

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИНСТИТУТ КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ  
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

ОТЧЕТ  
ПО УЧЕБНО-ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКЕ  
КГАУК «ПРИМОРСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ  
КАРТИННАЯ ГАЛЕРЕЯ» Г. ВЛАДИВОСТОК

Студент  
гр. БСС-22-КС1



В.А. Мигашко

Руководитель  
практики от кафедры  
доцент



Т.В. Метляева

Руководитель практики  
от организации КГАУК



С.С. Руснак



Владивосток 2024

Владивостокский государственный университет

**ПУТЕВКА**

Студент Мигашко Василиса Анатольевна

Кафедры дизайна и технологий группы БСС-22-КС1  
согласно приказу ректора № 4348-с от 31.05.2024 г.

Направляется в КГАУК "Приморская государственная картинная галерея", г. Владивосток  
для прохождения учебной ознакомительной практики по направлению подготовки 43.03.01  
«Сервис» профиль «Digital-коммуникации в сервисе»  
на срок 5 недель с 10.06.2024 г. по 13.07.2024 г.

Задание:

1. Ознакомиться с деятельностью с деятельностью сервисного предприятия и его основными структурными подразделениями
2. Собрать материал для выполнения отчета по практике
3. Выполнить поручения руководителя от предприятия в течение периода практики

Руководитель от кафедр

Метляева Т.В.



**Отметки о выполнении и сроках практики**

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
КГАУК Приморская государственная картинная галерея		

## ЗАДАНИЕ

на учебную ознакомительную практику студента ВВГУ

Студента Мигашко Василисы Анатольевны

Группы БСС-22-КС1 курса 2 специальности, профиля Digital-коммуникации в сервисе

Место прохождения практики: КГАУК «Приморская государственная картинная галерея»

Руководитель практики от ВВГУ: Метляева Татьяна Викторовна

Руководитель учебной практики от профильной организации Руснак Светлана Сергеевна

Сроки прохождения практики: с «10» 06.2024 г. по «13» 07.2024г.

Содержание практики:

Основная цель прохождения практики: формирование знаний о практической деятельности предприятий (организаций), развитие умений и навыков, полученных в ходе изучения дисциплин общепрофессиональной и профессиональной подготовки.

**ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.**

В ходе практики студент:

- закрепляет и углубляет полученные в университете теоретические знания по дисциплинам;
- получает навыки взаимодействия со специалистами предприятия (организации), работы в малой группе;
- собирает информацию о деятельности предприятия (организации);
- приобретает навыки самостоятельной работы, связанной с обработкой полученных данных и информации о деятельности предприятия (организации)

Содержание задания на практику:

### I Описать:

Организационно-правовую форму предприятия и форму собственности.

Организационную структуру сервисного предприятия.

Digital-коммуникации предприятия

### II Перечислить:

Государственные нормативно-правовые документы, используемые предприятием при выполнении своих задач и функций.

Внутренние документы (стандарты, положения)

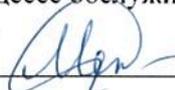
### III Проанализировать

Характеристику услуг предприятия (основные, дополнительные, сопутствующие), в том числе Digital-коммуникации.

Запросы клиентов, удовлетворенность качеством оказанных услуг.

Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента.

Дата составления: «8» июня 2024 г.

Руководитель практики от ВВГУ  (Т.В. Метляева)

ФИО подпись

«Согласовано»

Руководитель практики от

профильной организации:



ФИО подпись

## РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН)

### прохождения учебной ознакомительной практики

Студент Мигашко Василиса Анатольевна направляется для прохождения учебной ознакомительной практики в КГАУК «Приморская государственная картинная галерея», г. Владивосток с 10.06.2024 г. по 13.07.2024 г.

№ п/п	Наименование этапа	Раздел Практики	Сроки исполнения	Подпись руководителя
1	Проведение организационного собрания	-	07.06	
2	Знакомство с предприятием, прохождение инструктажа по технике безопасности.	Раздел 1	10.06 -11.06	
3	Знакомство с предприятием. Краткая характеристика предприятия	Раздел 2	12.06 -18.06	
5	Анализ государственных, нормативно-правовых документов, используемых предприятием при выполнении своих задач и функций	Раздел 3	19.06-21.06	
6	Анализ основных направлений деятельности предприятия	Раздел 4	24.06-01.07	
7	Анализ контактной зоны предприятия	Раздел 5	02.07-08.07	
8	Написание отчета по практике		09.07-11.07	
9	Сдача отчета руководителю практики	Отчет по учебной ознакомительной практике	12.07.2024	

Студент-практикант

подпись

Мигашко В.А.

ФИО

Руководитель от предприятия



должность

подпись

ФИО

Руководитель от университета

подпись

Метляева Т.В.

ФИО

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИНСТИТУТ КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ  
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

ДНЕВНИК

Прохождения производственной сервисной практики

Студента Мигашко Василисы Анатольевны

(Ф.И.О.)

группы БСС-22-КС1 курса 2 направления Сервис, профиль Digital – коммуникации в сервисе  
КГАУК «Приморская государственная картинная галерея»

Руководитель учебной ознакомительной практики от профильной  
организации Руснак Светлана Сергеевна

(Ф.И.О.)

