189]. Медвежий праздник у эвенов не имеет распространения, как у других народов, например, у нивхов не имеет. У нивхов медвежий праздник был одним из главных обрядовых праздников, состоящий из шести периодов и проводившийся несколько дней [12, с. 153]. У большинства групп эвенов Якутии такой праздник не был зафиксирован, но сакральное отношение к медведю в мировоззрении эвенов сохраняется.

Таким образом, в настоящее время в местах компактного проживания эвенов зафиксированы такие обрядовые праздники, как – *эвинэк*, *праздник молодого оленя*, *нёлтэм бакалдадак* 'встреча солнца', *омнитэн хонҕачан нинэун* 'день первого олененка'. У эвенов Якутии медвежий праздник *Уркачак* не отмечен, хотя в языковой картине мира и в культуре этноса сакральность по отношению к медведю как прародителю сохраняется. Во время обрядовых праздников у эвенов функционирует целый комплекс ритуальных действий: *хиргэчин* 'благопожелания, заклинательные слов'; кормление *Тог мусанни* 'Духа огня'; исполнение обрядового хороводного танца *хэдьэ*; сооружение *дэлбургэ* ``.

1. Алексеев А. А. Эвены Верхоянья: история и культура (конец XIX - 80-е гг. XX в.). СПб: ВВМ, 2006. 248 с.
2. Амамич М. Н. Не провожайте с тоской улетающих птиц. Магадан: Кн. изд-во, 1977. С. 32
3. Богораза В. Г. Тексты, заклинательные молитвы // Тунгусский сборник. № 1. Л., 1931. С. 48-65.
4. История и культура эвенов: Историко-этнографические очерки / В. А. Туголуков, В. А. Тураев, Б. А. Спесивовский, Н. В. Кочешков и др. СПб: Наука, 1997. -180 с.
5. Кривошапкин А. В. Охотник Тормита: повесть в рассказах. Якутск: Бичик, 2007. 160 с.
6. Кривошапкин А. В. Тормита буюсэмүэ. Якутск: Бичик, 2018. 208 с.
7. Лазарева Л. Н. История и теория праздников: учеб. пособие / Л. Н. Лазарева; Челяб. гос. акад. культуры и искусств. 3-е изд., испр. и доп. Челябинск, 2010. 251 с.
8. Лебедев В. Д. Обрядовая поэзия эвенов // Фольклор и современная культура. Якутск, 1991. С. 66-72.
9. Павлова Т. В. Обрядовый фольклор эвенов Якутии (музыкально-этнографический аспект). СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2001. 263
10. Петров А. А. Лексика духовной культуры тунгусоязычных народов (эвенки, эвены, негидальцы, солонь). Новосибирск: Наука, 2013. 216 с.
11. Попова У. Г. Эвены Магаданской области. Очерки истории, хозяйства и культуры эвенов Охотского побережья 1017-1977 гг. Москва: Наука, 1981. 303 с.
12. Таксами Ч. М. Этническая культура нивхов – аборигенов Тихоокеанского Севера и Дальнего Востока. Новосибирск: Наука, 2007. 230 с.

Кусерова А.И.

Проблемы и перспективы развития новых форм обслуживания в музеях

ФГБОУ ВО «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва»
(Россия, Саранск)

doi: 10.18411/lj-08-2021-147

Аннотация

В статье рассматривается понятие музейного сервиса (обслуживания). Выделяются традиционные и новые формы обслуживания в музеях. Проводится классификация новых форм музейного сервиса. На основании проведенного анализа выявляются проблемы основных инновационных форм обслуживания в музеях. Также предлагаются некоторые пути решения этих проблем.

Ключевые слова: музей, музейный сервис, новые формы обслуживания в музеях, инновационные технологии.

Abstract

The article discusses the concept of museum service (maintenance). Traditional and new forms of service in museums are distinguished. The classification of new forms of museum service is carried out. Based on the analysis, the problems of the main innovative forms of service in museums are identified. Some solutions to these problems are also suggested.

