ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОЛОГИИ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОГО ПЛАНИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ

**ДИСКУРС – АНАЛИЗ В СИСТЕМЕ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ**

**ОРГАНИЗАЦИЯМИ МУЗЕЙНОЙ СФЕРЫ**

Выпускная квалификационная работа

По направлению 040100 «Общая социология»

Работа выполнена

 Студенткой 4 курса 2 группы

Специальности «Общая социология»

Якконен Анастасией Игоревной

Научный руководитель:

Доктор социологических наук, доцент кафедры

Социального планирования и управления

Рубцова М. В.

Санкт- Петербург, 2016

Оглавление

**Введение**3

**Глава 1. Дискурс – анализ как методология изучения социально – управленческих практик**6

* 1. Основные понятия и теоретические основы дискурс - анализа6
	2. Концепция практик в социальных науках и ее специфика20
	3. Использование дискурс – анализа в социальных исследованиях управления22

**Глава 2. Анализ данных социологического исследования книг жалоб и предложений** 29

2.1. Характеристика объекта исследования29
2.2. Анализ данных социологического исследования в МП «Исаакиевский собор»34
2.3. Анализ данных социологического исследования в МП «Спас – на Крови»42

**Заключение**47

**Список литературы**50

**Приложения**55

Приложение 1. Программа исследования55

Приложение 2. Анкета в ГМП Исаакиевский собор на русском языке60

Приложение 3. Анкета в ГМП Исаакиевский собор на английском языке67

Приложение 4. 73

Приложение 5. 74

Приложение 6. 75

**Введение**

Сфера услуг на данный момент является одним из наиболее развивающихся и конкурентных сегментов современной экономики. Коммерческий успех организации в данной сфере напрямую связан с предоставлением услуг. Это значит, что имидж и развитие организации, ее успешность зависят от того, насколько уровень предоставляемых этой организацией услуг соответствует требующимся общественным стандартам обслуживания.

Управление качеством обслуживания в сфере музейных услуг требует определенных социальных инструментов, на основе которых и возможно принятие управленческих решений. К этим инструментам относятся разнообразные внутренние документы организации, а также Федеральные законы, которые регулируют порядок и проверку качества предоставляемых услуг. Книга отзывов является одним из инструментов в системе методов управления организациями, который позволяет посетителям рассказать свое мнение, выразить благодарность или же, наоборот, указать на недостатки. Именно впечатления и отзывы, оставленные посетителями музеев, способствуют улучшению качества обслуживания. Диалог между посетителями и управляющими создает «обратную связь» и, как следствие, исправление указанных проблем или составление плана по исправлению.

Изучением дискурс – анализа занимались и занимаются многие зарубежные и отечественные авторы. Филлипс Л. Дж. и Йоргенсен М. В. издали книгу «Дискурс – анализ. Теория и метод, в которой подробно описывается дискурс – анализ как теоретическая и методическая база для исследований в социологии. Родоначальником самого понятия дискурс – анализ, является З. Харрис, который в одноименной статье в 1952 году впервые употребил сочетание «анализ дискурса». В отечественной социологии дискурс – анализ изучают такие исследователи и ученые как Макаров М. Л., Воронкова О.А., Гавра Д. П., Ипатова И. Г., Крысов В. В. и многие другие. Дискурс – анализ является достаточно новым понятием, поэтому требует глубокого и подробного исследования как отечественных, так и зарубежных социологов и представителей других наук.

Объектом данной выпускной квалификационной работы являются книги жалоб и предложений в музейной сфере.

Предметом же является дискурс – анализ книги жалоб и предложений как один из инструментов управления организациями.

Цель выпускной квалификационной работы – изучение книг жалоб и предложений как способа управления организациями. Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

* Изучить историю, основные понятия и теоретические основы дискурс - анализа
* Описать концепцию практик в социальных науках и ее вывить ее специфику
* Обозначить использование дискурс – анализа в социальных исследованиях управления
* Дать характеристику объекта исследования
* Представить исследование и его результаты
* Сделать выводы и дать рекомендации

Задачи исследования будут выполнены с использованием следующих социологических методов:

1. Дискурс – анализ
2. Анкетный опрос

Основной гипотезой представленного исследования является следующее: дискурс – анализ книг жалоб и предложений является эффективным инструментом управления организациями.

Частными гипотезами являются:

* + - * Дискурс – анализ делает возможным формирование рекомендаций по управлению организацией и улучшению качества обслуживания.
* Грамотное расположение навигации в музеях (обозначения, указатели, таблички) влияет на формирование впечатления об уровне обслуживания.
* Знание персоналом иностранных языков является важным фактором формирования уровня качества обслуживания.
* Активное взаимодействие персонала музея с посетителями повышают впечатление об уровне качества обслуживания.

Данная работа состоит из введения, теоретической части, эмпирической части, заключения и приложений. В первой части уделяется особое внимание сначала общим понятиям и теоретическим основам дискурс – анализа как методологии изучения социально – управленческих практик, затем описывается специфика дискурс – анализа и его использование в социальных исследованиях управления. Во второй части внимание фокусируется на исследовании ВКР, а также представляется программа исследования.

**ГЛАВА 1. ДИСКУРС – АНАЛИЗ КАК МЕТОДОЛОГИЯ ИЗУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНО – УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ПРАКТИК**

* 1. **Основные понятия и теоретические основы дискурс - анализа**

Истоки дискурс – анализа могут быть определены многими способами, так как он является междисциплинарным направлением и может быть использован разными науками для достижения разнообразных задач. Для того чтобы раскрыть дискурс – анализ с социологической стороны, была выбрана Франкфуртская школа и коммуникативная теория Ю. Хабермаса.

Такое понятие как дискурс – анализ тесно связано с критической лингвистикой. Одним из наилучших определений критической лингвистики и критического анализа дискурса является следующее: «единая перспектива при осуществлении языкового, семиотического или дискурсивного анализа». [[1]](#footnote-1) Понятие единой перспективы, которое было упомянуто выше, относится к термину критическая, возникшему под влиянием Франкфуртской школы, а в особенности благодаря Ю. Хабермасу. Нужно принять во внимание, что в процессе человеческой деятельности взаимосвязи и причинно – следственные связи вещей могут быть изменены и искажены практически полностью. Поэтому определение «критический» означает, по сути, попытку выявить взаимосвязь вещей. Можно привести пример, что те аргументы, которые не выражены прямо и туманные тексты подвергаются существенным изменениям, а содержащиеся в них скрытые значения раскрываются. В ходе критического анализа ученые соотносят текст, который они анализируют, с другими видами дискурса и с историческим и синхронным контекстом. Такое понятие называется интерстекстуальностью. Критическая лингвистика и критический анализ дискурса имеют своей целью анализ как неявных, так и прозрачных структурных отношений доминирования, дискриминации, власти и контроля, выраженных в языке. Иначе говоря, критический анализ дискурса нацелен на критическое изучение социального неравенства, выраженного (сигнализируемого, конституируемого, законодательно закрепленного и т. д.) в языке или дискурсе.[[2]](#footnote-2) Нелишним будет указать мнение Ю. Хабермаса относительно того, что «язык есть также средство доминирования и социальной силы. Он служит для законодательного закрепления отношений организованной власти. Насколько законодательно закрепленные (легитимные) отношения власти не выражены, настолько язык идеологизирован». [[3]](#footnote-3)

В критических исследованиях дискурса можно заметить четко выделяющееся влияние Франкфуртской школы. Особенного внимания заслуживает общеизвестная теория коммуникативного действия представителя этой школы Ю. Хабермаса. В данной теории раскрываются понятия коммуникативной рациональности, а также дискурсивный подход к нормам демократии. Безусловно, для полного понимания, будет нелишним обозначить базовые положения предложенной теории.

Стоит отметить тот факт, что Ю. Хабермас сфокусировал свое внимание на противопоставлении инструментального и коммуникативного действия. Сфера труда – это непосредственное воплощение инструментального действия, на взгляд ученого социолога. Правила, которые базируются на эмпирическом знании, упорядочивают инструментальное действие. В отличие от коммуникативного действия, когда совершается инструментальное, то цели, которые были поставлены, достигаются, а также осуществляются или же не осуществляются те предсказания и ожидания, которые касаются последствий совершенного действия.

Ю. Хабермас называет коммуникативным такое действие, которое предполагает взаимодействие как минимум двух индивидов. Нормы и правила, которые принимаются за непреложные, упорядочивают данное действие. Нужно заметить, что тогда как инструментальное действие имеет ориентацию на удачный исход, коммуникативное действие ориентировано ни на что иное, как на достижение консенсуса участвующих в действии индивидов. Подобное взаимопонимание основывается не на принуждении, а на убеждении.

Также необходимо дать определение такому понятию, как дискурс. Ю. Хабермас определяет дискурс как задержку полностью внешних принуждений к действию, новое продумывание и аргументирование субъектами действий их мотивов, намерений, ожиданий, т.е. именно притязаний, их "проблематизация". Стоит выделить тот факт, что по своему значению дискурс не соответствует схеме господства – принуждения. Однако имеет место быть принуждение к абсолютной убеждающей аргументации. Теорию коммуникативного действия некоторые ученые критиковали и заявляли о том, что Ю. Хабермас предполагает существование каких-то идеальных условий, которые помогают достичь консенсуса. Согласно Ю. Хабермасу, навстречу неагрессивному, ненасильственному действию совершается мягкое противодействие. Если обратиться к истории человечества, которая полна жестокости и насилия, то можно вполне смело обвинить ученого в том, что теория коммуникативного действия далека от действительности. Однако Ю. Хабермас парирует своей схожестью с М. Вебером, на которого теоретически ссылался и ориентировался, и тем, что действительно рассматривает идеальные, рациональные типы действия, а точнее, коммуникативное действие.

Но одновременно с этим он утверждает, что взаимопонимание, ненасильственная аргументация, стремление людей к консенсусу – это не сугубо теоретические понятия, а вполне реальные элементы жизни и взаимодействия индивидов. Именно поэтому коммуникативное действие и коммуникативная рациональность, которые ученый исследует, соответствуют действительности и должны исследоваться.

Ю. Хабермас выделяет следующие типы дискурсов:

· теоретический дискурс, который организуется на основе когнитивных и инструментальных механизмов,

· практический дискурс, который связан с морально - практическими полаганиями и опирается на определение правильности и норма действия,

· дискурс в форме эстетической критики, который является оценочно-эволютивной по своей природе и строится на основе соотнесения с ценностными стандартами,

· дискурс в форме терапевтической критики, основной характеристикой которого является выразительность, правдоподобность выражений,

· дискурс самовыражения и самообъяснения, который определяется достижением понятности того, что высказывается и основывается на правильности сформированности символических структур.[[4]](#footnote-4)

Можно подвести итог, что Ю. Хабермас представляет мир системы как господство отчуждения и монолога. Однако его взгляды несколько отличаются от взглядов первых, более старших представителей франкфуртской школы. В целом, в социологии принято процесс модернизации рассматривать как повышение целерациональности или, другими словами, инструментального разума. Этот разум уничтожает свободу индивидов. Ю. Хабермас же в теории коммуникативного действия предпринимает попытки поиска признаки морального процесса рационализации и показать всю силу коммуникативного взаимопонимания.

Такое понятие, как дискурсивное мышление, классические философы противопоставляют другому типу мышления – интуитивному. Интуитивное мышление объединяет все элементы в единое целое, а дискурсивное мышление существует в определенной последовательности понятий и суждений. Еще такие мыслители древности как Платон и Аристотель выделяли два типа истин: непосредственные и опосредованные. Непосредственные истины основывались на интуиции, а опосредованные, в свою очередь, полагались на доказательства.

Если вспомнить другого известного философа – мыслителя, Фому Аквинского, то также можно увидеть его противопоставление интуитивного и дискурсивного знания. Этот ученый воспринимает дискурсивное мышление как процесс движения интеллекта среди объектов.

В период с 17 по 18 век, который является переломным в развитии науки, произошли многие модернизации в понимании дискурсивного и интуитивного познания. Возникает понятие интеллектуальной интуиции, которая лежит на границе между дискурсивным и интуитивным познанием. Для Декарта и Спинозы, например, это понятие было необходимым в процессе научного познания, которое гарантировало дискурсивному мышлению получение последовательного доказательства.

