

УДК 338.48

*Радыгина Е.Г., кандидат педагогических наук, доцент
и. о. заведующего кафедрой туристического бизнеса и гостеприимства*

Уральский государственный экономический университет

Россия, г. Екатеринбург

Гуреева А.И.

студент

4 курс, институт менеджмента, предпринимательства и

инжиниринга

Уральский государственный экономический университет

Россия, г. Екатеринбург

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ В МУЗЕЕ

Аннотация. Статья посвящена изучению качества обслуживания посетителей в Екатеринбургском музее изобразительных искусств и поиску путей его совершенствования. На основе анализа сильных и слабых сторон авторы предлагают основные направления развития. Уделяется внимание технологическому оснащению музея, а также применению информационных технологий в обслуживании. Предложенные мероприятия позволят привлечь к посещению музея молодое поколение, а также сделать более качественным обслуживание индивидуальных туристов.

Ключевые слова: музей, инновация, дополненная реальность, обслуживание, качество обслуживания, аудиогид.

The article is devoted to the study of the quality of visitor service at the Yekaterinburg Museum of Fine Arts and the search for ways to improve it. Based on the analysis of strengths and weaknesses, the authors propose the main directions of development. Attention is paid to the technological equipment of the museum, as well as the use of information technology in maintenance. The proposed activities will attract the younger generation to visit the museum, as well as make the service of individual tourists better.

Keywords: museum, innovation, augmented reality, service, quality of service, audio guide.

Актуальность исследования заключается в постоянном росте спроса на услуги учреждений сферы культуры. Это связано с появлением музеев, выставок в городе Екатеринбурге и развитием культуры у населения. Как следствие, появляются конкурирующие между собой сервисные предприятия. Для того, чтобы предприятие имело успех, важно применить усилия к оптимизации процессов, направленных на обслуживание клиентов и качество оказываемых услуг.

В качестве исследуемого сервисного предприятия был выбран МАУК «Екатеринбургский музей изобразительных искусств», который находится в самом центре города по адресу: г. Екатеринбург, Воеводина, 5.

Цель исследования - изучение особенностей оказания услуг в музее и поиск путей совершенствования оказания услуг. Практическая ценность состоит в том, что предложения, разработанные в ходе анализа предприятия, можно внедрить в деятельность музея изобразительных искусств с целью совершенствования его деятельности и повышения эффективности оказания услуг.

Теоретическую основу исследования составили работы Кусеровой А. И. [1], Лысак М. Э. [2], Максудджона В. [3], Пироговой Ю. Р. [4]. Практически все исследования связаны с внедрением в музейную деятельность новых информационных технологий, ставших очень популярными в постпандемийный период.

В ходе исследования были изучены сущность и содержание обслуживания, социально-экономические факторы, влияющие на обслуживание на сервисном предприятии, а также методы организации обслуживания в музее, проведен анализ деятельности предприятия и системы улучшения сервиса.

Екатеринбургский музей изобразительных искусств - крупнейший художественный музей Урала, основанный 1 апреля 1936 года. Музей находится на ул. Воеводина, 5 на месте старого госпиталя. Музей является муниципальным автономным учреждением культуры.

Количество сотрудников в музее - 78, из них 14 сотрудников являются научными работниками. Средний возраст персонала анализируемого предприятия – 35 лет, средний трудовой стаж более 2 лет. Большинство работников имеют высшее образование по специальности.

Для оценки текущей ситуации в музее изобразительных искусств, было принято решение выявить слабые и сильные стороны и определить направления развития музея (табл. 1). Количество сильных сторон и возможностей в Екатеринбургском музее изобразительных искусств, значительно превышает количество слабых сторон и угроз, предприятие ведет успешную работу и узнаваемо среди населения и гостей города Екатеринбурга. Однако стоит уделить внимание технической оснащенности и совершенствованию обслуживания посетителей.

Таблица 1. SWOT-анализ МАУК «Екатеринбургский Музей Изобразительных Искусств»

S- сильные стороны	W - слабые стороны
+большой музейный фонд; +частое обновление выставок; +удобное местоположение; +дешёвые билеты; +присутствие в социальных сетях; +два здания; +дружный коллектив; +выставки, как для взрослых, так и для детей; +приглашение иностранных специалистов	- недостаточное информирование жителей города о проводимых выставках
O - возможности	T - угрозы
+активное участие в жизни города; +поддержка молодых дарований; +обновление фонда музея за счёт приобретения коллекций у частных лиц;	- потеря посетителей из-за высокой конкуренции;

+проведение социально-значимых мероприятий	- недостаточное финансирование
--	--------------------------------

Екатеринбургский музей имеет несколько конкурентов, основные из них: музей «Россия - Моя История» и Государственный музей изобразительных искусств им. А.С.Пушкина. По пяти оцениваемым параметрам, конкурентным преимуществом обладает исследуемый Екатеринбургский музей искусств. Данные получены в ходе опроса студентов Уральского Государственного экономического университета. (30 студентам были выданы анкеты, где они должны были распределить оценки по шкале от 1 до 10 по каждому вышеперечисленному параметру).