Keywords: museum, museum service, new forms of service in museums, innovative technologies.

Одним из видов досуга туристов в какой-либо дестинации является посещение музея. Это может быть краеведческий музей, картинная галерея, музей современного искусства или музей природы. В любом случае, возникает вопрос об организации обслуживания туристов в музее. Согласно Н. Г. Давлет-Кильдеевой, «музейный сервис – целенаправленная профессиональная деятельность по удовлетворению потребностей людей в музейной информации путём организации экскурсионной, выставочной, образовательной и научно-исследовательской работы» [1].

Обслуживание в музеях может осуществляться в различных формах. Наиболее устоявшиеся, достаточно давно возникшие и сформировавшиеся формы относят к традиционным формам музейного сервиса. Это экскурсии, лекции, научные мероприятия, театрализованные представления, кружки и секции, музейные уроки и консультации. Развитие данных форм, их сочетание друг с другом, использование технических достижений приводит к появлению инновационных форм обслуживания, их можно сгруппировать по четырем направлениям (рисунок 1).

Рисунок 1 – Новые формы обслуживания в музеях

Проведенная классификация инновационных форм обслуживания в музеях позволяет выделить некоторые проблемы во внедрении инноваций в музейный сервис: финансовую, кадровую, техническую и социально-психологическую.

Финансовое обеспечение считается главной проблемой работы музеев, в том числе в части внедрения инноваций. Необходимо отметить, что для использования инновационных технологий в деятельности музеев необходимо достаточно большое финансирование. Например, некоторые музеи могут получать дотацию из федеральных и региональных бюджетов (краеведческие музеи и музеи, которые имеют неоспоримое культурное значение). Другие же подобные учреждения выживают за счет самофинансирования, и даже система грантовой поддержки не всегда решает их проблемы [2]. Как правило, бюджетные средства тратятся на оплату труда работникам

музея и непосредственную музейную деятельность. Поэтому внедрение инноваций можно осуществить за счет внебюджетных средств в следующих направлениях:

- 1) выполнение целевых творческих заказов;
- 2) прием добровольных пожертвований, развитие спонсорства и меценатства;
- 3) расширение спектра платных услуг (кафе и буфеты в музее, работа специальных мастерских, продажа сувениров, проведение мероприятий) [4].

На данный момент актуальнейшей проблемой для музея в целом является его кадровое обеспечение. Несмотря на то, что ежегодно выходят выпускники отделений музееведения российских вузов, молодые специалисты не спешат пополнить ряды музейщиков. Основная причина – это низкая заработная плата. Вопрос в кадрах стоит остро, потому что большой процент сотрудников – люди пенсионного возраста. Проблема обостряется еще и тем, что именно молодые специалисты в первую очередь готовы использовать в своей работе новые методы и технологии. Этим они отличаются от сотрудников старшего возраста, которые в силу своих консервативных взглядов не готовы к переменам и новшествам. Помимо старения кадрового состава музеев, выделяется и другая сторона кадровой проблемы – квалификационный уровень и специализация сотрудников. Отмечается низкий уровень современного профессионального образования работников. Молодые сотрудники не обладают должным богатым опытом для разработки и проведения инновационных мероприятий в музее. Кроме того, в современных условиях музею нужны не только специалисты музейного дела, но и люди с другим образовательным профилем – системные администраторы, IT-специалисты, веб-дизайнеры, маркетологи, специалисты по продвижению.

Решение кадровой проблемы – процесс достаточно сложный, основным способом решения видится повышение уровня заработной платы сотрудников музея. Также рекомендуется использовать возможность прохождения профессиональных стажировок и курсов повышения квалификации в ведущих российских и зарубежных музеях для привлечения на работу молодых специалистов.