Дата	Наименование конкретных работы
11.06.2024	<p>Ознакомление с рабочим местом в профильной организации. Ознакомление с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка профильной организации.</p> <p>Проведение мастер-класса вместе с музейным центром для инклюзивной группы из специализированной школы 7 вида.</p> <p>Участие в обучающем онлайн программе по инклюзии, организованной АНО «Лабораторией культурных практик» в рамках программы «Особый взгляд». Вебинар «Принципы адаптации и реализации музейных офлайн мероприятий для незрячих посетителей».</p>
13.06.2024	<p>Знакомство с Уставом компании, целью и задачами, поставленными в данном документе. Разбор организационной структуры подразделения компании г. Владивостока.</p> <p>Разработка макета анкеты-опросника для программы «Пушкин: от берегов Невы до Тихого» с целью мониторинга общественного мнения о возвращении памятника работы Аникушина в культурный ландшафт г. Владивосток.</p>
14.06.2024	<p>Ознакомление с основными услугами КГАУК «Приморская государственная картинная галерея» и технологическим оборудованием.</p> <p>Мозговой штурм, анализ предложенных идей и разработка концепции мастер-класса для посетителей программы «Пушкин: от берегов Невы до Тихого».</p> <p>Участие в обучающем онлайн программе по инклюзии, организованной АНО «Лабораторией культурных практик» в рамках программы «Особый взгляд». Вебинар «Создание и использование в работе тактильных экспонатов»</p>
18.06.2024	<p>Знакомство с концепцией выставкой «Пушкин: от берегов Невы до Тихого».</p> <p>Разработка макета интерактивной игры «Ожившие строки».</p> <p>Участие в обучающем онлайн программе по инклюзии, организованной АНО «Лабораторией культурных практик» в рамках программы «Особый взгляд». Вебинар «Тифлокомментирование в музейных практиках»</p>

	взгляд». Вебинар «Тифлокомментирование в музейных практиках»
20.06.2024	Открытие выставки «Пушкин: от берегов Невы до Тихого». Проведение интерактивной игры «Ожившие строки». Сопровождение и помощь экскурсоводам. Анализ контактной зоны на соответствие требованиям санитарно-эпидемиологическим требованиям.
21.06.2024	Участие в обучающем онлайн программе по инклюзии, организованной АНО «Лабораторией культурных практик» в рамках программы «Особый взгляд». Вебинар «Цифровая доступность музея и его продуктов для незрячих посетителей»
25.06.2024	Участие в Неделе Премьер, посвященной дню рождения Приморской государственной картинной галереи. Создание списка картин с возможностью видео-гида по постоянной экспозиции. Участие в апробации анкеты-опросника по программе «Пушкин: от берегов Невы до Тихого» для социальных сетей Приморской государственной картинной галереи. Участие в обучающем онлайн программе по инклюзии, организованной АНО «Лабораторией культурных практик» в рамках программы «Особый взгляд». Вебинар «Социокультурное проектирование в рамках работы с незрячими посетителями»
27.06.2024	Ознакомление с работой и технологическим оборудованием Приморской краевой библиотеки для слепых. Участие в лекции в рамках совместного проекта ПГКГ и ПКБС «Встречи с искусством» Написание поста для социальных сетей ПГКГ про видеогид для глухих и слабослышащих
29.06.2024	Помощь в организации и проведении Приморской государственной картинной галереи в рамках краевого проекта Министерства культуры и архивного дела Приморского края «Бодрая суббота», цикл культурно-просветительных встреч «Азбука искусства».
02.07.2024	Написание текста тифлокомментирования для одной из картин из постоянной экспозиции. Обработка анкет-опросников для программы «Пушкин: от берегов Невы до Тихого».
04.07.2024	Помощь в экскурсии выставки «Пушкин: от берегов Невы до Тихого» для инклюзивной группы. Проведение разработанного ранее мастер-класса. Сопровождение и помощь посетителей.

Студент:



Мигашко В.А.

Руководитель практики  
от профильной организации:



Руснак С.С.

## Оглавление

Введение.....	3
1 Программа «Искусство для всех и каждого».....	4
2 Программа «Пушкин: от берегов Невы до Тихого».....	6
3 «Азбука искусства».....	8
4 Характеристика предприятия .....	9
5 Государственные нормативно-правовые документы, используемые предприятием при выполнении своих задач и функций.....	10
6 Анализ основных направлений деятельности предприятия.....	12
7 Анализ целевой аудитории .....	14
8 Анализ контактной зоны.....	17
Заключение.....	20
Список используемых источников.....	21
Приложение А.....	22

## Введение

Учебно-ознакомительная практика – это часть учебного процесса, которая очень важна для студентов, так как её прохождение позволяет закрепить знания, которые они приобрели в ходе изучения на практике, а также приобрести новые знания в ходе работы на сервисном предприятии. Во время прохождения учебно-ознакомительной практики, студенты должны приобрести практические навыки на основе полученных теоретических знаний.

Практика была пройдена в сервисном предприятии «Приморская государственная картинная галерея» в период с 10 июня 2024 года до 13 июля 2024 года.

Руководителем практики на предприятии является Руснак Светлана Сергеевна, заместитель директора по развитию Приморской государственной картинной галереи, исполнительный директор эндаумент-фонда ДАЛЬАРТ.

Целью учебной ознакомительной практики в картинной галерее является развитие профессиональных навыков, связанных со знаниями, полученными в ходе обучения.

Основной задачей прохождения учебной практики в Картинной галерее является выполнение заданий, поставленных руководителем практики, а также провести исследование самого предприятия, в которое входит: государственные нормативно-правовые документы, анализ основных направлений деятельности предприятия, анализ контактной зоны, анализ целевой аудитории.

Предметом исследования выступает деятельность картинной галереи «Приморская государственная картинная галерея» г. Владивостока.

Методы, которые использовались для проведения исследования это наблюдение за персоналом, анализ программы «Искусство для всех и каждого», анализ сайта и др. соц. сети.

В ходе практики было выполнено восемь заданий, данные руководителем практики от организации.