Т. Гоббс говорит о такой вещи, как «речь в уме». Раскрывая понятие человеческого понимания, он определяет речь в уме как понимание порядка представлений. Д. Локк считал, что понимание базовых истин достигается с помощью интуиции, а другие истины постигаются благодаря последовательности рассуждения, причем, чем больше этапов в этой последовательности, тем четче получается итог. Ясность сложных идей зависит от количества и расположения простых идей, причем существуют три способа образования сложных идей (предметов, отношений и общих понятий).

Безусловно, говоря о философах, оказавших влияние на развитие познания, нельзя не сказать о немецкой философии эпохи Просвещения. Тогда образовалось два направления в исследовании дискурсивного мышления. Представители одного направления гиперболизировали значение дискурсивного мышления, а представители другого предпочитали опосредованному знанию чувственное и интуитивное восприятие. И. Кант в своем труде «Критика чистого разума» также говорит о противопоставлении дискурсивности и интуитивности. Дискурсивная ясность понятий согласно И. Канту достигается с помощью рационального познания, а интуитивная с помощью наблюдений.

Толкование дискурсивного познания как противопоставления интуитивному продолжалось также в 20 веке.

Особенности текста и речи помогают индивидам составлять и изъявлять отстраненные идеи самым прямым способом, тогда как множество социальных практик (различные невербальные средства коммуникации, фото, знаки) очень часто бывают неясными, а смысл неопределен.

Понятие дискурса так же расплывчато, как понятия языка, общества, идеологии. Мы знаем, что зачастую наиболее расплывчатые и с трудом поддающиеся определению понятия становятся наиболее популярными. “Дискурс” – одно из них.[[5]](#footnote-5)

Как и любое другое понятие, дискурс можно определить как в широком, так и в узком смысле. Если рассматривать дискурс широко, то можно определить его как акт коммуникации между говорящими в некотором определенном времени и пространстве. Такой акт коммуникации может являться речевым или письменным, а также может содержать в себе вербальные или невербальные элементы. В качестве примера можно привести практически любое бытовое и обыденного для каждого современного человека – беседа с другом, разговор по телефону или чтение книги или журнала.

В узком же смысле слова дискурс можно воспринимать как текстовую информацию, беседу или разговор. Обычно фокусируются на вербальной составляющей акта коммуникации и называют ее текстом или разговором. В таком случае дискурс воспринимается как конечный результат, который может выражаться в письменной или устной форме и в дальнейшем подвергается интерпретации со стороны реципиентов. Получается, что в данном случае можно воспринимать как какой-либо письменный или устный вербальный результат коммуникативного действия.

В социогуманитарном смысле дискурс  - это социально обусловленная организация системы [речи](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D1%87%D1%8C), а также определённые принципы, в соответствии с которыми реальность классифицируется и [репрезентируется](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F) (представляется) в те или иные времена. Это значение слова «дискурс» ввёл [Эмиль Бенвенист](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B5%D0%BD%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%2C_%D0%AD%D0%BC%D0%B8%D0%BB%D1%8C), противопоставляя *discours*(речь, привязанная к говорящему) и *récit* (речь, не привязанная к говорящему).[[6]](#footnote-6)

В настоящее время можно выделить шесть направлений в интерпретации дискурса, которые считаются основными: теория речевых актов, интеракциональная социолингвистика, этнография коммуникации, прагматика, конверсационный анализ и вариационный анализ. Такие науки, как лингвистика, социология, социальная психология, философия, антропология и многие другие, занимаются разработкой и углублением такого понятия, как дискурс. Как можно заметить, большое количество, разнообразие и смежность наук, изучающих дискурс, оказало влияние на определение дискурса. Вспоминая слова доктора филологических наук и автора многих публикаций В. И. Карасика, будет уместным заметить, что понятие дискурса гораздо более широкое, чем понятие «язык».

Подводя итог, стоит подчеркнуть, что дискурс – это сложное понятие смежного характера, который сочетает в себе диалог, общение и конечный продукт в виде текста. Чаще всего дискурс подчеркивает динамический, разворачивающийся во времени характер какого-либо явления, текст же мыслится преимущественно как статический объект, результат данного явления. Иногда дискурс понимается как включающий одновременно два компонента: и динамический процесс, вписанный в контекст, и его текстовый результат. Такое представление о дискурсе является предпочтительным, так как дискурс в таком понимании рассматривается и как нечто завершенное, полное и связное с одной стороны, и как что-то, протекающее во времени, динамичное, меняющееся. Эту мысль можно выразить гумбольдтовским языком антиномий, например, антиномией языка как деятельности и как продукта деятельности, где один и тот же предмет имеет дуалистический характер, представленный в двух плоскостях бытийного мира.

После того, как было дано определение дискурса, будет целесообразным далее раскрыть и определить понятие дискурс – анализа.

Как многие понятия смежного характера, единого определения дискурс – анализа не существует. Анализу могут подвергаться как тексты, так и особенным способом организованные формы речи. В общем смысле, анализируются слова. Слова могут образовывать определенные сочетания, делиться на группы или семиотические сегменты и могут быть организованы так, чтобы исследователь мог анализировать, сравнивать и составлять определенные модели. Именно поэтому имеет место быть множество разных интерпретаций.

Дискурс – анализ не фокусируется на естественном разговоре так, как это происходит при конверсационном анализе, поэтому его можно применять к различным формам коммуникации. Анализироваться могут разнообразные тексты, статьи, обращения политических деятелей, уставы компаний и прочее, что делает его более гибким, в отличие от конверсационного анализа.

Дискурс – анализ является междисциплинарным методом, поэтому у него нет никаких четких критерий и процедур измерения. Исследователь в индивидуальном порядке в зависимости от типа материала, который у него на руках, выделяет критерии и определяет процесс исследования. Некоторые исследователи сравнивают работу исследователя с трудом следователя или детектива, а У. Хилл, например, сравнивает процедуру дискурс – анализа с ремесленным мастерством, которое больше похоже на езду на велосипеде, чем на какое- то четкое следование рецепту. Специалисты, использующие дискурс – анализ, отказываются от кодирования материала, считая его практически невозможным, предпочитая придерживаться «аналитического мировоззрения».

Безусловно, субъективный взгляд на мир исследователя оказывают на результаты исследования определенное влияние. Если у социолога не хватает компетенций по какому – либо вопросу, затрагиваемому в исследовании, то это так же сказывается на выводах. В некоторых случаях в отчет исследования добавляется краткая характеристика того, какие именно моменты могли быть наиболее субъективными из- за личных взглядов.

Если рассматривать дискурс – анализ в общем смысле, то можно назвать его рядом подходов в социальных науках, целью которых является критическое исследование дискурса. Основной задачей, по мнению М. Йоргенсен и Л. Филлипс дискурс - анализа является анализ соотношения сил в [обществе](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE), при осуществлении которого формулируется нормативный подход, с позиции которого можно критически проанализировать эти соотношения в связи с [социальными изменениями](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F). К дискурс - аналитическим подходам могут быть отнесены [теория дискурса](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F_%D0%B4%D0%B8%D1%81%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D0%B0_%D0%9B%D0%B0%D0%BA%D0%BB%D0%BE_%D0%B8_%D0%9C%D1%83%D1%84%D1%84) [Э. Лаклау](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%B0%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D1%83%2C_%D0%AD%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE) и [Ш. Муфф](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D1%83%D1%84%D1%84%2C_%D0%A8%D0%B0%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%BB%D1%8C), [критический дискурс-анализ](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D0%B4%D0%B8%D1%81%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81-%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7), [дискурсивная психология](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%94%D0%B8%D1%81%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F&action=edit&redlink=1) и многие другие.[[7]](#footnote-7)

Существует два подхода к исследованию дискурса: формальный и функциональный.

Если исследовать дискурс – анализ с помощью формального подхода, то учитывать смысловые значения языковых конструкций не нужно, так как такой подход направлен на виды существования разговорного языка, который рассматривает деятельность индивидов в социологическом аспекте.

Если же дискурс - анализ рассматривается под углом функционального подхода, то, наоборот, смысловая и историческая плоскости учитываются.

Как было сказано ранее, словосочетание «анализ дискурса» в 1952 году впервые ввел З. Харрис в своей одноименной статье. Под анализом дискурса он понимал анализ речи или текстов, которые больше одного предложения и которые имеют семантическую связность. Такой подход подразумевал достижение двух целей:

* Распространить несколько ограниченные методы описательной лингвистики за границы отдельного предложения;
* Соединить языковое и неязыковое поведение.

В период с 1952 по 1990 год понятие дискурса претерпело изменения и к началу 21 века оно стало более глубоким.

Макаров М. Л. в основательном труде «Основы теории дискурса» представляет очень подробный список тех подходов и направлений, которые помогли сформироваться дискурс – анализу. Это такие направления как русские формалисты и его представители В. Пропп и М. М. Бахтин, структуралисты К. Леви – Стросом и Р. Бартом, представители микросоциологии Э. Гоффман и Г. Гарфинкель с его конверсационным анализом, представителей функционализма бермингемской школы Т. Ван Дейк и Р. Водак, которые создали критический дискурс – анализ. Также нельзя не упомянуть такое важное направление, которое способствовало становлению дискурс – анализа, как аналитическая философия со своими представителями Д. Остин и Д. Роджерсом.

Если говорить об отечественной социологии, то будет уместным упомянуть коллоквиалистику с Ю. М. Скребневым и О. Б. Сиротининой. Коллоквиалистика подразумевает под собой анализирование устной речи в разговорном стиле.

В своем труде М. Л. Макаров детально рассматривает методологии дискурс - анализа, а также разнообразные проблемы, возникающие при процессе сбора информации и материалов, а также транскрибировании полученного материала.

Автор смог выделить следующие компоненты дискурса:

* пропозиция – смысловой инварианат;
* референция или, другими словами, включенных в разговор имен, именных выражений (именных групп) или их аналогов к объектам действительности;
* экспликатура – «выраженное эксплицитно в высказывании суждение», то, что имеется в виду;
* инференция – додумывание, завершение мыслей автора, «раскручивание» посылки;
* импликатура – прагматические составляющие смысла;
* релевантность – уместность или соответствие высказывания локальной теме предыдущего хода в дискурсе;
* прессупозиция – смысловой компонент высказывания, истинность которого необходима, чтобы данное высказывание а) не было семантически аномальным (семантическая); б) было уместным в данном контексте (прагматическая).

Как показали [Вивьен Барр](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%91%D0%B0%D1%80%D1%80,_%D0%92%D0%B8%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%BD&action=edit&redlink=1) и [Кеннет Герген](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%B5%D1%80%D0%B3%D0%B5%D0%BD%2C_%D0%9A%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%B5%D1%82), различные [социально-конструкционистские](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5&action=edit&redlink=1) направления, к числу которых относится и дискурс-анализ, разделяют ряд базовых предположений:[[8]](#footnote-8)

* *Критический подход к знанию о мире*. Наши знания о мире и самих себе — не есть отражение реальности, но есть результат её категоризации, или, иначе — продукт дискурсов.
* *Историческая и культурная обусловленность способов понимания и*[*репрезентации мира*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B0_%D0%BC%D0%B8%D1%80%D0%B0)*и*[*самих себя*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AF-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%86%D0%B5%D0%BF%D1%86%D0%B8%D1%8F). Знания условны ([антифундаментализм](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D1%84%D1%83%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7%D0%BC&action=edit&redlink=1" \o "Антифундаментализм (страница отсутствует))). [Социальный мир](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BC%D0%B8%D1%80&action=edit&redlink=1) конструируется и строится [социально](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5), то есть он не является [данностью](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%94%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C&action=edit&redlink=1), а люди при этом не обладают набором характеристик или особенностей, данных от природы ([антиэссенциализм](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D1%8D%D1%81%D1%81%D0%B5%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7%D0%BC&action=edit&redlink=1" \o "Антиэссенциализм (страница отсутствует))).
* *Связь между знаниями и социальными процессами*. Способы, которыми люди понимают мир, возникают и поддерживаются социальными процессами, социальными взаимодействиями. Знания конструируются этими процессами и взаимодействиями.
* *Связь между знаниями и социальным поведением*. «Различия в социальных взглядах приводят к различиям в социальных действиях. Как следствие, социальная структура знаний и истина имеют социальные последствия».[[9]](#footnote-9)

Дискурс – анализ относится к качественным подходам и изучает процессы, которые происходят при обозначивании социальной жизни, но, в отличие от всех остальных подходов, дискурс – анализ более глубинно изучает социальные значения, так как они очень неоднозначны.

