

Журнал

справочник руководителя

*Учреждения
Культуры*

Что придумали в Приморском музее, чтобы привлечь новые кадры

Евгения Семенова

заместитель директора по развитию Приморского государственного музея им. В. К. Арсеньева

Чтобы пополнить штат гидов, Приморский музей открыл Школу экскурсоводов. Автор поделился опытом работы Школы за три года, который вы можете использовать в вашем учреждении.

В 2015 году перед Приморским музеем имени В. К. Арсеньева остро встал вопрос, как пополнить кадры новыми экскурсоводами. Дело в том, что с 2014 года на базе музея действует бюро «Время города», которое организует экскурсионные прогулки для жителей и гостей города. Экскурсоводов, входивших в штат музея, было недостаточно для работы в бюро. Поэтому мы решили самостоятельно подготовить команду квалифицированных гидов и открыли собственную Школу экскурсовода.

Как запускают каждую Школу

Чтобы запустить каждую Школу, мы действуем по следующему алгоритму.

1. Исследуем рынок дополнительных образовательных программ по направлению «Экскурсовод (гид)» во Владивостоке. Исследование перед запуском первой Школы показало, что программы обучения в других организациях имеют только теоретическую направленность. А в программу нашей Школы входят практические занятия и индивидуальная работа с наставниками. При этом самым успешным студентам музей предлагает трудоустройство.
2. Составляем портрет потенциального участника проекта. Для этого мы приглашаем тренера, который работает с менеджерами проекта и наставниками, в результате все вместе они определяют целевые группы слушателей.
3. Утверждаем учебный план. Совместно с преподавателями филиала Санкт-Петербургского университета профсоюзов мы определяем учебный план, который включает краеведческий и экскурсоведческий аспекты, а также практические занятия.

4. Формируем команду преподавателей и наставников. Занятия ведут наши музейные сотрудники, а также приглашенные специалисты, которые применяют новые методы. Это повышает качество обучения.
5. Разрабатываем рекламную кампанию, чтобы привлечь участников. Рекламную кампанию мы готовим под задачи конкретной Школы.
6. Набираем участников. Чтобы поступить в Школу, участник заполняет анкету и проходит собеседование.

Мы обязательно анализируем результаты проекта. Для этого проводим обсуждение, в котором участвуют два-три выпускника, преподаватели, наставники, менеджеры проекта. Это необходимо, чтобы выявить ошибки, улучшить качество предоставляемой услуги.

Рекламную кампанию музей разрабатывает под задачи конкретной Школы экскурсоводов

Какие люди приходят учиться

Когда слушатель поступает в нашу Школу и когда заканчивает ее, он заполняет анкету.

Опрос показывает, что:

- более 60 процентов слушателей приходят на проект за знаниями о городе и крае;
- свыше 25 процентов хотят работать в музее экскурсоводами или повысить свою квалификацию;
- более 15 процентов планируют участвовать в мероприятиях музея, общаться с научными сотрудниками, оказывать посильную помощь в организации выставок и т. д.

Большой спрос (60%) на исторический блок в программе Школы положил начало новому историко-просветительскому проекту на базе музея — Городскому лекторию. Это лекции и экскурсии на музейных площадках и улицах Владивостока. Проект действует уже больше года. Сюда приходят люди, которые не планируют работать экскурсоводами, а просто хотят узнать больше о месте, в котором живут. Но есть и такие, кого лекторий вдохновил участвовать в третьей Школе экскурсовода.

По анкетам участников мы можем составить портрет слушателя Школы (рисунок). Это упрощает подготовку рекламной кампании Школы, ориентированной на целевые группы. Чтобы проинформировать потенциальных участников проекта, мы используем разные каналы: публикации в СМИ, посты в социальных сетях, объявления в учебных заведениях, рекламу на радио, адресную работу с туристическими компаниями. Большой эффект дает «сарафанное радио». За три года Школа заслужила авторитет и доверие горожан. В течение всего года люди звонят в музей с просьбой записать их на следующие курсы.

Некоторые туристические компании направили в Школу своих экскурсоводов на повышение квалификации. Так что мы не испытываем недостатка в слушателях.

Как учат в Школе

Длительность обучения составляет 3,5 месяца. Занятия проходят 2–3 раза в неделю в вечернее время.

Учеба включает три блока:

- исторический блок;
- теоретический блок в области экскурсоведения;
- групповые практические занятия и индивидуальные консультации с наставниками.

Все слушатели делятся на группы. Каждая группа работает со своим наставником, которого мы выбираем из сотрудников музея с большим опытом работы экскурсоводом. Один из принципов обучения в Школе — многоформатность. Мы не боимся экспериментировать с формами. Помимо стандартных лекций, в программу Школы входят тренинги, экскурсии по городу и музею, занятия в экспозициях, встречи с интересными людьми в рамках «открытых гостиных». Все слушатели имеют доступ в библиотечный фонд музея. На время обучения им предоставляют бесплатное посещение всех четырех площадок музея — это главное здание музея, Музей города, Дом-музей путешественника Владимира Арсеньева и Дом-музей семьи Сухановых.

Итоговой работой выпускника Школы является подготовка и защита собственной экскурсии. Тему работы участник выбирает еще в начале обучения из имеющегося списка экскурсий либо предлагает свою. Это может быть экскурсия по музею или городу.



Портрет участника проекта

Каких результатов достигла Школа

В первый же год в Школу записалось 64 человека, что показало популярность проекта. На следующий год мы вновь запустили Школу, но уже поставили перед собой задачу подготовить специалистов-экскурсоводов, владеющих иностранными языками. Ведь в наш музей приезжают туристы из Китая, Кореи, Японии. Школа оказалась самой эффективной из всех наших школ и дала незапланированный эффект: по итогам обучения мы взяли в штат пять выпускников и не только на позицию экскурсовода. Например, одного из слушателей Школы мы пригласили на должность начальника отдела культурно-образовательных программ и мероприятий, другого — на позицию специалиста по проведению программ для семейной и детской аудитории.

Статистика Школы экскурсовода

За три года в проекте участвовало более 150 человек. Из них 56 человек получили свидетельства о повышении квалификации по программе подготовки «Экскурсовод (гид)». Ведь первые годы мы не выдавали таких свидетельств, поскольку у музея нет образовательной лицензии.

Некоторые выпускники работают в музее и музейном экскурсионном бюро «Время города». На основе Школы экскурсовода мы создали отдельный проект — Городской лекторий. Также сформировали сообщество «Друзей музея». Такие результаты позволили нам включить в план деятельности музея новый набор в Школу экскурсовода в 2018 году.

По итогам первых двух Школ мы не выдавали участникам документы о прохождении учебы, поскольку у музея нет лицензии на образовательную деятельность. Но в марте 2017 года вышел профстандарт «Экскурсовод (гид)», появилась необходимость в повышении квалификации сотрудников музея и в привлечении новых кадров. Поэтому мы начали искать партнера, который мог бы выдавать свидетельства о прохождении обучения. Им стал Владивостокский филиал Санкт-Петербургского Гуманитарного университета профсоюзов. Совместно с университетом мы разработали программу обучения и успешно выпустили 56 человек, семь из которых в настоящий момент готовятся вступить в штат экскурсионного бюро музея.