## 1 Программа «Искусство для всех и каждого»

Данная программа создана и реализуется в КГАУК «Приморская государственная картинная галерея». В процессе учебно-ознакомительной практики была проведена исследовательская и практическая работа в рамках этой программы. Она нацелена на работу по инклюзивному направлению. Для того, чтобы сделать картинную галерею доступной для всех, организация сотрудничает не только с большим количеством музеев по всей России, как, например, Эрмитаж, но и с благотворительными организациями, среди которых: «Всероссийское Общество инвалидов», «Всероссийское общество слепых», общественная организация «Ковчег», Приморская краевая библиотека для слепых, и т.д.

Это направление подстраивается под каждого. Экскурсии для разных категорий инвалидности будут отличаться:

для глухих важен перевод на Русский жестовый язык (РЖЯ);

- для незрячих и слабовидящих людей – тифлокомментарий и по возможности тактильный контакт;

- для посетителей с ментальными особенностями – более простое повествование, использование Ясного языка.

Проводятся также следующие мероприятия для людей с разными группами инвалидности.

- для незрячих и слабовидящих людей проходят экскурсии с тифлокомментированием по постоянной экспозиции и временным выставкам, а также лекции и мастер-классы;

- глухие и слабослышащие посетители могут воспользоваться видео-гидом по постоянной экспозиции, посещать экскурсии по временным выставкам и мастер-классы в сопровождении своего сурдопереводчика;

- люди с нарушением опорно-двигательного аппарата могут посещать все мероприятия, так как помещения оборудованы для колясок и т.д. [1].

В качестве примера уже проведённых, инклюзивных мероприятий, можно привести: «Я художник – я так вижу» мастер-класс для детей общеобразовательной школы №2. Дети создавали свои картины на тему работы Лобаса «Ледокол». Работы оценило жюри, и самые лучшие отправились на всероссийский конкурс «Я художник – я так вижу». Картины победителей показали на выставке в Москве.

На протяжении пяти лет существует совместный проект Приморской государственной картинной галереи и Приморской краевой библиотеки для слепых «Встреча с искусством». Ежемесячно организуются лекции, освещающие новые выставки. После таких встреч

читатели библиотеки приезжают на экскурсию с тифлокомментированием для более подробного знакомства с выставкой.

Также в рамках программы «Искусство для всех и каждого» есть и тактильные копии картин. На данный момент также в картинной галерее 6 тактильных экспонатов. К примеру, в постоянной экспозиции представлена тактильная копия картины Н.Н. Харламова «Русская девушка», дающая возможность незрячим и слабовидящим посетителям ознакомиться с блестящим образцом русского салонного искусства.

В начале 2023 года в рамках выставки «Репин. Далекое и близкое» появилась тактильная станция к картине И.Е. Репина «Портрет М.Н. Галкина-Враского».

Этюд к картине «Торжественное заседание Государственного совета 7 мая 1901 года» также представлен в качестве тактильной копии. Станция включает барельеф произведения, позволяющий тактильно осмотреть картину, а также выкраску фрагмента произведения, позволяющий незрячему человеку ощутить фактуру живописи, объемно выполненный автограф художника и этикетаж шрифтом Брайля [2].

Данная программа позволяет сделать картинную галерею удобной для всех, несмотря на особенности каждого посетителя, а также даёт возможность каждому прикоснуться к прекрасному и унести с собой не только прекрасные образы, изображённые художниками на холстах, но и незабываемые эмоции.

Приморская государственная картинная галерея демонстрирует активную и успешную реализацию программы по инклюзивному направлению, делая искусство доступным для всех. Сотрудничество с ведущими музеями России и благотворительными организациями позволяет галерее расширять возможности взаимодействия с людьми с ограниченными возможностями. Проект "Встреча с искусством» в сотрудничестве с Приморской краевой библиотекой для слепых позволяет незрячим посетителям получать доступ к знаниям о новых выставках через лекции и тифлокомментированные экскурсии. Наличие тактильных копий картин, таких как "Русская девушка" Н.Н. Харламова, дает возможность незрячим и слабовидящим посетителям непосредственно взаимодействовать с шедеврами искусства.

## 2 Программа «Пушкин: от берегов Невы до Тихого»

20 июня в 17:00 в Приморской государственной картинной галерее состоялось открытие выставки «Пушкин: от берегов Невы до Тихого». Личность А.С. Пушкина, его творческая судьба, всегда волновали художников. Каждый мастер по-своему воспринимал облик поэта и его творчество. За много лет сложилась величественная пушкиниана: портреты в живописи, графике, скульптуре, фарфоровой пластике и филателии, иллюстрации к произведениям мастера. Своя пушкиниана существует и у Владивостока. В 1899 году, когда вся Россия отмечала 100-летие памяти Александра Сергеевича улица Госпитальная была переименована в Пушкинскую, а после принято решение о строительстве Народного дома имени Пушкина. В 1907 году во Владивостоке появилось новое здание Пушкинского театра. В 1999 году рядом с ним установлен памятник великому поэту приморского скульптора Эдуарда Владимировича Барсегова. На выставке был представлен бюст 1992-го года, выполненный из гипса. В приморском искусстве образы Пушкинской улицы запечатлены в работах Виктора Никоновича Старовойтова (1927 — 2007), Анатолия Павловича Заугольнова (1938 — 2014), Сергея Михайловича Черкасова (род. 1948).

Уже в советское время в 1949 году во Владивостоке появился Пушкинский сквер. 3 июля 1997 года здесь был установлен бюст Александра Сергеевича, который был выполнен великим советским скульптором-монументалистом Михаилом Константиновичем Аникушиным (1917 – 1997) — автором легендарного памятника Пушкину в Ленинграде на Площади искусств перед зданием Русского музея. При строительстве моста через бухту Золотой Рог бюст работы Аникушина был демонтирован и до настоящего времени не возвращён в культурный ландшафт Владивостока. Приморская государственная картинная галерея выступила с инициативой принять бюст в свою коллекцию и установить его в сквере Будущего Центра «Эрмитаж-Владивосток». В скульптуре также представлен бюст «Портрет А.С. Пушкина» (модель 1837 года) выполненный известным скульптором, академиком Императорской Академии художеств Джованни Витали.