Обычно, большинство качественных подходов воспринимают происходящее в социальном мире как само собой разумеющееся и, как правило, концентрируются на выявление смысловой нагрузки происходящего в этом мире на акторов. Социальный мир составляют произведенные участниками социальные объекты, предметы и идеи, которые определенным образом воспроизводятся во временном промежутке. Именно с попытками изучить, как происходит создание идей и объектов и связан дискурс – анализ. Качественные методы в социологии фокусируются на интерпретации и воспроизведении социальной реальности как константы, тогда как дискурс – анализ больше концентрируется на изучение того, каким образом социальная реальность производится.

Основное отличие дискурс – анализа заключается в том, что данный метод изучает, каким образом язык и речь конструируют социальные явления, а не как описывает их. Другими словами, при использовании дискурс – анализа текстовый и речевой массив рассматривается как способ определения социальной реальности, а исходит из того, что возможности познать эту реальность без изучения дискурса попросту нет.

Продолжая говорить о принципиальных отличиях дискурс – анализа, стоит отметить крепкие связи и схожесть с социальными конструктивистами, а именно его ориентация на изучение корреляций между дискурсов, текстовыми массивами и контекстом. Даже учитывая тот факт, что исследования, проведенные с использованием качественных методов, сильно отличаются между собой из-за различных сочетаний массивов текста, исследователи, использующие дискурс – анализ, утверждают о невозможности отделения дискурса от обширного контекста.

Названные выше характеристики и отличают дискурс – анализ от других исследований, использующих качественные методы. В качестве примера можно привести нарративный анализ или конверсационный, которые предполагают исследования письменного или устного массива. Данные подходы используют контекстуальность для того, чтобы узнать значения, однако они не фокусируются на корреляции с более крупными дискурсами или текстовыми массивами, которые эти значения определяют.

Обобщая информацию о дискурс – анализе, стоит определить его предмет. Итак, предметом дискурс – анализа является какое-либо высказывание, текстовый массив, который вовлечен в социальную жизнь, а целью является выявить схематичность и структурированность неоднородного и разнообразного материала, полученного в результате исследования.

В своем труде «Что такое дискурс – анализ?» Н. Филлипс и С. Харди предлагают следующее определение дискурс – анализа: «дискурс-анализ – это анализ текстов, которые содержат разделяемые неким коллективом убеждения, порождают либо усиливают их и предполагают ту или иную позицию в дискурсном поле».[[10]](#footnote-10)

Подводя итоги, будет уместным обозначить главное предназначение дискурс – анализа: объединение массива текста, выявление связи между значениями, а также это интерпретация, опирающаяся на общие и специальные знания с целью установления иллокуционной силы, прагматических характеристик в определенных ситуативных контекстах и знаний, связанных со структурированием и хранением информации.

* 1. **Концепция практик в социальных науках и ее специфика**

Впервые термин «практика» около двадцати лет назад упомянула американский антрополог Ш. Ортнер, однако что же именно такое «практика» и как ее исследовать, было неизвестно, и изначально в научном сообществе этот термин выполнял скорее символическую функцию.

В социологической теории этот термин обозначал поиски компромисса между объективизмом системно – структуралистского подхода и субъективизмом феноменологии, и, в то же время, попытки предложить «третий путь»: либо посредством категориального синтеза, как, например, в теории «структурации» Э. Гидденса, либо указанием на воплощенность социально – классовых структур в самом деятеле, как это попытался сделать Бурдье с помощью концепции «хабитуса». [[11]](#footnote-11)

Л. Витгенштейн практика появляется в понятии «форма жизни» и задает условия осмысленности повседневного языка. Ученый сделал открытие, что язык функционирует лишь на фоне совокупности практик, принятых в данной культуре. Современник Л. Витгенштейна, философ обыденного языка Д. Остин выделил определенную категорию высказываний, которые имеют в практике языка определенный статус – перформативные высказывания.[[12]](#footnote-12) Такие высказывания обозначают действия, которые могут менять реальность с помощью языка. В качестве примера можно привести такие случаи, которые носят ритуальный характер. Это такие случаи, как бракосочетание, когда спрашивают о согласии взять в жены или мужья или же называние чего- либо, например, корабля. В обоих случаях это не просто абстрактные высказывания, а определенные речевые действия, которые обладают перформативной силой, а именно возможностью менять реальность.

Позже ученый сделал вывод о том, что не только во время ритуалов, но и в повседневной практике язык так же используется перформативно, то есть для достижения каких – либо результатов, например, во время обещаний или когда отдают приказы. Таким образом, Л. Витгенштейн и Д. Остин начали «прагматический» поворот в социальных науках, так как они фактически устранили различие между высказыванием и действием и перенесли фокус исследований на инструментальное использование языка в контекстах практической деятельности.

Стоит заметить, что в социальных науках обращение к практикам или практике всегда несет в себе критическое отношение к привилегированной позиции философа или социолога, который рассматривает свой предмет, будь то действие, поведение или мышление, в качестве некоторого объекта, взятого вне конкретного пространства или времени, а не в инструментальном виде.

* 1. **Использование дискурс – анализа в социальном исследовании управления**

Сразу стоит отметить, что дискурс – анализ является скорее методологией, которая основывается на основательной конструктивистской теории, а не методом, что является причиной стремления дискурс - анализа объединить текстовый массив, дискурс и контекст. Если рассматривать дискурс – анализ под таким углом, то он предстает не просто методологией или комплексом технологий. Некоторые исследователи рассматривают дискурс – анализ так же, не как просто метод, но как подход к изучению сути языка, используя важнейшие концепции различных общественных наук.

Как было обозначено ранее, дискурс – анализ относится к качественным подходам и обладает схожими принципами, однако он более глубинно изучает такой процесс, как обозначение социальных явлений.

Характеристика дискурс – анализа как метода и методологии была дана в предыдущих параграфах, этот раздел будет посвящен использованию дискурс – анализа в социальном исследовании управления.

Далее будут указаны пять причин, которые делают дискурс – анализ эффективным методом в социологическом исследовании. Некоторые причины показывают объективные изменения в теории организации и управления, а другие - более теоретичны и характерны для теории дискурса и дискурс – анализа.

Динамично меняющаяся природа организации привела к появлению необходимости поиска новых технологий изучения существующих проблем.

Изменяющаяся природа «организации» привела к возрастающей потребности поиска новых способов изучения старых тем, а также эффективных способов исследования новых тем.

*Первая причина* – это лингвистический поворот. Последняя треть двадцатого века полна изменений и революций в области гуманитарных и социальных наук. Работы Витгенштейна и Уинча показали, что язык и речь – это не просто сухое отражение реальности, но конститутив реальности социальной. Труды этих ученых оказали сильное влияние на социологов, антропологов и представителей других наук, которые стали основой конструктивистской теории и подхода к изучению социальной реальности. Этот подход широко распространился в социальных науках и стал общепризнанным, в условиях, в которых многие дисциплины видоизменялись, ориентируясь на постмодерн, а также боролись с кризисом репрезентации и легитимации.

Конструктивность языка создает проблемы для социального исследования, начиная с самого основания, так как непредвзятость и объективность исследователя ставится под вопрос, переосмысливаются принципы определения истины и знания, а вопрос о том, как функционируют вещи, заменяется вопросом о том, что означают вещи. Социальные науки занимаются не просто подсчетом – определением и измерением переменных и связей между ними, они также занимаются интерпретацией того, что означают социальные отношения, свидетельством чему являются крепкие традиции качественных методов исследования. В контексте лингвистического поворота многократно возрастают требования, предъявляемые к интерпретативным исследованиям. Теперь исследователи не заинтересованы просто в ответе на вопрос, что означает социальный мир для населяющих его субъектов, а заинтересованы в ответе на вопрос, как и почему социальный мир приобретает те значения, которыми он располагает. Исследователи также заинтересованы в ответах на вопрос о том, как они сами вовлечены в этот процесс. Дискурс-анализ как один из методов изучения этих в высокой степени рефлексивных процессов социального конструирования, в таком аспекте привлекает всё большее внимание.

Поскольку лингвистический поворот коснулся многих дисциплин, исследователи обращаются к дискурс - анализу, чтобы изучить последствия этого поворота для эмпирических исследований. Несмотря на несколько запоздалое обращение к этому подходу по сравнению с другими гуманитарными и социальными науками, исследователи в области теории организации и менеджмента также начинают придавать большое значение изучению языка. Идея о том, что организации являются социальными конструктами и существуют преимущественно в языке (в широком смысле) становится широко распространенной. В результате исследователи стремятся обнаружить новые способы изучения этих процессов. Дискурс-анализ предлагает именно такую методологию, поскольку он основан на эксплицитной конструктивистской эпистемологии, рассматривающей язык как скорее конституирующее и конструирующее, чем рефлективное и репрезентативное явление.

*Вторая причина* – это новые и реконцептуализированные темы исследования. Глубокие изменения в обществе привели к появлению новых тем исследования, что подчеркивает роль дискурс - анализа как жизнеспособной и полезной методологии. Так, исследования природной среды, глобализации и культуры сравнительно недавно привлекли внимание представителей различных дисциплин, эффективно применявших дискурс - анализ. Новые темы исследований формулируют новые вызовы для исследователей в отношении создания новых категорий и привлечения внимания к тому, как конструируются и поддерживаются границы. Традиционные качественные подходы могут прояснить смысл этих категорий, а количественные подходы часто предлагают обобщенные утверждения о связи между категориями, но ни разъясняют, как возникли эти категории, ни как обеспечивается их существование. Фактически, традиционные методологии часто создают иллюзию естественности категорий и устойчивости во времени. Дискурс-анализ, со своей стороны, предлагает такой способ анализа динамики социального конструирования, в процессе которого производятся эти категории и сохраняются границы между ними.

Многие другие предметы исследования были реконцептуализированы и сегодня требуют применения подходов, принципиально отличающихся от тех, которые были использованы ранее. Например, идентичность долгое время изучалась в ряде дисциплин, но главным образом в контексте попыток исследователя раскрыть или понять индивидуальную «правду» или сущностную идентичность.

*Третьей причиной* является «воскрешение» критических теорий управления. Еще одна важная причина возросшей потребности в дискурс-анализе в теории организации и менеджмента связана с обновленным интересом к критическим теориям управления. Критика менеджериализма имеет долгую традицию в теории организации и менеджмента, связанную с ранними работами в области марксизма и наиболее радикальными прочтениями такого известного социолога как М. Вебер. Она возникает в рамках различных теоретических течений, таких как теория трудовой деятельности, работ по проблеме власти, исследований в области культуры и идеологии и многих других. Распространение постмодернизма в теориях организации и менеджмента закономерно усилило эту линию теоретизирования. Впоследствии, интеграция постмодернистских и постструктуралистских взглядов вернуло к жизни критические теории управления и привлекло внимание исследований к воскрешенной повестке дня этих теорий.

Большинство обновленных исследовательских тенденций сфокусировались на взаимодействии между критической и постмодернистской теориями и особенно на связи между властью и значением – на способах интеграции знания в динамику власти. Основываясь преимущественно на работах Фуко, исследователи обращают внимание на то, как процессы социального конструирования приводят к созданию социальной реальности, которая воспринимается как сама собой разумеющаяся и приводит к доминированию одних индивидов над другими. В то же время, исследователи стремятся изучить эти политические процессы, стараясь не попасть в критическую ловушку «позиции вне» властных отношений, которые они изучают. Эти новые вызовы критическим теориям управления привели к потребности в новых методах, которые выявили бы процессы, от которых зависит распределение власти в организациях и в исследовании.

Этот новый и обновленный интерес к проблеме власти связывается не только с теорией организации и менеджмента. Исследователи в таких областях, как теория социальных движений, теория коммуникации, психология, гендерные исследования также обращают внимание на властные процессы. В результате, появляются благоприятные возможности для применения таких методов, как критический дискурс-анализ и критический лингвистический анализ относительно различных предметов исследования, а не только организаций.