Во время исследования, были выявлены основные проблемы музея. Проблему недостаточной технологической оснащённости, было принято решить созданием аудиогuida. Проблему отсутствия развлекательных мероприятий, было принято решить внедрением приложения с дополненной реальностью. Для устранения проблемы связанной с низкой эффективностью работы сотрудников, было принято решение организовать тренинги, направленные на улучшение работоспособности.

Все направления работы легли в основу проекта. Идея проекта заключается во внедрении приложения с функциями дополненной реальности с целью предоставления возможности проведения интересного досуга и взаимодействия экспонатов и посетителей; создание аудиогидов с подробной информацией об экспонатах; проведение обучений для всего персонала предприятия с целью совершенствования обслуживания.

Рассмотрим мероприятия по совершенствованию обслуживания.

Создание приложения с дополненной реальностью с программой «Примерка одежды XIX – начала XX века». Идея данного приложения заключается в том, что у посетителя появляется возможность «окунуться» в

эпоху того времени с помощью примерки одежды. У посетителей есть возможность выбрать одежду из нескольких вариантов. Таким образом, у гостей музея появляется больший интерес к посещению выставки, так как помимо эстетического удовольствия, они имеют интерактивную программу и становятся частью самой выставки.

Также у посетителей появляется возможность «оживить» картину Бориса Кустодиева «Высочайший парад Лейб-гвардии Финляндского полка». Это можно сделать, используя разработанное приложение, камеру мобильного телефона нужно навести на QR-код, который находится рядом с экспонатом, и просмотреть интерактивную картинку. Такое дополнение к экспозиции будет особенно интересно молодёжи [5].

Что касается работы с основным персоналом, планируется отправлять сотрудников на обучающие тренинги, такие как: экспозиционно-выставочная деятельность музея, работа с посетителями музея, цифровизация музейной деятельности, сохранение традиций и развитие имиджевой политики предприятия. Рядом с каждым экспонатом будет расположен QR-код, считывая его открывается разработанное приложение с интересующим экспонатом.

Тренинги планируются проводиться в стенах музея для всех сотрудников, частота их проведения будет определяться уже непосредственно самим руководством музея и персоналом.

Общие затраты на мероприятия по совершенствованию обслуживания планируются в объеме 455 тысяч рублей.

В процессе подготовки к реализации проекта были выявлены трудности:

- посетители не обращают внимание на брошюры с информацией о приложении;
- не ходят его скачивать и устанавливать, так как оно имеет ценность только в зале музея и не дает никаких дополнительных бонусов [1];

- сложности использования приложения у некоторых посетителей, так как не понятно, что нужно делать.

Таким образом, можно констатировать, что интерес к инновационным технологиям имеют больше всего молодые люди, студенты и школьники, они наиболее активно взаимодействуют с виртуальной средой. Технологии, используемые в музее, необходимо расширять и дополнять, постоянно заинтересовывая посетителей новыми «фишками». Проведя работу с сотрудниками музея, внедрив приложение с функциями дополненной реальности и создав аудиогиды для удобства посетителей, можно совершенствовать обслуживание клиентов в стенах сервисного предприятия.

Использованные источники:

1. Кусерова А. И. Проблемы и перспективы развития новых форм обслуживания в музеях. // Тенденции развития науки и образования. 2021. № 76-4. С. 109-112. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46510085> (дата обращения: 17.08.2022).
2. Лысак М. Э. Характеристика музеев как центров культурно-воспитательного досуга и экскурсионного обслуживания в Кореновском районе. // Курорты. Сервис. Туризм. 2015. № 2 (27). С. 44-47. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=25088214> (дата обращения: 17.08.2022).
3. Максудджон В. Современное обслуживание в музеях. // Вестник Таджикского национального университета. 2018. № 5. С. 209-214.
4. Пирогова Ю. Р. Музей и современные технологии экскурсионного обслуживания. // Музейная коммуникация: технологии, практики, проблемы. Материалы региональной научно-практической конференции. Сост.: А.А. Белова, Н.Л. Голицына. 2014. С. 106-112. –

URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46347144> (дата обращения: 17.08.2022).

5. Радыгина Е. Г. Построение эффективной модели организации дистанционного обучения. // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2022. № 2. С. 10-23. – URL: <https://e-koncept.ru/2022/221007.htm> (дата обращения: 17.08.2022).