschrieben	вход в верхней одежде воспрещен
Please leave your suitcase at the cloak-room	veuillez déposer votre valise au vestiaire	Stellen Sie bitte Ihren Koffer in die Garderobe	сдайте, пожалуйста, ваш чемодан в гардероб
At the first (second, third) floor	au premier (deuxième, troisième) étage	auf dem ersten (zweiten, dritten) Stock - auf der ersten (zweiten, dritten) Etage	на первом (втором, третьем) этаже
The first door on the left	la première porte à gauche	die erste Tur links	первая дверь слева

The museum will be closed very soon	le musée va fermer	das Museum wird bald schliessen	музей скоро закрывается
Please go to the way out	veuillez vous diriger vers la sortie	Gehen Sie bitte zum Ausgang	пройдите, пожалуйста, к выходу
It is forbidden to	il n'est pas autorisé de...	es ist nicht zugelassen zu...	не разрешается...

Знание наиболее часто употребляемых иностранных слов и выражений необходимо хорошему сотруднику, занимающемуся приемом посетителей.

Заучите их. Попросите коллег помочь вам с произношением. Однако, необходимо повторить, что самое трудное - это начать. После нескольких попыток вы с удивлением констатируете, что все происходит автоматически.

Поинтересуйтесь переводом основных названий коллекций вашего музея. Словарь должен быть разным для разных видов музеев (музей изобразительных искусств, археологический музей, музей естественных наук...).

Охраняя различные коллекции, пополняйте свой словарный запас.

Замечания

.....

.....

.....

.....

.....

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
Вместо предисловия	1
Глава I. Сотрудник охраны музея: основная функция	13
Введение	13
Роль сотрудника охраны музея	15
Глава II. Сотрудник охраны музея: регламентарная профессия	18
Внутренняя служба охраны музея	18
Права и обязанности сотрудника охраны музея	21
Глава III. Безопасность коллекций	23
А. Опасности, угрозы	23
Опасности, связанные с инфраструктурой	24
Постоянные опасности	26
Невольный ущерб	28
Умышленный ущерб, или вандализм	31
Кража	38
Пожар	42
Взрыв или угроза взрыва бомбы	62
Естественные опасности	64

Б. Предупреждение	65
Азбука предупреждения	66
Способы наблюдения	69
Центральный пост наблюдения	69
Средства наблюдения	70
Обходы	72
Глава IV. Прием посетителей	75
Музей на службе общества	77
Вы - специалист	79
Правила хорошего приема	83
Хорошо принять – это и себе доставить удовольствие	83
Улыбка	84
Вежливость	84
Пунктуальность	85
Приветствия	85
Взгляды	86
Выражайтесь позитивно	87
Форма одежды	89
Необходимо ли знание иностранных языков?	91
Ответы на вопросы	94
Как делать замечания	97
Урегулирование конфликтов.....	99
Школьные группы	103
Управление толпой	104
Различные места приема посетителей	106

Основные правила	106
Поведение зрителя в залах музея	106
Содержание помещения	107
Информационная стойка приема посетителей	108
Билетная касса	110
Телефон	110
Экспозиционные залы	114
Приложения	116
Образцы бланков	116
Телефонное сообщение	116
Техническая неисправность	117
Разрешение на вынос экспонатов	118
Разрешение на проведение работ	119
Докладная записка о происшествии	120
Докладная записка о несчастном случае	121
Сообщение о взрывном устройстве	122
Многоязычный словарь	123

**ПОСОБИЕ
ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ
ПО МУЗЕЙНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
И МУЗЕЙНЫХ СМОТРИТЕЛЕЙ**

Издательский проект ИКОМ России

Главный редактор: Г.Н.Скитович

Научный редактор: И.Г.Кузнецова

Подписано в печать: 29.04.02 Формат: А5

Тираж: 1000 экз.