

Задание было творческим, поэтому жестких критериев оценок было решено не выставлять. Очень хочется надеяться, что главным результатом этого конкурса было не только формулирование правил, но и работа над собой для соответствия им.

Очень приятно, когда в работах встречаются рассуждения и пояснения: не просто «нельзя бегать и кричать», а с уточнением, что это может мешать другим посетителям, отвлекать их. При проставлении оценок подобные рассуждения поощрялись.

Хотелось бы поделиться некоторыми наблюдениями об общих чертах разных работ.

Почти во всех работах указано, чего нельзя делать посетителю: шуметь, бегать, трогать экспонаты, сорить, разговаривать по телефону — все это мешает другим посетителям или наносит вред экспозиции. Чуть реже (хотя тоже достаточно часто) ребята обращают внимание на то, что в музей надо приходить красивым и опрятным, стараться получить как можно больше новой информации. Наиболее редкие, но самые радующие жюри рассуждения — о том, как надо взаимодействовать с другими посетителями: помогать подойти к экспонатам, прочесть информацию с табличек, делиться мыслями и впечатлениями, а также рассказать о музее друзьям, пусть это и не является правилом этикета.

Проверка второй части задания позволила понять, каким в глазах ребят выглядит идеальный работник музея: экскурсовод, смотритель, администратор. В одной из работ работников сравнили с «добрыми волшебниками, обладающими уникальным даром рассказать», и это очень точно отражает настроение большинства участников. Итак, наиболее часто пишут, что эти люди должны быть приветливыми, открытыми для общения, готовыми поделиться редкой информацией и разрешить внезапные сложности. В каждой работе упоминают, что работникам стоит быть улыбочивыми и опрятными, одетыми со вкусом и в любой ситуации сохранять самообладание, быть снисходительными к посетителям и разговаривать на понятном им языке. Встречаются пожелания того, чтобы смотрители могли отвечать на вопросы относительно экспонатов зала, в котором работают. В отдельный пункт участники выносят пожелание организовать комфортные условия для посетителей с ограниченными возможностями или с маленькими детьми.

Отдельно хочется выделить пункты по организации жизни музея: ребята часто пишут, что было бы здорово организовать некоторую обратную связь с посетителями: в форме книг отзывов или анкетирования — многим интересны варианты культурного досуга на основе того или иного музея. Есть пожелание, чтобы в залах играла ненавязчивая музыка, путеводители по музею можно было купить/получить в каждом зале (при этом все команды горячо осуждают навязчивые предложения платных услуг со стороны персонала). Несколько команд писали о зонах для еды и отдыха, которыми могли бы воспользоваться как посетители, так и работники.

Некоторые команды заострили внимание на особенностях решения олимпиадных задач в музеях. Очень мудрым представляется идея заранее выделять в залах места, где ребята смогут заполнять бланки — это могут быть столы, стулья, подоконники. Главное, чтобы участники знали, куда им пройти, и не мешали бы прочим посетителям.

Критерии:

Критерии вырабатывались в процессе проверки на основании работ участников.

1. Для посетителей:

Не отвлекать своим поведением других посетителей (максимум 3 балла)

- Вести себя спокойно
- Не бегать
- Не суетиться
- Не жестикулировать
- Не есть

Находить общий язык с другими посетителями (максимум 2 балла)

- Не загроживать экспонаты
- Помогать прочесть таблички около экспонатов

- Помогать разглядеть экспонат при необходимости
- Беречь экспонаты (максимум 2 балла)
- Не трогать
 - Не пачкать
 - Не ломать
- Максимально внимательно и полно получать информацию (максимум 3 балла)
- Смотреть
 - Слушать
 - Читать
- Элементы вежливости при общении с работниками (максимум 3 балла)
- Благодарить
 - Здраваться
 - Прощаться
 - Не перебивать
- Опрятность внешнего вида (1 балл)
- Соблюдение правил музея (максимум 2 балла)
- Беречь атмосферу
 - Соблюдать чистоту
- Кроме этого:
- Отключать мобильные телефоны
 - Фотографировать без вспышки
 - Не уходить от группы

2. Для сотрудников

- Этика общения и моральный облик (максимум 2 балла)
- Не повышать голоса
 - Не обсуждать посетителей
 - Быть корректным в разговоре с любыми посетителями
- Приветливость и опрятность (максимум 2 балла)
- Здраваться и прощаться
 - Помогать с поиском экспонатов, подсказывать, куда пройти
 - Создавать атмосферу, соответствующую музею
- Организация осмотра экспозиций (максимум 1 балл)
- Не проводить мероприятия во время посещения экскурсий
 - Регулировать поток посетителей
- Разрешение внезапных ситуаций (максимум 2 балла)
- Конфликтов
 - Ненормативного поведения
 - Наличие маленьких детей в музее
 - Кому-то стало плохо
 - Потерянные в музее вещи
- Поддержание состояния экспозиции (максимум 2 балла)
- Чистота
 - Порядок
- Удобство посетителей (максимум 2 балла)
- Feedback (обратный отзыв)
 - Книга отзывов и предложений
 - Зона отдыха для посетителей
 - Буфет
- Культурный досуг (максимум 1 балл)
- Экспозиция музея (максимум 2 балла)
- Умение рассказать об экспозиции

- Умение увлечь посетителей
- Умение отвечать на вопросы

Не отвлекаться от обязанностей (максимум 3 балла)

- Не уходить
- Не разговаривать на посторонние темы
- Не читать
- Не слушать музыку