*Четвертая причина* – это развитие постбюрократических организационных форм. Еще одной причиной повышенного интереса к дискурс-анализу в теории организаций и менеджмента является изменение самих организационных и управленческих практик за последнее несколько десятилетий. Рассуждая о состоянии теории организации и менеджмента за последние 30 лет, Клегг и Харди (1996, p.2) отмечают, что в 60-х «иерархии были нормой, персональные компьютеры еще не были изобретены, а единственным способом быстрой связи был телефон. Было просто невозможно представить себе новые технологии, которые впоследствии изменили облик организаций». Сегодня мы являемся свидетелями огромного количества новых организационных форм; широкого распространения новых информационных технологий; усиливающейся глобализации бизнеса, труда и культуры, а также сопротивления им; возрастающей роли компаний, деятельность которых основана на использовании знаний и символов.

Эти изменения в практиках привели к возросшей потребности в изучении более эфемерных аспектов организации. Всё сложнее становится изучать организации так, как если бы они были прочными и фиксированными материальными объектами, если мы знаем об их изменчивости и противоречивости. Как следствие, мы вынуждены выявлять рассказы, нарративы и символы – т.е. дискурсы – которые удерживают воедино взаимоисключающие процессы и делают их «реальными» для нас (Chia, 2000). Дискурс-анализ предлагает мощный способ изучения этих ускользающих, эфемерных феноменов, а значит представляется незаменимым, если мы хотим узнавать и сообщать об организационных и управленческих практиках.

И наконец, *пятой причиной*, которая, на мой взгляд, является не менее важной, связана с усиливающимися в социальных науках призывами к плюрализму. Представление об «одном лучшем методе» все чаще ставится под сомнение и заменяется идеей о том, что исследование выигрывает от использования различных методов и теорий (Clegg & Hardy, 1996b). Многие исследователи находят традиционные подходы слишком ограниченными и монотонными. Вместо того, чтобы использовать один и тот же метод для интенсивного изучения одного и того же феномена, более продуктивным представляется применение другого, отличающегося метода (Alvesson & Deetz, 2000). Применение нетрадиционного метода способствует обнаружению феноменов, скрытых при многократном применении традиционных методов – способы видеть являются также способами не видеть. Применение дискурс - аналитического подхода позволяет исследователям выстраивать и наполнять содержанием иные теоретические комплексы, предлагая новые идеи, концепты и вызовы. Стоит также отметить тот факт, что исследование мира организаций нетрадиционными способами просто гораздо интереснее. Эти способы по определению неинституционализированы, что позволяет исследователям применять творческий подход и инновации в своих исследованиях и интерпретациях.

Итак, можно сделать вывод о том, что дискурс-анализ вносит важный вклад в развитие плюрализма в исследовании, а также представляет собой способ интеграции эффектов лингвистического поворота, изучения новых феноменов и практик и актуализации повестки дня критических теорий. Он может ставить новые проблемы и подвергать сомнению старые истины, но, как отмечают Клегг и Харди (1996b, p.8), «мы учимся благодаря столкновению различных подходов, многообразию и неопределенности значений, а не благодаря декламации предлагаемых стандартов, консенсуса и согласия, которые предполагают безоговорочное принятие».[[13]](#footnote-13)

**ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДАННЫХ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ КНИГ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

**1.1 Характеристика объекта исследования**

Санкт-Петербургское Государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей-памятник «Исаакиевский Собор», также известный как «музей четырех соборов», является крупнейшим музейными комплексом Санкт-Петербурга. В его состав входят четыре величайших памятника церковной архитектуры СанктПетербурга: музей-памятник Исаакиевский Собор, музей памятник Спас на Крови, музей - памятник Сампсониевский собор и музей-памятник Смольный собор.

Каждый из четырех храмов-памятников входит в число главных достопримечательностей города, поэтому ГМП «Исаакиевский собор» предоставляет широкий спектр музейных услуг. Музейный комплекс предлагает ознакомиться с целым рядом экскурсионных программ и выставок, проходящих в залах соборов. В перечень услуг музейного комплекса также входит посещение концертов православной духовной музыки, которые проходят в каждом из храмов-памятников.

Помимо экскурсий и услуг внутри соборов-памятников, посетителям предоставлена возможность принять участие в тематических пешеходных экскурсиях, а также пароходной и автобусной экскурсиях «Соборное кольцо», и, таким образом, увидеть все четыре храмапамятника за один раз. Жителям и гостям города предоставляется уникальная возможность насладиться панорамой Невы и архитектурными ансамблями Санкт-Петербурга, поднявшись на колоннаду Исаакиевского собора и звонницу Смольного собора.

В рамках программы «Музей — школе» СПб ГБУК ГМП «Исаакиевский собор» приглашает всех учащихся города принять участие в этом мероприятии, где они могут узнать не только о предметах школьной программы, но и об устройстве православного храма и иконописи, опытные педагоги расскажут им о духовном содержании главных христианских праздников.

Музей бережно сохраняет и реставрирует храмы-памятники, которые, будучи национальным достоянием и культурными достопримечательностями, вместе с тем являются действующими православными соборами. В них совершаются молебны и Божественные литургии, проходят крестные ходы.

История музея начинается с 1928 года, когда в Исаакиевском соборе была открыта выставка «История строительства Исаакиевского собора». Посетители могли увидеть чертежи, рисунки, модели, связанные со строительством храма документы ЛИИЖТа, Русского музея, Академии художеств и Ленинградского центрального архива, а также портреты архитектора О. Монферрана, художников К. П. Брюллова, Ф. А. Бруди и П. В. Басина.

История музея начинается с 1928 года, когда в Исаакиевском соборе была открыта выставка «История строительства Исаакиевского собора». Посетители могли увидеть чертежи, рисунки, модели, связанные со строительством храма документы ЛИИЖТа, Русского музея, Академии художеств и Ленинградского центрального архива, а также портреты архитектора О. Монферрана, художников К.П. Брюллова, Ф.А. Бруни и П.В. Басина.

12 апреля 1931 года с показа опыта с самым большим в мире маятником Фуко в Исаакиевском соборе был открыт Государственный антирелигиозный музей. В 1937 году Исаакиевский собор получил статус памятника, а музею был определен историкохудожественный профиль.

В годы Великой Отечественной войны и блокады Ленинграда в Исаакиевский собор для сохранения перевозятся экспонаты музеев города и пригородных дворцов Петродворца, Павловска, Пушкина и Гатчины.

После войны, вместе с подготовкой к открытию, в соборе проводились ремонтные и реставрационные работы, которые начались в 1945 году и продолжались до 1963 года. Для посетителей музей открыл свои двери в декабре 1948 года. Послевоенная экспозиция Исаакиевского собора включала следующие разделы: «Исаакиевский собор как историко - художественный и архитектурный памятник»; «История постройки Исаакиевского собора»; «От собора к музею»; «Маятник Фуко».

В январе 1963 года музей-памятник «Исаакиевский собор» стал филиалом Государственного музея истории Ленинграда.

В 1968 году на должность директора филиала был назначен Георгий Петрович Бутиков. Спустя год Министерство культуры РСФСР, приняв во внимание особую художественную ценность Исаакиевского собора и учитывая уникальность музея «Исаакиевский собор», выделило его в самостоятельное музейное учреждение. Впоследствии в состав музея вошли еще два собора Ленинграда: в 1971 году храм Воскресения Христова (Спас на крови) и в 1984 году храм во имя преподобного Сампсония Странноприимца. В период с 1968 по 2002 год основу деятельности музея составляет концепция исторически достоверной и научно обоснованной реставрации храмов-памятников, входящих в его состав.

Одним из знаменательных событий в жизни музея стало возобновление богослужений в храмах-памятниках: в 1990 году, впервые после закрытия Исаакиевского собора как действующего храма, в нем совершил Божественную литургию Святейший Патриарх Московский и всея Руси Алексий II. Пройдет всего несколько лет, и в 2005 году будет подписано «Соглашение между Государственным музеем-памятником «Исаакиевский собор» и Санкт-Петербургской Епархией о совместной деятельности на территории объектов музейного комплекса».

В 2002 году руководителем Государственного музея-памятника «Исаакиевский собор» назначается Николай Викторович Нагорский. В этот период создаются новые экспозиции, выставки и экскурсионные проекты, под сводами храмов звучит духовная музыка, проводятся социально-культурные акции и научные форумы. Под руководством Н.В. Нагорского расширяется инфраструктура музея, внедряются новые информационные технологии, открыт официальный сайт музея, осуществлены проекты архитектурной подсветки Храма Воскресения Христова (Спаса на Крови) и художественной подсветки внутреннего декоративного убранства Исаакиевского собора, подготовлены новые издательские проекты, в том числе выпуск мультимедийных альбомов. Особое место в научно-просветительской и культурно-массовой работе занимает проект «Музей – школе», разработанный совместно с Научно-исследовательским институтом общего образования Российского государственного педагогического университета имени А.И. Герцена, в котором принимают участие педагогические коллективы школ, лицеев и гимназий Санкт - Петербурга.

В 2004 году в состав Государственного музея-памятника «Исаакиевский собор» вошел еще один объект – концертно-выставочный зал «Смольный собор». В результате модернизации и по окончанию реставрационных и ремонтно-восстановительных работ в нем создается современный концертный и выставочный зал, в котором используются технологии мультимедиа. Здесь выступают лучшие хоровые коллективы России, симфонические оркестры, проходят вечера камерной, скрипичной, фортепианной и виолончельной музыки, проводятся научные конференции и культурные акции.

В 2008 году директором «Государственного музея-памятника «Исаакиевский собор» стал Николай Витальевич Буров. Под его руководством в деятельность музея внедряются современные технологии и методики музейного дела и инновационные формы просветительской работы, позволяющие создать единую систему исторического и духовного воспитания подрастающего поколения.

В первом десятилетии XXI века в музее отмечаются юбилеи храмов-памятников: 2007 год – 100-летие со дня окончания строительства и освящения храма Воскресения Христова (Спаса на крови), 2008 год – 150-летие со дня окончания строительства и освящения Исаакиевского собора, 2009 год – 300-летие со дня основания Сампсониевского собора, 2010 год – 175-летие со дня торжественного открытия и освящения Воскресенского Смольного собора. К каждому юбилею в музее готовятся праздничные мероприятия, выпускаются мультимедийные альбомы и научно-популярные издания, открываются выставки, проходят научно-практические конференции, осуществляются проекты, направленные на воссоздание исторического облика соборных интерьеров.

Сегодня Государственный музей-памятник «Исаакиевский собор» – общепризнанный всероссийский центр культуры, многофункциональное музейное учреждение, создающее у посетителей ощущение особой атмосферы современного музея.

Таким образом, за свою богатую и длительную историю, СПб ГБУК ГМП «Исаакиевский собор» сформировал определенного рода имидж, который требует соответствующего уровня обслуживания. В связи с этим, в организации ведется активная работа по управлению качеством обслуживания, подготовки персонала, за счет четкого планирования, контроля, учета и анализа подготовки и переподготовки персонала музея.

СПб ГБУК ГМП «Исаакиевский собор» - первое учреждение культуры, в котором был создан Кодекс корпоративной этики, а также комиссией по этике и корпоративной культуре, направленные на конструктивное урегулирование любого рода конфликтов. Под чутким руководством начальника службы подготовки и развития персонала, руководителя сектора тренинговых программ Петропавловской Светланы Валентиновны, впервые в учреждениях культуры города было организовано проведение внутренних тренингов с персоналом, направленных на повышение качества оказываемых услуг, а также проведение мониторинга качества услуг.

* 1. **Анализ данных социологического исследования в ГМП Исаакиевский собор**

Всего в ходе исследования было просмотрено 1 483 отзыва. 950 отзывов было оставлено посетителями Исаакиевского собора.

Общее количество отзывов в книге в период с 01.04.14 по 03.03.15 составило 950. Из них 721 отзыв на русском языке (75,9%) и 229 на других языках (английский, немецкий, французский, итальянский, испанский, китайский и др.), что составило 24,1%.

На английском языке было оставлено 58 отзывов (25,3% от всех отзывов на иностранных языках). На немецком языке – 36 отзывов (15,7% от всех отзывов на иностранных языках). На китайском языке – 31 отзыв (13,6% от всех отзывов на иностранных языках). На других языках мира (арабский, итальянский, французский и др.) – 104 отзыва (45,4% от всех отзывов на иностранных языках).