В процессе учебно-ознакомительной практики была проведена исследовательская и практическая работа в рамках этой программы. Была разработан макет анкеты-опросника с целью мониторинга общественного мнения о возвращении памятника работы Аникушина в культурный ландшафт г. Владивосток. В результате был проведен анализ 60 анкет, 59 анкетированных готовы поддержать инициативу Приморской государственной картинной галереи вернуть памятник Аникушина в культурный ландшафт г. Владивосток.

В зале были представлены работы Гаврилкевича и Непринцева, серия линогравюр «По пушкинским местам» известного псковского художника — графика Валентина Михайловича

Васильева (1940 – 1986). Интересные образцы филателистики — блоки марок «А.С. Пушкин. К 175-летию со дня рождения» и «Рисунки А.С. Пушкина. К 200-летию со дня рождения» выпущенные Республикой Чад.

Для просмотра доступны материалы о Днях русской культуры в Русском зарубежье предоставлены ГБУК г. Москвы «Дом русского зарубежья имени Александра Солженицына», гравюры В.М. Васильева из частной коллекции А.И. Алексеева, издание сочинений А.С. Пушкина 1899 года из собрания О.С. Стефанюка, почтовые открытки из коллекции А.М. Буякова. Бюст работы Дж. Витали, фарфоровая пластика, отдельные экспонаты из коллекции марок, открытых писем, типологические предметы — все это предоставлено Антикварной галереей «РАРИТЕТЬ».

Скульптура «Пушкин в Болдино» Просвирина Александра Ивановича и рельеф бюста «А.С. Пушкин» работы Аникушина для интерактивного раздела выставки предоставлены Приморской краевой библиотекой для слепых.

Открытие выставки «Пушкин: от берегов Невы до Тихого» в Приморской государственной картинной галерее подчеркнуло глубокую связь Владивостока с наследием А.С. Пушкина. Выставка продемонстрировала многообразие пушкинианы в разных видах искусства, включая живопись, графику, скульптуру, фарфор и филателию.

Особое внимание было уделено истории увековечивания памяти поэта во Владивостоке, от переименования улицы до строительства Народного дома и театра, а также установки памятника работы Эдуарда Владимировича Барсегова.

### 3 «Азбука искусства»

Приморская государственная картинная галерея в рамках краевого проекта Министерства культуры и архивного дела Приморского края «Бодрая суббота» представляет жителям и гостям города цикл культурно-просветительных встреч «Азбука искусства». Лекции будут проходить еженедельно по субботам в 13:30 с 18 мая по 12 октября 2024 года в Адмиральском сквере (Владивосток).

На каждой встрече научные сотрудники галереи представляют зрителям несколько слов на каждую букву или группу букв русского алфавита, связанную с азами изобразительного искусства, стилями и жанрами, именами известных мастеров кисти, в том числе и приморских художников.

Каждому участнику лектория «Бодрых суббот» предстоит собрать серию стикеров с каждой буквой арт-алфавита, наклеивающихся на специально подготовленную открытку. По итогам проекта, посетители могут принять участие в розыгрыше главного приза – сувенирного текстиля Приморской картинной галереи.

По окончании встречи гостей ждет общение с лектором, чаепитие со свежей выпечкой и возможность собрать пазлы с изображением произведений из фондов Приморской картинной галереи и проявить свои творческие способности, воспользовавшись мольбертом.

## 4 Характеристика предприятия

Тип организации: культурно-досуговая (осуществляется выставочная и культурно-досуговая деятельность).

Классификация организации художественная. Художественная галерея – это государственное, общественное или частное предприятие, постоянно занимающееся экспонированием, хранением, изучением и пропагандой искусства. В зависимости от статуса и поставленных задач галерея может также вести коммерческую деятельность [3].

Организационно-правовая форма некоммерческое учреждение основными отличиями такой организации является бесприбыльная деятельность, ориентация на социальный эффект, необязательность принятия формы юридического лица, ограничения в процедуре банкротства [4].

В структуре организации имеются не только винтовочные залы, но и научная библиотека и реставрационные мастерские.

Основные должностные лица: Даценко Алена Алексеевна – директор, Левданская Наталья Андреевна - заместитель директора по научной работе, Руснак Светлана Сергеевна – заместитель директора по развитию, Петухов Владимир Владимирович - заместитель директора [5].

Вышестоящая организация: Министерство культуры и архивного дела Приморского края.

Отделения и филиалы: Детская краевая картинная галерея.

Членство в музейных организациях и объединениях: союз музеев России и ассоциация открытый музей.

Организации-партнеры:

- Дальневосточный художественный музей;
- Музей современного искусства «Артэтаж».

Основная экспозиция и фонды размещаются по адресу Алеутская, 12. Здание является памятником архитектуры и построено в 1899-1903 гг. по проекту военного инженера П.Е. Базилевского.

Так же о картинной галерее и её последних новостях можно узнать на официальном сайте ([primgallery.com](http://primgallery.com)) где есть вся необходимая информация о всех событиях, коллекциях картин, а также о том, какие ближайшие выставки и мероприятия будут проводиться или же уже проводились. Также информацию о выставках и мероприятиях можно посмотреть в социальных сетях галереи таких, как VK ([vk.com/primgallery](https://vk.com/primgallery)), Одноклассники (<https://ok.ru/primgallery>) и Telegram (<https://t.me/primgallery>).