Техническая проблема заключается в слабой оснащенности некоторых музеев оборудованием, что ограничивает развитие новых форм обслуживания туристов именно с технической стороны. Кроме того, специалисты отмечают слабое музейное проектирование, которое обусловлено организацией залов. Такая проблема характерна для музеев, располагающихся в старых зданиях, особенно являющихся историческими памятниками и объектами наследия. В подобных зданиях запрещено делать перепланировки и другие изменения в целях повышения уровня технической оснащенности (прокладки кабелей, установки проекционного, звукового и другого оборудования). Выходом из сложившейся ситуации можно считать увеличение площади музея и приспособление ее под нужды инновационных технологий и форм обслуживания. Однако это возможно в случае достаточного финансирования музея. Как правило, для решения технической проблемы выделяются целевые субсидии от государства, или музей выигрывает конкурс на получение грантовой поддержки. В любом случае, музею нужно обосновать необходимость проведения тех или иных технических работ.

Социально-психологическая проблема заключается, на наш взгляд, в чрезмерном использовании форм обслуживания, направленных только на развлечение туриста. С одной стороны, это ключевое направление развития туризма в целом как «экономики впечатлений». Турист в роли посетителя музея, используя технологии виртуальной и дополненной реальности, QR-коды, аудиогиды в мобильном приложении, участвуя в квестах и театрализованных постановках, проживает новый эмоциональный опыт, сочетающий в себе эстетическое удовольствие и игровой формат

обучения. С другой стороны, многие новые формы обслуживания не в полной мере выполняют образовательно-воспитательную функцию, а она является одной из основных функций музея. Поэтому чрезмерное использование передовых технологий может навредить и музею, и его посетителям. Воспринимая, например, квест-экскурсию только как развлечение и способ проведения свободного времени, человек может утратить понимание музея как научного учреждения со своими правилами и не усвоить какой-то важной информации, не овладеть какими-либо умениями. На наш взгляд, решение данной проблемы состоит в рациональном подборе инновационных технологий и форм обслуживания, их тщательной проработке, адаптации к конкретному музею, экспозиции или посетителям. При принятии на вооружение новой формы музейного обслуживания обязательно должно учитываться выполнение ей образовательно-воспитательной функции.

При решении проблем можно говорить о тенденциях развития музейного дела. На данный момент специалисты выделяют несколько трендов в инновационных музейных технологиях:

1. Развитие технологий работы с информацией о посетителях – распространение интернета вещей и цифровых форматов предоставляет музеям все больше доступа к информации о посетителях и их предпочтениях. Это предоставит туристам возможность кастомизации визита – пройти по музею именно так, как им лучше подходит в соответствии с их предпочтениями и количеством времени.
2. VR с участием множества пользователей – хотя сама VR-технология уже активно интегрируется в музейных пространствах, следующим шагом будет развитие возможности участия нескольких пользователей.
3. Дополнение восприятия – один из потенциальных трендов развития – это продолжение тренда создания дополненной реальности, но с помощью модификаций восприятия самого человека. В ближайшие годы планируется интеграция контактных линз, дополняющих реальность.
4. Автоматизация – большая часть экскурсии будет проводиться с помощью роботов и виртуальных помощников. Это отличное содействие сотрудникам музея, особенно, если посетителей очень много [3].

Таким образом, при решении, хотя бы частичном, выделенных проблем и более активном использовании новых форм сервиса можно ожидать увеличение количества туристов в музеях и рост интереса к ним.

1. Давлет-Кильдеева Н.Г. Развитие музейного сервиса в России [Текст] // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2012. № 3. С. 163–166.
2. Кусерова А.И., Сарайкина С.В., Сотова Л.В. Феномен Лувра как туристского объекта мира: современные тенденции [Текст] // Сервис в России и за рубежом. 2021. Т. 15, № 1 (93). С. 36–46.
3. Тренды музейных технологий 2021. URL: <https://vinchi-interactive.ru/blog/trendyi-muzejnyix-technologij-2021.html> (Дата обращения: 01.06.2021).
4. Чебнева О.Н. Проблемы успешного развития музеев в условиях рынка [Текст] // Academy. 2019. № 1 (40). С. 38–41.