Анализируемые отзывы были подразделены на следующие пункты:

1. *Положительные отзывы и благодарности*

Количество благодарностей и восторженных отзывов составило 692 (96% от всех отзывов на русском языке), что подтверждает высокий уровень качества обслуживания в Исаакиевском соборе. Количество отрицательных отзывов составило 29 (4% от всех отзывов на русском языке).

1. *Жалобы верующих, направленные на совмещение церкви и музея*

8 отзывов было направлено на «убедительные просьбы» прекратить торговлю сувенирами в стенах «святого места» и храма. 1 отзыв состоял из жалобы на «крайне скудное убранство» церкви и еще 2 отзыва указывало на «непристойное поведение» в церкви, в том числе одежду посетителей.

1. *Неудовлетворенность посетителями качественными характеристиками музея (кассы, аудиогиды, указатели и обозначения, туалеты, освещение и проч.)*

Количество жалоб на неуместное размещение картин греческого художника составило 7. 4 отзыва, которые были оставлены работниками турфирм, указывали на «крайне неудобную реформу в области продажи групповых билетов». 1 отзыв призывал администрацию музея запретить вспышки на территории музея, так как это может испортить убранство собора. Также поступили жалобы на отказ дачи пенсионерам из Казахстана льготных билетов и студентам на посещение колоннады - 2 отзыва. Было оставлено 3 отзыва, которые состояли из жалоб на недостаточное количество касс, открытых в субботу и возникших вследствие этого очередей, а также рекомендации открывать камеру хранения в одно время с кассами, а не на 30 минут позже (см. приложение 5, рисунок А и Б).

1. *Жалобы, направленные на качество обслуживания*

1 отзыв указывал на то, что сотрудниками музея «не было создано доброжелательного приема» (см. приложение 4 рис. А).

Из 229 отзывов на иностранных языках всего 4 были отрицательными (учитывая возможность наличия отрицательных отзывов на языках, исключая английский и немецкий).

1. Английский язык

1 жалоба была направлена на указание небезопасности туристов в центре города (туристку ограбили у входа в Исаакиевский собор). 1 отзыв был направлен на недовольство посетителя отсутствием аудиогида на турецком языке. 1 отзыв указывал на «слишком назойливое» поведение персонала, «постоянный контроль за действиями» посетителей, который привел к «полному уничтожению хорошего впечатления», а также, 1 отзыв был направлен на «открытие торговли в стенах такого великого и святого места» (см. приложение 4 рис. Б).

1. Немецкий язык

1 отзыв был направлен на нерациональность использования пространства в храме, так как было очень много людей и «из-за толпы было сложно прочувствовать всю красоту».

Также был проведен трёхдневный опрос с 27 феврали 2015 по 2 марта 2015 (27.02.15 – пилотажное исследование, 01.03.15 и 02.03.15) с целью выявления уровня удовлетворенности качеством обслуживания. Составление, редактирование и перевод анкет на английский язык осуществлялись в период с 24 февраля по 26 февраля. После пилотажного исследования 27 февраля некоторые вопросы в анкете на английском языке были переформулированы, в связи с тем, что многие туристы не очень уверенно владеют английским и не понимают некоторые вопросы. Также изменения были связаны с добавлением не учтенных ранее вариантов ответов и сформулированных по результатам пилотажного исследования. Окончательный вид анкет представлен в Приложениях 2 и 4. Анкета состоит из 17, как открытых, так и закрытых вопросов. За период опроса в МП «Исаакиевский собор» было собрано 126 анкет, валидные из которых все 126.

По результатам проведенного опроса, выяснилось, что на период проведения исследования (февраль-март) 51% (64 человека) посетителей МП «Исаакиевский собор» приехали из другой страны. 32 % (41 человек) составляют жители других городов России, а на долю жителей Санкт-Петербурга приходится всего 17% (21 человек). Из 126 человек опрошенных 70 человек (56%) русскоговорящие.

70% (87 человек) опрошенных посещают МП впервые, в то время как 30% (38 человек) ответили, что бывали несколько раз (рис. 36). Среди причин, почему решили посетить МП «Исаакиевский собор» посетители чаще всего называли: «пришел за компанию» (30% - 8 человек), «давно не был» и «красота собора» (по 22% - 6 человек).

Посетителям было предложено ответить на несколько вопросов относительно расположения касс и обслуживания в кассах. На вопрос, возникли ли трудности с поиском билетной кассы музея, утвердительно ответили 10% (12 человек) посетителей, 18% (22 человека) указали, что покупали билет в терминале. У 10% опрошенных возникли трудности. Из них наиболее распространенные трудности связаны с поиском входа в музей (9 жалоб из 12 – 75%).

Выяснилось, что при покупке билетов у 4% (5 человек) опрошенных возникли трудности, из них 40% (2 трудности) связанные с работой кассира и 60% (3 трудности) с информацией о билетах в музей и на колоннаду.

На вопрос «Насколько понятна была предоставленная на билетной кассе информация?» 85% (104 человека) из всех ответили «Да, понятно», 2% (3 человека) не обратили внимание на стенд с информацией, еще 5% (6 человек) отметили вариант «Другое», сказав, что узнали всю необходимую информацию в интернете (2 человека из 6 – 33%) или что не подходили к кассам (4 человека из 6 - 67%). 8 % опрашиваемых (10 человек) сказали, что им была непонятна предоставленная информация. В результате было зафиксировано 14 комментариев относительно того, с пониманием какой информации возникли сложности.

Респондентам было предложено ответить на вопросы о работе сотрудников внутри музея – экскурсоводов, музейных смотрителей, администраторов. На вопрос, помогли ли сотрудники сориентироваться в музейном пространстве, если возникла необходимость, у 43% (54 человека) «Не возникло вопросов», 40% (50 человека) ответило «Да», а 17% (22 человека) – «Нет» (рис.48). Из тех, кто ответил «Нет», 50% (11 человек) испытали трудности с ориентацией в пространстве музея.

48% (59 человек) опрошенных сказали, что не слушали экскурсию, 78% (46 человек) из которых иностранцы, не прослушавшие также экскурсию по аудиогиду (4% (2 человека) из них воспользовались услугами личного гида, который провел им экскурсию в музее.) 39% (48 человек) опрошенных понравилась экскурсия в МП «Исаакиевский собор», а 2% (2 человека) экскурсия не понравилась. Еще 11% (13 человек) слушали аудиогиды (все из них являются иностранными гражданами).

Общее впечатление от экскурсии в МП «Исаакиевский собор», по результатам опроса, положительное. Зафиксировано 52 отзыва о проведенной экскурсии, 67% (35 отзывов) из которых хвалебные, а в 19% (10 отзывов) отметили работу экскурсовода.

Из всех посетителей, которые не слушали экскурсию, (72 человека – 57% посетителей), 82% (59 человек) не слушали и аудиогид. 15% (11 человек) опрошенных понравилась прослушанная экскурсия, а 3% (2 человека) не понравилась. При ответе на этот вопрос, респонденты также отмечали, что не было аудиогида на нужном языке (20% - 12 человек) или что им не было предложено прослушать экскурсию с аудиогидом (10% - 6 человек), а также выражали пожелание иметь возможность прослушать живую экскурсию (3% - 2 человека).

На вопрос «Было ли Вам удобно слушать экскурсию по аудиогиду?» 62% (8 человек) из тех, кто слушал экскурсию по аудиогиду ответили положительно, когда оставшиеся 38% (5 человек) ответили отрицательно. На уточняющий вопрос «Какие неудобства при использовании аудиогида возникли» жалобы имели отношение к работе самого устройства (29% - 2 жалобы), а также карте помещения МП «Исаакиевский собор», по которой осуществляется экскурсия (71% - 5 жалоб).

Стоит отметить, что 54% (21 человек из 38) из тех, кто посещает музей не в первый раз ответили, что, по сравнению с их предыдущим посещением, качество обслуживания улучшилось, в то время, как 14% (5 человек) сочли, что качество обслуживания не изменилось.

Напоследок, респондентам было предложено оценить качество обслуживания посетителей в МП «Исаакиевский собор» по шкале, выражающих степень удовлетворенности посетителей обслуживанием. 50% (63 человека) ответили «Очень хорошо», 42% (53 человека) - «Отлично», и 8% (10 человек) - «Хорошо».

По результатам опроса посетителей в МП «Исаакиевский собор» можно сделать общий вывод о том, что в целом посетители высоко оценивают качество обслуживания в МП «Исаакиевский собор» и удовлетворены обслуживанием. Также были сделаны следующие частные выводы:

1. Основными посетителями МП «Исаакиевский собор» являются как российские, так и иностранные посетители.

2. Размещение и выбор мест элементов инфраструктуры МП «Исаакиевский собор» не является достаточно эффективным по следующим причинам:

* посетители испытывают затруднения при поиске кассы, входа на колоннаду музея;
* посетители не обращают внимание (не ориентируются по указателям) на указатели и обозначения;
* поступают недовольства со стороны посетителей относительно расположения входов и выходов музея и колоннады по отношению друг к другу - возникает дискомфорт второй раз обходить здание по кругу.

3. По результатам опроса, цены на услуги в МП «Исаакиевский собор» можно назвать доступными для большинства посетителей МП «Исаакиевский собор».

4. Информация о ценах, режиме работы, услугах понятна большинству посетителей. Однако, некоторая информация вызывает недопонимание и вопросы:

* билеты: в музей, на колоннаду, двойной – посетители не всегда понимают, какой билет им нужно приобрести, и какой они действительно приобретают;
* информация о колоннаде: как пройти и нужно ли покупать отдельный билет (эти трудности встречаются чаще у иностранных посетителей);
* форма предоставления информации о музее для некоторых посетителей является неудобной;
* экскурсии на английском и аудиогиды: неосведомленность иностранных посетителей о возможности послушать экскурсию на английском языке, а также воспользоваться аудиогидом – ни на кассе, ни внутри музея никаких объявлений и указателей ими замечено не было.

 5. В целом, посетители удовлетворены обслуживанием, большинству была оказана помощь с ориентированием в пространстве музея, предложено прослушать экскурсию (на русском языке):

* большинство посетителей положительно оценивают прослушанную экскурсию и отмечают работу экскурсоводов, оставляя положительные отзывы о них;
* иностранные граждане почти не взаимодействуют с персоналом и зачастую испытывают трудности с ориентацией в пространстве музея, аудиогидами, билетами, переходом из музея на колоннаду.
* никаких жалоб на сотрудников музея не поступало, за исключением одного замечания о не очень дружелюбном обслуживании в кассе.

 6. По результатам опроса, обслуживание в музейной кассе и терминале можно назвать оперативным. За исключением возникающих путаниц с билетами и документами для покупки билетов по льготной цене, никаких жалоб не было получено.

7. Проблемными местами в технологической цепочке обслуживания посетителей МП «Исаакиевский собор» можно назвать:

* логистика – расположение входа и выхода в музей/на колоннаду, указателей и обозначений;
* аудиогиды – иностранные посетители не всегда осведомлены о возможности прослушать экскурсию или не имеют возможности — это сделать из-за отсутствия аудиогида на необходимом языке. Те, кто воспользовался аудиогидами, зачастую жалуются на неудобства, связанные с использование карт при прослушивании экскурсии;
* обслуживание иностранных граждан - их информированность о предоставляемых услугах;
* нагромождение и неясность информации на музейной кассе об услугах, ценах и видах билетов.
	1. **Анализ данных социологического исследования в МП Спас – на – Крови**

Общее количество отзывов в книге в период с 01.04.14 по 01.03.15 составило 533. На русском языке было оставлено 424 отзыва (79,5%). На иностранных языках 109 (20,5%). На английском языке было оставлено 17 отзывов, на немецком языке 12 отзывов и 14 отзывов на китайском, корейском и японском языках. 66 отзывов было оставлено на других языках мира.

Анализируемые отзывы были подразделены на следующие пункты:

1. *Положительные отзывы и благодарности*

Из 424 отзывов на русском языке всего 4 были отрицательными, что составило 0,9%. Почти все отзывы состояли из благодарностей.

1. *Жалобы верующих, направленные на совмещение церкви и музея*

Таких отзывов обнаружено не было.

1. *Неудовлетворенность качественными характеристиками музея (кассы, аудиогиды, туалеты, освещение и проч.)*

1 отзыв (0,2% от всех отзывов на русском языке) был направлен на отсутствие «лавочек или скамеек» для возможности «передохнуть», а также из жалобы на высокие цены билетов (см. приложение 4, рис. В).