## 5 Государственные нормативно-правовые документы, используемые предприятием при выполнении своих задач и функций

Основными документами, которые галерея использует в течение своей работы являются:

1. Устав КГАУК «Приморская государственная картинная галерея» от 2012 года устанавливает основные права и обязанности, цели и виды деятельности которое должно выполнять предприятие. Также обозначает имущество и финансирование исполняемой деятельности и непосредственно устанавливает порядок выполнения всей деятельности предприятия имеет возможность внесения дополнений и правок. Этот документ является главным среди всех остальных и будет существовать в плоть до ликвидации учреждения.

2. Положения о предоставлении платных услуг. Общие положения. В этом разделе, указывается его функция, приводятся правовые акты, на основании которых он разработан. Включает и отдельное указание на то, что предоставление учреждением платных услуг не должно подменять выполнение государственного задания, мешать его полноценному выполнению.

3. Отчет о выполнении государственного задания (переписывается в зависимости от задания). Сводный документ, который подтверждает выполнение услуг или работ перед заказчиком. Приведенные в нем данные, подтверждены оправдательными документами.

4. Материально-техническое обеспечение Приморской государственной картинной галереи. Система организации обращения и использования средств труда, основных и оборотных фондов предприятия.

5. Ежегодный план по противодействию терроризму и обеспечению антитеррористической безопасности. В связи с тем, что общественные места с большим скоплением людей, всегда находятся в зоне риска и террористический акт никто не может предугадать. Данный документ необходим любой организации. И является обязательным в нём прописано какие мероприятия что нужно провести, для уменьшения рисков.

6. Документы по антикоррупционной политике КГАУК «ПГКГ». Это целый комплекс мер, направленных на воспитание правомерного поведения сотрудников, чтобы они не допускали коррупцию, получали личную выгоду за счет недолжного исполнения обязанностей.

7. План финансово хозяйственной деятельности (переписывается ежегодно)

Выполняет следующие задачи:

- распределение объема поступающих и выплачиваемых средств;
- приведение в равновесие финансовых показателей;

- определение эффективности применения финансов, которые предоставляются учреждению;

- контроль над кредиторскими задолженностями;

- управление динамикой затрат и прибылей учреждения.

8. Прейскурант на оказание платных услуг краевым государственным автономным учреждением культуры «Приморская государственная картинная галерея» позволяет формализовать взаимодействие с клиентом. Он повышает прозрачность договорных и финансовых отношений, демонстрирует открытость компании, регулирует правила оказания услуг.

9. Административный регламент. Документ, подтверждающий предоставление государственными органами услуг гражданам и другим организациям. Содержит стандарт предоставляемых услуг. Обозначает состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, также устанавливает требования к порядку их выполнения. Устанавливает досудебный порядок обжалования решений и действий. И формы контроля за исполнением административного регламента.

10. Государственное задание. Это ключевой управленческий и мотивирующий инструмент органа государственной власти субъекта РФ, органа местного самоуправления, осуществляющего функции и полномочия учредителя, и основа для финансового обеспечения деятельности учреждений. Документ, устанавливающий требования к качеству, объему, содержанию, оказываемых услуг выполненных работ.

11. Отчёт о результатах деятельности автономного учреждения Приморского края и об использовании закрепленного имущества. Содержит наименование всех документов их срок принятия и срок действия, наименование всех оказываемых услуг, сведения о всех работниках, сведения об использовании имущества, закреплённого за учреждением.

## 6 Анализ основных направлений деятельности предприятия

Основные направления галерейной деятельности: коммерческая, репрезентативная, коммуникационная, просветительская, экспертная и научная.

Коммерческая: проведение продаж работ галереи, выставленных на экспозиции и имеющихся в запасниках, арт-консалтинг.

Репрезентативная: демонстрация произведений художников галереи, организация проектов, выставок.

Коммуникативная: посредническая функция между потребителями и художниками, музеями, критиками, коллекционерами.

Просветительская: публикация выставочных буклетов, каталогов своих художников, проведение лекций и других мероприятий, направленных на популяризацию современного искусства.

Экспертная: проведение оценки эстетических свойств объектов искусства в призме экономических факторов, предупреждает появление на рынке непрофессиональных произведений искусства, выступая как гарант их качества.

Научная: приморская государственная картинная галерея не только участвует в конференциях и публикует работы об искусстве, у неё также имеется научная библиотека, в которой представлено более четырнадцати тысяч книг, журналов, газет, афиш, плакатов, брошюр и буклетов о культуре и искусстве. Доступ к изданиям может получить каждый интересующийся человек при покупке недорогого абонемент. Также у картинной галереи есть две реставрационные мастерские.

Работа с художниками в картинной галерее начинается за долго до того, как его работы вывешиваются. Требуется четкие знания о том, чем он занимается. Договор составляется на год и может быть продлен. Договор делается в двух экземплярах, один остается у художника, другой в галерее.

Реклама способствует к известности галереи. Имеет фирменный стиль и логотип. Журналистов приглашают в галерею за день либо за два до открытия выставки и происходит конференция.

Галерейсты самостоятельно высылают приглашения журналистам и критиками. Галерея работает с художниками - представителями основных направлений в современном искусстве: постимпрессионизм, неоэкспрессионизм, авангард и нонконформизм. Однако галерея работает не только с уже сложившимися именами, но и открывает зрителю новые таланты [6].

При формировании коллекции решающую роль играет не коммерческий успех художника, а духовно-эстетическая ценность его произведений. Галерея периодически организовывает творческие встречи в своих выставочных залах и мастерских художников, предоставляет помощь в коллекционировании произведений искусства, оформлении интерьеров, подбирает художников для частных заказов. Оформляются все документы для вывоза произведения искусства за границу, возможна пересылка произведений по почте.