1. *Жалобы, направленные на качество обслуживания*

1 отзыв (0,2% от всех отзывов на русском языке) состоял из жалобы на «хамство и недружелюбное поведение» сотрудников. 1 отзыв (0,2% от всех отзывов на русском языке) так же, указывал на «хамство в кассе». Также была обнаружена 1 жалоба (0,2% от всех отзывов на русском языке) на экскурсовода (08.05.14, см приложение). Среди 17 отзывов на английском языке и 12 на немецком отрицательных обнаружено не было.

Был проведен трёхдневный опрос с 5 по 7 марта 2015 с целью выявления уровня удовлетворенности качеством обслуживания. Составление, редактирование и перевод анкет на английский язык осуществлялись в период с 3 по 4 марта 2015. Так как опрос проводился на двух языках – русском и английском. Анкета состоит из 18, как открытых, так и закрытых вопросов (см. приложение 3 и 5). За период опроса в МП «Спас на Крови» было собрано 143 анкеты, валидные из которых все 143.

По результатам проведенного опроса, выяснилось, что на период проведения исследования (март) 54% (77 человек) посетителей МП «Спас на Крови» приехали из другой страны. 29% (41 человек) составляют жители других городов России, а на долю жителей Санкт - Петербурга приходится всего 17% (25 человек). Из 143 человек опрошенных 79 человек (55%) русскоговорящие.

78% (111 человек) респондентов посещают МП впервые, в то время как 22% (32 человека) ответили, что бывали несколько раз. Среди причин, почему решили посетить МП «Спас на Крови» еще раз посетители чаще всего называли: «красота сооружения» (46% - 16 человек), «пришел за компанию» и «давно не был» - 26% (9 человек) и 17% (6 человек) соответственно.

У 97% (139 человек) посетителей не возникло никаких трудностей в кассе/кассовом терминале музея. У 1% опрашиваемых (2 человека) возникли затруднения с приобретением билета по льготной цене – их удостоверения не принимали в кассе. 76% (108 человек) посетителей ответили «Да, понятна» на вопрос о том, понятна ли предоставленная информация о музее на билетной кассе, в то время как 16% (23 человека) не обратили внимания на эту информацию, 6% (9 человек) ответили «Другое», высказав замечания по поводу формы предоставления информации.

Посетителям было предложено ответить на вопросы о взаимодействии с сотрудниками музея. На вопрос о том, предоставили ли сотрудники интересующую информацию о музее, положительно ответили 60% опрошенных (86 человек, 29% (42 человека) ответили на вопрос отрицательно, а 11% (15 человек) сказали, что у них не возникло никаких вопросов. 48% (20 человек из 42) из тех, кто ответил «Нет» взыскали удивления, связанные преимущественно с отсутствием или недостатком взаимодействия с сотрудниками, а также с возможностью прослушать аудиогид, о которой они не знали.

58% (83 человека) опрошенных сказали, что не слушали экскурсию, 73% (61 человек) из которых иностранцы, не прослушавшие также экскурсию по аудиогиду. 38% (54 человека) опрошенных понравилась экскурсия в МП «Спас на Крови», а 1% (2 человека) экскурсия не понравилась. Еще 3% (4 человек) слушали аудиогиды (75% (3 человека) из них – иностранные граждане).

Общее впечатление от экскурсии в МП «Спас на Крови», по результатам опроса, положительное. Зафиксировано 49 отзывов об экскурсиях, 78% (38 отзывов) из которых положительные, а в 10% (5 отзывов) отметили работу экскурсовода, также один тех, кто прослушал экскурсию (1%) изначально не знал, что экскурсия входит в стоимость билета. 89% (86 человек) из тех, кто не слушал экскурсию не слушали и аудиогид. Из них 2% (2 человека) воспользовались книгой - гидом. 9% (9 человек) из тех, кто воспользовался аудиогидом, понравилась экскурсия, а 2% (2 человека) не понравилась (рис. 73). Респонденты также отмечали, что им не было предложено прослушать экскурсию с аудиогидом (15% - 22 человека из 143) или не было аудиогида на нужном языке (1% - 1 человек).

32% (8 человек) из тех, кто посещает музей не в первый раз ответили, что по сравнению с их предыдущим посещением, качество обслуживания улучшилось, в то время, как 60% (15 человек) затруднились ответить на вопрос.

Напоследок, респондентам было предложено оценить качество обслуживания посетителей в МП «Спас на Крови» по шкале, выражающих степень удовлетворенности посетителей обслуживанием. 61% (87 человек) ответили «Отлично», 24% (37 человека) - «Очень хорошо», и 13% (18 человек) - «Хорошо», 2% (3 человека) – «Нормально», и 1% (1 человек) – «Плохо».

По результатам опроса посетителей в МП «Спас на Крови» можно сделать общий вывод о том, что в целом посетители высоко оценивают качество обслуживания в МП «Спас на Крови». Также были сделаны следующие частные выводы:

1. Основными посетителями МП «Спас на Крови» являются как российские, так и иностранные туристы.

2. По результатам опроса, цены на услуги в МП «Спас на Крови» можно назвать доступными для большинства посетителей МП «Спас на Крови».

3. Информация о ценах, режиме работы, услугах понятна большинству посетителей. Однако, некоторая информация все же вызывает недопонимание и вопросы:

* информация о Музее камня (эти трудности встречаются чаще у иностранных посетителей);
* неудобная форма предоставления информации на кассе: информацию плохо видно, ее много, и она запутана;
* экскурсии на английском и аудиогиды: не осведомленность иностранных посетителей о возможности послушать экскурсию на английском языке, а также воспользоваться аудиогидом – ни на кассе, ни внутри музей никаких объявлений и указателей ими замечено не было.

4. По результатам опроса, обслуживание в музейной кассе и терминале можно назвать оперативным. За исключением возникающих затруднений с билетами и документами для покупки билетов по льготной цене, никаких жалоб не было получено.

5. В целом, посетители удовлетворены обслуживанием, большинству была оказана помощь с ориентацией в пространстве музея, предложено прослушать экскурсию (на русском языке):

* большинство посетителей положительно оценивают прослушанную экскурсию и отмечают работу экскурсоводов, оставляя положительные отзывы о них;
* иностранные туристы почти не взаимодействуют с персоналом, их не ориентируют внутри музея (осмотр помещения по часовой стрелке) и не информируют о возможности воспользоваться аудиогидом;
* сотрудники не всегда приветствовали и ориентировали посетителей при входе в музей, однако никаких конкретных жалоб на сотрудников музея не поступало.

6. Большинство посетителей не были осведомлены о существовании Музея Камня и возможности его посещения. Преимущественно посетители узнали о Музее Камня непосредственно на кассе при покупке билетов в МП «Спас на Крови», а также из рекламы и афиш. Только один человек из всех опрошенных изъявил желание посетить Музей Камня после посещения МП «Спас на Крови».

7. Проблемными местами в технологической цепочке обслуживания посетителей МП «Спас на Крови»» можно назвать:

* форма предоставления информации: нагромождение и неясность информации на музейной кассе о ценах, услугах, льготах
* обслуживание иностранных граждан: их информированность о предоставляемых услугах
* аудиогиды: иностранные посетители не всегда осведомлены о возможности прослушать экскурсию на необходимом языке. Те, кто воспользовался аудиогидами зачастую жалуются на неудобства, связанные с: - использованием карт при прослушивании экскурсии; - недостаточностью предоставляемой информации о музее; - неисправной техники (не проигрывались некоторые номера).

**Заключение**

Подводя итоги, можно сделать вывод, что влияние Франкфуртской школы, а особенно теории коммуникативного действия Ю. Хабермаса, которая раскрывает такое понятие как коммуникативная рациональность и дискурсивный подход к нормам демократии, четко проявляется в критических исследованиях дискурса.

Стоит также подчеркнуть, что дискурс – это сложное понятие смежного характера, который сочетает в себе диалог, общение и конечный продукт в виде текста. Иногда дискурс понимается как включающий одновременно два компонента: и динамический процесс, вписанный в контекст, и его текстовый результат. Такое представление о дискурсе является предпочтительным, так как дискурс в таком понимании рассматривается и как нечто завершенное, полное и связное с одной стороны, и как что-то, протекающее во времени, динамичное, меняющееся. Обобщая материал, можно сформулировать понимание основного предназначения дискурс - анализа следующим образом: дискурс-анализ нацелен на выявление, прежде всего, связности и единства высказывания (текста), это интерпретация, опирающаяся на общие и специальные знания с целью установления иллокутивной силы, прагматических характеристик в определенных ситуативных контекстах и знаний, связанных со структурированием и хранением информации. Подводя итоги, будет уместным обозначить главное предназначение дискурс – анализа: объединение массива текста, выявление связи между значениями, а также это интерпретация, опирающаяся на общие и специальные знания с целью установления иллокуционной силы, прагматических характеристик в определенных ситуативных контекстах и знаний, связанных со структурированием и хранением информации

Итак, можно сделать вывод о том, что дискурс-анализ вносит важный вклад в развитие плюрализма в исследовании, а также представляет собой способ интеграции эффектов лингвистического поворота, изучения новых феноменов и практик и актуализации повестки дня критических теорий. Он может ставить новые проблемы и подвергать сомнению старые истины, но, необходимо комбинировать различные подходы, многообразие и неопределенность значений, а не безоговорочно следовать декламации предлагаемых стандартов, консенсуса и согласия.

Проведя сравнительный анализ данных исследования книг отзывов в двух музеях, я могу сделать вывод, что в Исаакиевском соборе отрицательные отзывы направлены не в сторону качества обслуживания, а на совмещение музея и храма. В МП Спаса – на – Крови, напротив, несмотря на очень низкий процент отрицательных отзывов, все были направлены на качество обслуживания.

В целях повышения уровня удовлетворенности посетителей качеством обслуживания в МП «Исаакиевский собор» и «Спас на Крови», даны следующие рекомендации:

1. Для создания более комфортных условий для иностранных посетителей следует продолжить работу в таких направлениях:
* представление информации о ценах услугах на отдельном стенде с информацией об услугах, ценах, аудиогидах, часах работы и т.д.;
* повышение уровня владения иностранным языком сотрудниками музея, для того чтобы была возможность оказать необходимую помощь туристам.

2. Усовершенствовать форму предоставления информации на кассах - об услугах, билетах, стоимости и т.д. Стенд с информацией должен быть компактный, информативный, а сама информация хорошо видна и понятна на русском и на английском языках.

3. Предпринять меры по более комфортному использованию аудиогидов:

* упразднить систему карт и ввести нумерацию объектов в зале музея для упрощения ориентации в пространстве музея во время экскурсии;
* улучшить качество экскурсий с аудиогидами (провести проверку техники на исправность, на наличие ошибок в переводе, качество записи и информации аудиогидов на иностранных языках);
* повысить уровень осведомлённости посетителей о том, что они могут воспользоваться аудиогидом на различных языках.

Для улучшения качества обслуживания в музеях дискурс – анализ книг жалоб и предложений подходит как нельзя лучше, так как он позволяет учитывать мнение каждого посетителя и составить наиболее эффективные рекомендации для организации.

**Список литературы:**

1. [*Арутюнова Н. Д.*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D1%80%D1%83%D1%82%D1%8E%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%2C_%D0%9D%D0%B8%D0%BD%D0%B0_%D0%94%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%B0) [Дискурс](http://tapemark.narod.ru/les/136g.html) // [Лингвистический энциклопедический словарь](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%B2%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8D%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%BA%D0%BB%D0%BE%D0%BF%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%80%D1%8C). — М.: СЭ, 1990
2. *Бабаян В. Н.* Диалог в триаде с молчащим наблюдателем. — Ярославль: РИЦ МУБиНТ, 2008. — 290 с.
3. *Бабаян В. Н.* [Критический анализ теории дискурса в плане учёта молчащего наблюдателя](http://vestnik.yspu.org/releases/1997_2g/10.pdf) // Ярославский педагогический вестник. — Ярославль: [ЯГПУ имени К. Д. Ушинского](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AF%D0%93%D0%9F%D0%A3_%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8_%D0%9A._%D0%94._%D0%A3%D1%88%D0%B8%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%BE), 1997. — № 2. — С. 30-32.
4. *Барт Р*. Мифологии. СПб: Изд-во Сабашниковых, 2001. [Электронный ресурс] / Русский филологический портал. [Обращение к документу 15.05.2014]. Режим доступа: http://www.philology.ru/literature1/barthes-94e.html
5. *Безруков А. Н.* [Интерсубъективный характер художественного дискурса](http://scjournal.ru/articles/issn_1997-2911_2015_10-2_05.pdf) // Филологические науки. Вопросы теории и практики. — Тамбов: [Грамота](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D1%82%D0%B0), 2015. — Т. 2,№ 10. — С. 23-26.
6. *ван Дейк, Теун А.* Язык. Познание. Коммуникация / Пер. с англ./Сост. В. В. Петрова; Под ред. В. И. Герасимова; Вступ. ст. Ю. Н. Караулова и В. В. Петрова. — М.:[Прогресс](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%81_%28%D0%B8%D0%B7%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%29), 1989. — 312 с.