В процессе учебно-ознакомительной практики, проводимой в Приморской государственной картинной галерее, мной была проведена исследовательская и практическая работа в сфере цифровых коммуникаций.

Каждый день SMM-специалисты галереи публикуют информацию о событиях и экспозициях на официальном сайте и в социальных сетях. Обычно публикуется не более двух постов в день на одной платформе. Для качественной работы специалисты разрабатывают контент-план на месяц, анализируют интересы аудитории. Анализируя статистику просмотров и взаимодействия, я отметила высокую активность аудитории и большое количество просмотров постов.

В рамках практики мне было поставлено задание: написать пост о специальной программе «Искусство для всех и каждого», где посетители могут воспользоваться видеогидом по постоянной экспозиции, посещать экскурсии по временным выставкам и мастер-классы в сопровождении своего сурдопереводчика [7].

Формирование коллекции Приморской государственной картинной галереи основано на приоритете духовно-эстетической ценности произведений искусства над коммерческим успехом художника. Галерея активно продвигает искусство, организовывая творческие встречи, помогая с коллекционированием, оформлением интерьеров и подбором художников для частных заказов.

## 7 Анализ целевой аудитории

В нашей стране в музеи и галереи чаще всего ходят льготные категории граждан. Специалисты объясняют это тем, что интерес данного сегмента аудитории поддерживается государством – снижается цена билетов, иницируются экскурсии для учащихся и студентов, а информирование о музейных событиях производится через государственные каналы коммуникации. Однако сегодня важнейшая часть работы учреждения культуры – это именно коммерческая деятельность. Поэтому аудитории, привлекаемой государством, становится недостаточно, и музеи стараются охватывать новые сегменты, осваивая различные методы работы с аудиторией для того, чтобы привлечь еще больше посетителей.

Стратегия взаимодействия с целевой аудиторией состоит из поиска точек соприкосновения со своими посетителями (как реальными, так и потенциальными) и разработки методики взаимодействия музея с молодежной аудиторией. Посещаемость уже давно перестала быть единственным показателем успешности выставочного пространства. Комплексный подход к аудитории, уважение к каждому посетителю, учет его интересов и потребностей – вот основные критерии успешной работы музея сегодня.

Итак, можно выявить следующие тенденции в сфере взаимодействия российских музеев и галерей с аудиторией:

- ориентация на работу с посетителями, а не на научно-просветительскую деятельность;
- ориентация на сохранение гармонии между просветительской миссией и коммерцией;
- использование комплексного подхода для формирования заинтересованности посетителей;
- сегментирование аудитории для разработки новых методов взаимодействия;
- партиципаторная модель организации выставочного пространства, позволяющая принимать активное участие в деятельности музея;
- цифровизация – полноценное взаимодействие музея с молодежной аудиторией невозможно без использования цифровых технологий;
- доступность для всех групп населения.

Все это позволяет сложить общий портрет современного музея. Такое учреждение гармонично сочетает просветительскую миссию и коммерческую деятельность, активно использует в работе цифровые технологии, доступно всем категориям населения, а также поддерживает вовлекающую, инклюзивную среду в своем пространстве.

Рассмотрим результаты независимой оценки качества оказания услуг государственными краевыми учреждениями культуры Приморского края музейного и библиотечного типов за ноябрь 2018.

В результате независимой оценки качества услуг все учреждения культуры получили достаточно высокие оценки качества работы. Однако существуют некоторые проблемные точки, на которые следует обратить внимание [8].

В результате оценки уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах учреждений культуры было зафиксировано отсутствие информации, характерное для всех изучаемых организаций культуры, о некоторых информационных объектах (либо недостаточность информации), а именно:

- Недостаточно сведений о государственном задании и о результатах деятельности организаций культуры (информация о выполнении государственного задания, информация о плане финансово-хозяйственной деятельности, информация о годовой бухгалтерской отчетности, информация о результатах деятельности организации и т.п.);

- Недостаточно сведений о перечне услуг, предоставляемых организациями культуры;

- Недостаточно информации о наличии электронных билетов, бронировании билетов, электронной очереди, электронных каталогов.

- Недостаточно информации о порядке оценки качества работы организации (информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг, предложениях об улучшении качества деятельности организаций, плане по улучшению качества работы организаций).

Всем оцененным учреждениям культуры для обеспечения максимальной открытости и доступности информации об их деятельности рекомендуем на своих официальных сайтах разместить недостающую информацию об информационных объектах, рекомендованных к размещению согласно Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг, разработанным Министерством культуры Российской Федерации [9].

По результатам проведенного опроса можно сделать вывод о том, что получатели услуг на достаточно высоком уровне оценивают работу организаций культуры. Наиболее высокую общую оценку качества предоставляемых услуг по результатам проведенного опроса имеют ГКУК «Приморская краевая детская библиотека» (56,2 балла из 60 баллов возможных) и КГАУК «Приморская картинная галерея» (54,9 балла). Наименьшую общую оценку качества предоставляемых услуг имеет ГБУК «Приморская публичная библиотека им. А.М. Горького» (47,3 балла). Примерно одинаковые общие оценки имеют ГКУК «Приморская краевая библиотека для слепых» (54,1 балла) и КГАУК «Приморский государственный объединенный музей им. В.К. Арсеньева» (53,0 балла) [10].

Получатели услуг организаций культуры на высоком уровне оценили компетентность и вежливость персонала организаций. Средний балл оценки работы персонала по всем

учреждениям – 6,7 баллов (из 7 баллов возможных). Кроме этого, получатели услуг также высоко оценили уровень комфортности (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.п.) пребывания в организациях культуры. Средний балл по этому критерию оценки – 4,8 балла (из 5 баллов возможных).

Несмотря на то, что получатели услуг в целом довольно неплохо оценили качество предоставления услуг организациями культуры, некоторые показатели были оценены недостаточно высоко, а именно:

- посетителей КБУК «Приморская публичная библиотека им. А.М. Горького» не совсем удовлетворяет стоимость дополнительных услуг. Средний балл оценки этого показателя – 5,8 баллов (максимальная удовлетворенность – 9 баллов). Посетители этой библиотеки больше не удовлетворены, чем удовлетворены наличием информации о новых изданиях в библиотеке. Средний балл оценки этого показателя – 5,5 баллов из 10 баллов возможных.

- несколько занижены оценки посетителями КГАУК «Приморского государственного объединенного музея им. В.К. Арсеньева» по такому показателю как «информирование о предстоящих выставках, экспозициях в музее». Средний балл оценки – 3,7 баллов (из 5 баллов возможных).

## 8 Анализ контактной зоны

Фотографии контактной зоны организации будут представлены в приложении А.

Приморская государственная картинная галерея — это место, где посетитель может насладиться искусством и атмосферой. Где, каждый может понять, увидеть и услышать про искусство в удобном для него формате. При этом посетитель ориентируется не только на постоянную экспозицию, но и на новые выставки в каждом сезоне.

В вестибюле навстречу гостям выходят охранник, выполняющий функции навигации посетителей.

В качестве базовых правил формирования имидж-интерьера галереи используется следующее: главной заботой галереи является цвет, фактура и уют в залах (приоритет отдается теплым, спокойным тонам). Единство стиля в интерьере достигается соотношением объемно-пространственного решения, цветовой композиции, приемов освещения и декоративных элементов.

Известно, что от интерьера во многом зависит не только настроение посетителей, но и условия работы персонала, культура и качество обслуживания, т.е. помимо эстетических функций интерьер выполняет еще и утилитарно-функциональные: обеспечивает оптимальные условия для обслуживания, создает комфорт.

В композиции интерьера зала участвует цвет. Цветовая гамма интерьера, построенная на сочетании трех основных цветов - зеленого, красного, синего, на общем сером и белом фоне является оптимальной для функциональной окраски помещений. Она вызывает чувство приподнятости и бодрости, что соответствует назначению этого помещения.

Важное значение цвет имеет в архитектуре всего помещения. Так, связь внутреннего пространства с внешним можно решить применением в окраске интерьера цветов наиболее характерных для колорита самого кафе и окружающей застройки. Большая насыщенность цветовых тонов в окраске интерьера и контрастность сочетаний усиливают цветовое звучание ансамбля [6].

Цвет интерьера следует выбирать с учетом природных условий (ландшафт, освещенность, колорит среды и т.д.), архитектуры окружающих зданий.

В вестибюле целесообразно использовать цвета средневолновой части спектра (жёлтые, голубые, зелёные) средней насыщенности, с большим коэффициентом отражения. Цветовые акценты должны быть размещены таким образом, чтобы во время работы они не попадали в поле зрения обслуживающего персонала.

Стены и потолок светлые с большим коэффициентом отражения.

В холлах преобладают цвета нейтральных и малонасыщенных тонов.

Кроме функциональных задач, которые необходимо учитывать при цветовом решении интерьера, необходимо также добиваться гармоничного сочетания цветов всех элементов интерьера.

Из многочисленных вариантов цветовой композиции интерьера вестибюльной группы наиболее рекомендуемой является композиция, построенная на сочетании светлых и нейтральных тонов общего фона с насыщенными и яркими цветовыми акцентами.

Вентиляция зала. Комфорт в зале обеспечивает правильно устроенная вентиляция. Она очищает воздушную среду от избытков теплоты, влаги, вредных паров. Принцип действия вентиляции заключается в том, что в зал подается чистый воздух, а удаляется загрязненный. Интенсивность (кратность) воздухообмена показывает, сколько раз в течение часа сменился воздух. Определяют ее как отношение количества воздуха (подаваемого или удаляемого) к объему вентилируемого помещения. Также вентиляция очень важна для картин.

Большое психологическое воздействие оказывает на человека музыка. Она имеет не меньшее значение, чем приятная и уютная обстановка в зале, красивый интерьер. Поэтому так важны выбор и исполнение музыкальных произведений.

Вестибюль — это помещение, куда, прежде всего попадает посетитель. К вестибюлю примыкает лестница, ведущая в гардероб и туалетные комнаты, здесь начинается обслуживание посетителей. Он очень просторный, и не создает ощущение тесноты. Стены вестибюля украшены одним большим зеркалом, пол выложен из плитки, а большие кувшины с цветами из папье-маше создают нарядный вид интерьеру.

Комфорт залов также создают - освещение, вентиляция, красиво выставочные произведения, искусно направленный свет и негромкая музыка — все это создает у посетителей ресторана праздничное настроение.

Основные правила, которых придерживаются работники это: каждый посетитель потенциальный гость; принимать посетителя таким, каков он есть. Не стараясь его изменить за несколько минут общения с ним. Вежливы, тактичны, и радушны; отвечать на грубость выдержкой и вежливостью; никогда не оставлять без внимания претензий и возражения гостей; придерживаться согласованного с гостем времени его прихода; беречь честь галереи и своих коллег по труду [12].

Обслуживающий персонал относится всегда ко всем посетителям одинаково вежливо и с каждым по-разному ведет разговор, учитывая его индивидуальность.

Описывая контактную зону, можно сказать, что помещение достаточно хорошо оборудовано – присутствует оборудование для людей с ограниченными возможностями, диваны для того, чтобы присесть.

Есть куллеры для воды, индивидуальные туалеты (в том числе и для инвалидов), гардеробная.