*Волков В., О. Хархордин* Теория практик – Изд. Европейского университета в Санкт – Петербурге, СПб – с. 11

1. *Воронкова О.А.* Дискурс-анализ: риторические и метариторические приемы коммуникации // Социология 4М. 2007. № 25.
2. *Гавра Д., Ипатова Н.* Использование концепции дискурсивных практик Т.А.Ван Дейка в исследованиях социальных явлений. [Электронный ресурс]. / Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». [Обращение к документу 12.12.2015]. Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/Gavra_Ipat.pdf>
3. *Гарфинкель Г.* Обыденное знание социальных структур: документальный метод интерпретации // Социологическое обозрение. Т.3. 2003. № 1.
4. [*Гутнер Г. Б.*](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%93%D1%83%D1%82%D0%BD%D0%B5%D1%80,_%D0%93%D1%80%D0%B8%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%B9_%D0%91%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%87&action=edit&redlink=1)*,*[*Огурцов А. П.*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B3%D1%83%D1%80%D1%86%D0%BE%D0%B2%2C_%D0%90%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D1%80_%D0%9F%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%87) [Дискурс](http://iph.ras.ru/elib/0982.html) // [Новая философская энциклопедия](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F_%D1%84%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D1%81%D0%BE%D1%84%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D1%8D%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%BA%D0%BB%D0%BE%D0%BF%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%8F) / [Ин-т философии РАН](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%82_%D1%84%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D1%81%D0%BE%D1%84%D0%B8%D0%B8_%D0%A0%D0%90%D0%9D); Нац. обществ.-науч. фонд; Предс. научно-ред. совета [В. С. Стёпин](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D1%82%D1%91%D0%BF%D0%B8%D0%BD%2C_%D0%92%D1%8F%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BB%D0%B0%D0%B2_%D0%A1%D0%B5%D0%BC%D1%91%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%87), заместители предс.: [А. А. Гусейнов](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%83%D1%81%D0%B5%D0%B9%D0%BD%D0%BE%D0%B2%2C_%D0%90%D0%B1%D0%B4%D1%83%D1%81%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%BC_%D0%90%D0%B1%D0%B4%D1%83%D0%BB%D0%BA%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%87), [Г. Ю. Семигин](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D0%B3%D0%B8%D0%BD%2C_%D0%93%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D0%B9_%D0%AE%D1%80%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B8%D1%87), уч. секр. [А. П. Огурцов](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B3%D1%83%D1%80%D1%86%D0%BE%D0%B2%2C_%D0%90%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D1%80_%D0%9F%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%87). — 2-е изд., испр. и допол. — М.: [Мысль](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D1%8B%D1%81%D0%BB%D1%8C_%28%D0%B8%D0%B7%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%29), 2010.
5. *Демьянков В. З.* [Текст и дискурс как термины и как слова обыденного языка](http://www.infolex.ru/Txtdsvol.htm) // IV Международная научная конференция «Язык, культура, общество». Москва, 27-30 сентября 2007 г.: Пленарные доклады. — М.: Московский институт иностранных языков; Российская академия лингвистических наук; [Институт языкознания РАН](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%82_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA%D0%BE%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F_%D0%A0%D0%90%D0%9D); Научный журнал «[Вопросы филологии](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%92%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%8B_%D1%84%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8&action=edit&redlink=1)», 2007. — С.86-95.
6. *Жижек С.* Возвышенный объект идеологии. М.: Художественный журнал, 1999.
7. [*Ильин В. И.*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BB%D1%8C%D0%B8%D0%BD%2C_%D0%92%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D1%80_%D0%98%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%87) Потребление как дискурс: учебное пособие. — СПб.: Интерсоцис, 2008. — 446 с.
8. *Исупова О.Г.* Конверсационный анализ: представление метода // Социология 4М. 2002. № 15. Кожемякин Е.А. Дискурсный подход к изучению институциональной культуры. Белгород: Изд-во БелГУ, 2008.
9. *Йоргенсен, Марианне В., Филлипс, Луиза Дж.* Дискурс-анализ. Теория и метод / Пер. с англ.. — 2-е изд., испр. — Харьков: Изд-во «Гуманитарный центр», 2008. — 352 с.
10. *Кожемякин Е.* Лингвистические стратегии институциональных дискурсов // Современный дискурс-анализ. 2011 Вып.3. [Электронный ресурс] / Электронное издание. [Обращение к документу 15.12.2015]. Режим доступа: <http://www.discourseanalysis.org/st30.html>
11. *Крысов В.* Коммуникативные стратегии культуры: Хрестоматия по курсу «Введение в теорию коммуникации». Новосибирск: Изд-во Новосибирского государственного университета, 2003. К вопросу о глобализационном дискурсе // Современный дискурс-анализ. 2010. Вып. 2. Т. 1. [Электронный ресурс] / Электронное издание. [Обращение к документу 29.11.2015]. Режим доступа: <http://www.discourseanalysis.org/st19.html>
12. *Кубрякова, Е.С. Когниция / Е.С. Кубрякова*. Краткий словарь когнитивных терминов // Филологический факультет МГУ им. М.В. Ломоносова – М., 1996. С 81–84
13. *Кубрякова, Е.С.* Об одном фрагменте концептуального анализа слова память / Е.С. Кубрякова. Логический анализ языка. Культурные концепты / Под ред. Н.Д. Арутюновой. – М., 1991. С. 85–91.
14. *Макаров, М.Л*. Основы теории дискурса / М.Л. Макаров – М.: ИТДГК «Гнозис», 2003. – 280 с.
15. *Никитина, С.Е.* Логический анализ языка. Культурные концепты / C.Е. Никитина // Под ред. Н.Д. Арутюновой. – М., 1991.

*Остин Д*., Как совершать действия при помощи слов – Изд. Идея – Пресс, М, 1999, с. 13 - 138

1. *Переверзев Е.* Критика КДА: Некоторые ограничения критического дискурс-анализа как научного подхода // Современный дискурс-анализ. 2009. Вып.1. [Электронный ресурс] / Электронное издание. [Обращение к документу 15.11.2015]. Режим доступа: http://www.discourseanalysis.org/ada1/st2.shtml
2. *Переверзев Е.* Современный культурологический анализ дискурса // Современный дискурс-анализ. Вып.1.Т.1.2009. [Электронный ресурс] /Электронное издание. [Обращение к документу 15.11.2015]. Режим доступа: <http://www.discourseanalysis.org/ada1/st5.shtml>
3. *Тичер С., Мейер М., Водак Р.* Методы анализа текста и дискурса. М.: Гуманитарный центр, 2009. Турчик А. Конверсационный анализ смеха в речевом взаимодействии // Социологический журнал. 2010. № 1.
4. *Уотсон Р.* Этнометодологический анализ текстов и чтения // Социологический журнал. 2006. № ½. Ушанова И.А. Возможности применения методов дискурс-анализа в междисциплинарных проектах [Электронный ресурс] / Межрегиональный институт общественных наук при Новгородском Государственном Унивеситете [Обращение к документу 15.11.2015]. Режим доступа <http://mion.novsu.ac.ru/display_analyticsitem?id=300250072608>
5. *Филипс Л., Йоргенсен* М. Дискурс-анализ. М.: Гуманитарный центр, 2008. Французская семиотика: От структурализма к постструктурализму. М.: Прогресс, 2000.
6. *Фуко М.* Археология знания СПб.: Гуманитарная Академия; Университетская книга, 2004. Фуко М. Воля к истине. Порядок дискурса [Электронный ресурс] / Библиотека Якова Кротова [Обращение к документу 19.12.2015]. Режим доступа: <http://krotov.info/libr_min/21_f/uk/o_43.htm>
7. *Чудова И.* Нормативное воздействие СМИ: изучение радиодиалогов // Современный дискурс-анализ. 2011 Вып.3. [Электронный ресурс] /Электронное издание. [Обращение к документу 29.11.2015]. Режим доступа: <http://www.discourseanalysis.org/ada3.pdf>
8. *Чудова И.* Постмодернистская социология и качественная методология: идеологические пересечения // Социальная реальность. 2008. № 6. 14 Эко У. Отсутствующая структура СПб.: Symposium, 2004.
9. *Boden D.* The World as It Happens: Ethnometodology and Conversation Analisys / Frontiers of social theory: the new synthesis. New York: Columbia University Press, 1990.
10. *Condor, S. & Antaki, С.* Social cognition und discourse. In Т. А. van Dijk (Ed), Discourse as structure and process: Volume 2 (pp. 676-708). London: Sage, 1997.
11. *Ellingson, S.* Understanding dialectic of discourse and collective action: Public debate and rioting in antebellum Cincinnati. American Journal of Sociology. 101. 100-144, 1995.
12. *Fairclough N*. Critical discourse analysis. London: Longman, 1995.
13. *Gergen, K.*  The social constructionist movement in modern social psychology. *American Psychologist*, 40(3): 266-75, 1985.
14. *Grant, D., Кeenoу, T. & Oswick, C.* Organizational discourse: Of diversity, dichotomy and multi-disciplinarity. In D. Grant, T. Кеenoy, & C. Oswick (Eds.), Discourse and organization (pp. 1-14 ). London: Sage, 1998.

*Habermas J.* Erkenntnis und Interesse. — Frankfurt/Main : Suhrkamp, 1971, p. 259

1. *Hardy, C.* Researching organizational discourse. International Studies in Management and Organization. 71(З ). 25-17, 2001.
2. *Mumby, D.* Two discourses on communication. power, and the subject: Jurgen Habermas and Michel Foucault. In G. Levine (Ed.). Construction of the self (pp. 81-104). New punswick, NJ: Rutgers University Press, 1992.
3. *Parker, I*. Discourse dynamics. London: Routledge, 1992.
4. *Phillips, Nelson; Hardy, Cynthia*. (2002) What Is Discourse Analysis? In N.Phillips and C.Hardy Discourse Analysis: Investigating Processes Of Social Construction. Thousand Oaks, CA: Sage. PP. 1-18
5. *Pomerantz A., Fehr В*. Conversation Analysis: An approach to the study of social action as sense making practices // Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction. London: Sage, 1997.
6. *Potter, J. & Wetherell, M*. Discourse and social psychology: Beyond atti­tudes and behaviour. London: Sage, 1987
7. *Riessman, C. К.* Narrative analysis. Newbury Park, CA: Sage, 1993.
8. *Sherzer, J*. A discourse-centred approach to language and culture. American Anthropologist. 89, 295-309, 1987.
9. *Van Dijk T*. Principles of critical discourse analysis // Discourse and society. 1993b. № 4(2).
10. *Waitzkin. H. A* Critical Theory of Medical Discourse: Ideology, Social Control, and the Processing of Social Context in Medical Encounters // Journal of Health and Social Behavior. 1989. vol. 30. June. pp. 220–239.
11. *Wodak R.* Critical Linguistics and Critical Discourse Analysis // Handbook of Pragmatics. — Amsterdam ; Philadelphia : Benjamins, 1994, пер. В. И. Карасик

Понятие дискурса. [В Интернете] [Цитировано: 21. 04. 2016 г.] http://sociodoc.ru

**Приложения**

*Приложение 1. Программа исследования*

1. Постановка проблемы

Сфера услуг на данный момент является одним из наиболее развивающихся и конкурентных сегментов современной экономики. Коммерческий успех организации в данной сфере напрямую связан с предоставлением услуг. Это значит, что имидж и развитие организации, ее успешность зависят от того, насколько уровень предоставляемых этой организацией услуг соответствует требующимся общественным стандартам обслуживания.