Есть также рояль, на котором играют на открытиях новых выставок. Присутствуют стойки для газет, где любой желающий может взять себе журнал, буклет или газету об искусстве и культуре на память абсолютно бесплатно.

Есть сувенирная зона у кассы, чтобы любой желающий мог приобрести после посещения выставки что-то из товаров на память.

В помещениях также установлены и работают кондиционеры для комфортного посещения выставок в любое время года.

Из вышенаписанного можно сделать вывод, что организация имеет все необходимое, чтобы сделать свои услуги комфортными для всех, вне зависимости от возраста, пола и ограничений по здоровью. В организации есть пандусы для инвалидных колясок, специальные кресла, доступные туалеты, а персонал прошел обучение по работе с клиентами с ограниченными возможностями. Это свидетельствует о том, что организация уделяет большое внимание созданию инклюзивной среды и стремится обеспечить комфортный и доступный опыт для каждого клиента.

## Заключение

Галерея является собирателем и хранителем художественных ценностей и в этом смысле она напоминает музей, основная функция последнего заключается в сохранении, классификации и научном изучении различных художественных артефактов. Кроме временных выставок в галерее, как и в музее, может вестись исследовательская работа, связанная с изучением процессов, происходящих в современном искусстве, творчества художников и творческих объединений, изменениями на рынке художественной продукции, осмыслением результатов отечественных и международных аукционов, движением цен, каталогизацией произведений художников, подготовкой различных печатных изданий.

В результате практики была проведена работа по изучению внутренней и внешней среды Приморской государственной картинной галереи и был сформирован следующий вывод:

Галерея – основной элемент структуры рынка современного искусства, которое творится здесь и сейчас, в контексте данной эпохи. Именно в её пространстве репрезентируются новейшие тенденции, возникающие в искусстве. В ходе своей работы галерея затрагивает множество аспектов, важных как для любого предприятия сервиса, так и конкретно для организаций музейного типа.

Программа "Искусство для всех и каждого" является ярким примером успешного инклюзивного подхода, который делает музейное пространство доступным и интересным для всех категорий посетителей. Организация демонстрирует явную приверженность инклюзивности, предоставляя комфортные услуги для всех. Благодаря пандусам, специальным креслам, доступным туалетам и обученному персоналу, она создала среду, где каждый посетитель, независимо от возраста, пола или ограничений по здоровью, чувствует себя комфортно и может получить доступ к необходимым услугам. Такой комплексный подход подтверждает стремление организации сделать свои услуги доступными и удобными для каждого клиента.

Результаты исследования свидетельствуют о высокой значимости культурного наследия А.С. Пушкина для жителей Владивостока, а также о готовности общественности активно участвовать в процессах сохранения и возрождения культурных ценностей.

SMM-специалисты грамотно используют контент-планирование и анализ интересов аудитории. Статистика просмотров и взаимодействия подтверждает эффективность их работы, привлекая широкую аудиторию.

Данная практика помогла углубиться в данные аспекты и лучше понять работу по их осуществлению.

## Список используемых источников

1. Коваль О.Н. Инклюзия как ведущая тенденция развития системы образования // Национальные приоритеты России. 2014. №4 (14).
2. Фролова И.Ю. Инклюзивное образование в России: проблемы и перспективы // Ученые записки ОГУ. Серия: Гуманитарные и социальные науки. 2017. №3 (76).
3. Методические рекомендации по применению методики оценки эффективности деятельности учреждений культурно-досугового типа субъектов Российской Федерации. М.: Министерство культуры Российской Федерации, 2011.
4. Фатова С. А. Особенности стратегии маркетинга услуг культурно-досуговых организаций // Петербургский экономический журнал. 2013. №2 (2). С. 100-103.
5. Приказ Министерства культуры РФ от 01.09.11 №906 «О нормативах штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и библиотек». [Электронный ресурс] / URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/55072540> (дата обращения: 09.07.2023).
6. Приказ Министерства культуры РФ от 11.09.03 №1199 «Об утверждении статистического инструментария для организации статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры, искусства и кинематографии». [Электронный ресурс] / URL: <http://www.bestpravo.ru/rossijskoje/vg-gosudarstvo/r7p.htm> (дата обращения: 09.07.2023).
7. Официальный сайт Главного информационно-вычислительного центра Министерства культуры Российской Федерации. [Электронный ресурс] / URL: <http://www.givc.ru> (дата обращения: 09.07.2024).
8. Федеральная целевая программа «Культура России (2012-2018 годы)». Официальный сайт Министерства культуры РФ. [Электронный ресурс] / URL: <http://mkrf.ru/documents/programs> (дата обращения: 09.07.2024).
9. Шекова Е. Л. Управление учреждениями культуры в современных условиях: учеб. пособие. СПб.: Изд-во «Лань»; Изд-во «ПЛАНЕТА МУЗЫКИ», 2014.
10. Сайт галереи / [Электронный ресурс] // Приморская государственная картинная галерея: [сайт]. — URL: <https://primgallery.com/glavnaya/> (дата обращения: 11.06.2024).
11. Красовская Н.Р., Гуляев А.А., Лахтин А.Ю. Способы разграничения целевых аудиторий и каналы коммуникации с ними // МНКО. 2019. №3 (76).
12. Истамова М., Кераматдинов Д.Б. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности // JMBM. 2024. №9.

## Приложение А

(обязательное)

**Контактная зона**



Рисунок А.1 – Контактная зона



Рисунок А.2 – Контактная зона (продолжение)



Рисунок А.3 – Контактная зона (продолжение)



Рисунок А.4 – Контактная зона (продолжение)



Рисунок А.5 – Контактная зона (продолжение)



Рисунок А.6 – Контактная зона (продолжение)