Управление качеством обслуживания в сфере музейных услуг требует определенных социальных инструментов, на основе которых и возможно принятие управленческих решений. К этим инструментам относятся разнообразные внутренние документы организации, а также Федеральные законы, которые регулируют порядок и проверку качества предоставляемых услуг. На сегодняшний день СПб ГБУК ГМП «Исаакиевский собор» имеет Положение о мониторинге качества услуг, предоставляемых СПб ГБУК ГМП «Исаакиевский собор», с целью повышения эффективности деятельности музея по предоставлению услуг в сфере культуры. Также СПб ГБУК ГМП «Исаакиевский собор» придерживается положений закона о культуре, кодекса корпоративной этики, позволяющий решать к обоюдной пользе все возможные конфликты, что также влияет на качество предоставляемых услуг и удовлетворенность посетителей обслуживанием. СПб ГБУК ГМП «Исаакиевский собор» - одна из немногих организаций в Санкт-Петербург, в которой была организована комиссия по этике и корпоративной культуре, именно она является залогом постоянного повышения качества услуг.

В связи с этим организация проводит сбор данных с помощью анкетного опроса в: КВЗ «Смольный собор», МП «Исаакиевский собор» и МП «Спас на Крови», а также контент-анализ книг отзывов и предложений в МП «Исаакиевский собор» и МП «Спас на Крови» с целью выявления уровня удовлетворенности посетителями музея обслуживанием. Это позволяет:

• Выявить отклонения в деятельности работников от стандартов обслуживания

• Проанализировать возможность нарушения общепринятых норм обслуживания посетителей

• Исследовать причины и направления отклонений от общепринятых норм обслуживания

• Дать рекомендации по улучшению качества обслуживания

2. Объект исследования

Технологическая цепочка по обслуживанию посетителей: билетные кассиры, администраторы, контролеры билетов, экскурсоводы, продавцы непродовольственных товаров, музейные смотрители.

3. Предмет исследования.

Уровень удовлетворенности посетителей в процессе предоставления услуг в СПб ГБУК ГМП «Исаакиевский собор».

4. Цель исследования

Исследование процесса обслуживания посетителей работниками музея, а также оценка уровня удовлетворенности посетителями предоставляемыми услугами в соответствии с принятыми в СПб ГБУК ГМП «Исаакиевский собор» нормативными документами.

5. Задачи:

• Выявление характеристик актуального состояния удовлетворенности обслуживанием

• Анализ полученных данных

• Интерпретация и обобщение анализа данных

6. Операционализация понятий.

Качество - комплекс свойств и особенностей услуги, которые вызывают удовлетворение потребителя, и как отсутствие недостатков, усиливающее чувство удовлетворения у клиента.

Техническое качество - это то, с чем остался клиент после взаимодействия с персоналом организации.

Функциональное качество - это сам процесс предоставления услуг, во время которого потребители проходят множество этапов в их взаимодействии с персоналом.

Качество обслуживания — это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя (ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг)

Критерии качества обслуживания – система показателей, отражающих различные виды деятельности по обслуживанию туристов.

Компетентность - наличие знаний и опыта, необходимых для эффективной деятельности в заданной предметной области, способность к осуществлению этой деятельности. Понятие «компетентность» включает не только когнитивную и операциональную — технологическую составляющие, но и мотивационную, этическую, социальную и поведенческую.

Профессионализм - высокая подготовленность к выполнению задач профессиональной деятельности, проявляющийся в систематическом повышении квалификации, творческой активности, способности продуктивно удовлетворять возрастающие требования общественного производства и культуры.

Оценка качества услуг - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

Культура обслуживания - это организационная культура, направленная на обслуживание клиентов на основе выработки определенных правил, процедур, практических навыков и умений.

7. Теоретическая база исследования.

В связи со сложностью предмета исследования, выбор теоретической базы был довольно непрост. Дело в том, что, говоря о качестве обслуживания, мы говорим о выполнении тех критерии качества обслуживания, которые выведены и установлены в организации. Это лишает нас необходимости обращаться к какой-либо теории, так как можно обратиться к документу, согласно которому будет установлены стандарты качества обслуживания. Но в случае с изучением уровня удовлетворенности обслуживанием одних критериев недостаточно. В рамках изучения обозначенного предмета, нужно предложить объяснение тому, когда и почему люди удовлетворены обслуживанием, а когда нет.

Поэтому было принято решение, что уровень удовлетворенности обслуживанием можно рассматривать с позиции строгих конструкционистов на социальные проблемы. Придерживаясь субъективного представления о природе социальных проблем, конструкционисты определяли социальные проблемы как явления, которые определяются коллективными субъектами как проблемные, не удовлетворяющих их потребностей и желаний. Социальные проблемы – это продукт деятельности сознания, мыслительная конструкция, которая выражает отношение субъектов к тем или иным аспектам общественной действительности, при этом общественные условия могут быть благоприятны для субъекта.

Таким же образом можно подойти и к изучению уровня удовлетворенности посетителями обслуживания. Удовлетворенность обслуживанием, в таком случае, будет рассматриваться с точки зрения субъективного восприятия его, обслуживания, индивидами. Таким образом, удовлетворенность обслуживанием носит субъективный характер, и зависит от того, насколько удовлетворен потребности индивида. Когда потребности и интересы посетителей недостаточно восполнены, тогда и возникает неудовлетворенность обслуживанием, жалобы и общий недружелюбный настрой. В данном случае, также соблюдение стандартов качества обслуживания (условия) не так важны и не так сильно влияют на уровень удовлетворенности, так как удовлетворенность качества обслуживания является мыслительной конструкцией индивида, которая зависит от многих субъективных факторов, среди которых следует отметить характер индивида и его настроение в данный момент времени. В итоге, даже если все стандарты обслуживания выполнены, посетители могут быть все равно не удовлетворены подобного рода благоприятными общественными условиями. Эта субъективная неудовлетворенность потребностей и служит основой определения проблемных ситуаций и, следовательно, причиной неудовлетворенности обслуживания.

8. Методы исследования.

• метод включенного наблюдения

• анкетный опрос

• дискурс – анализ книги жалоб и предложений

*Уважаемые посетители музея! С целью выявления уровня удовлетворенности обслуживанием в МП «Исаакиевский собор» просим Вас ответить на несколько вопросов. Заполнение анкеты займет 2-3 минуты. Ваше мнение очень важно для нас! Спасибо за участие в опросе!*

1. *Откуда Вы приехали?*

*☐ Санкт-Петербург ☐ Другая страна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*☐ Другой город России \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. *. Впервые ли Вы посещаете Исаакиевский собор?*

*☐ Да, впервые ☐ Нет, бывал(а) несколько раз*

1. *Если Вы приходите в Исаакиевский собор не в первый раз, скажите, пожалуйста, что побудило Вас посетить этот музей вновь? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*
2. *Возникли ли у Вас трудности с поиском билетной кассы музея?*

*☐ Да ☐ Нет*

1. *Оцените, пожалуйста, стоимость услуг в МП «Исаакиевский собор»:*

*☐ Билет и услуги дорогие ☐ Билет и услуги дешевые ☐ Цены приемлемые*

1. *Оперативно ли Вас обслужили в кассе?*

*☐ Да, оперативно ☐ Недостаточно оперативно ☐ Нет*

1. *Насколько понятна была предоставленная на билетной кассе (на павильоне билетной кассы) информация об услугах, режиме работы музея и стоимости билетов?*

*☐ Да, понятна ☐ Нет, не понятна ☐ Не обратил внимания ☐ Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. *Возникли ли у Вас трудности с поиском входа в музей / на колоннаду?*

 *☐ Да ☐ Нет
Какие именно трудности? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. *Возникли у Вас трудности при прохождении через турникеты?*

*☐ Да ☐ Нет*

*Какие именно трудности? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. *Если у Вас возникли затруднения, помогли ли Вам сотрудники сориентироваться в музейном пространстве (показали, где выход, где начало экскурсионного маршрута, предоставили интересующую информацию о музее, помогли с аудиогидами и т.п.)?*

*☐ Да ☐ Нет*

*Какие именно затруднения? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. *Если Вы пользовались услугами экскурсовода, интересно ли Вам было слушать экскурсию?*

*☐ Да ☐ Нет ☐ Не слушал(а) экскурсию*

*12. Какое впечатление у Вас сложилось от экскурсии? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*13. Если Вы посещаете музей не в первый раз: улучшилось ли, на Ваш взгляд, качество обслуживания, по сравнению с Вашим предыдущим посещением Исаакиевского собора?*

*☐ Да ☐ Нет ☐ Затрудняюсь ответить*

*14. Оцените, пожалуйста, уровень обслуживания посетителей в Исаакиевском соборе:*

*☐ Отлично ☐ Очень хорошо ☐ Хорошо ☐ Нормально ☐ Плохо*

*☐ Очень плохо ☐ Ужасно*

*☐ Русскоговорящий ☐ Не русскоговорящий*

*Уважаемые посетители музея! С целью выявления уровня удовлетворенности обслуживанием в МП «Спас на Крови» просим Вас ответить на несколько вопросов. Заполнение анкеты займет 2-3 минуты. Ваше мнение очень важно для нас! Спасибо за участие в опросе!*

1. Откуда Вы приехали?

☐ Санкт-Петербург ☐ Другая страна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

☐ Другой город России \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Впервые ли Вы посещаете МП «Спас на Крови»?

☐ Да, впервые ☐ Нет, бывал (а) несколько раз

3. Если Вы приходите в МП «Спас на Крови» не в первый раз, скажите, пожалуйста, что побудило Вас посетить этот музей вновь? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Оперативно ли Вас обслужили в кассе?

 ☐ Да, оперативно ☐ Нет ☐ Да, но возникли некоторые сложности

☐ Покупал (а) билет в терминале

Какие сложности возникли? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Возникли ли у Вас какие-либо трудности в кассе / кассовом терминале музея?

 ☐ Да, возникли некоторые затруднения ☐ Нет

Какие затруднения? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Оцените, пожалуйста, стоимость услуг в МП «Спас на Крови»:

 ☐ Билет и услуги дорогие ☐ Билет и услуги дешевые

☐ Цены приемлемые \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. Насколько понятна была предоставленная на билетной кассе информация об услугах, режиме работы музея и стоимости билетов?

☐ Да, понятна ☐ Нет, не понятна ☐ Не обратил внимания

 ☐ Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Скажите, пожалуйста, посещали ли Вы музей камня, являющийся также частью музейного комплекса и расположенный недалеко от Спаса на Крови?

 ☐ Да ☐ Нет

9. Встречалась ли Вам какая-либо реклама о музее камня?

 ☐ Да ☐ Нет ☐ Затрудняюсь ответить

Если да, то где / в каком виде? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10. Возникли у Вас трудности при прохождении через турникеты?

☐ Да ☐ Нет

Какие именно трудности? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Предоставили ли сотрудники интересующую информацию о музее (помогли Вам сориентироваться в музейном пространстве, показали, где выход, где начало экскурсионного маршрута, предоставили интересующую информацию о музее, помогли с аудиогидами и т.п.)?

☐ Да ☐ Нет ☐ Не возникло вопросов

Какие именно вопросы/затруднения?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Если Вы пользовались услугами экскурсовода, интересно ли Вам было слушать экскурсию?

 ☐ Да ☐ Нет ☐ Не слушал (а) экскурсию ☐ Слушал (а) аудиогид

14. Какое впечатление у Вас сложилось от экскурсии? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

15. Если Вы пользовались аудиогидом, понравилась ли Вам экскурсия? Была ли Вам понятна вся предоставленная информация? Заметили ли Вы какие-либо ошибки или неточности?

 ☐ Да ☐ Нет ☐ Не слушал (а) аудиогид \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

16. Было ли Вам удобно слушать экскурсию по аудиогиду? Было ли легко пользоваться аудиогидом? Хорошо ли работало устройство? Возникли ли у Вас сложности с поиском нужного объекта?

☐ Да ☐ Нет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

17. Если Вы посещаете музей не в первый раз: улучшилось ли, на Ваш взгляд, качество обслуживания, по сравнению с Вашим предыдущим посещением МП «Спас на Крови»?

 ☐ Да ☐ Нет ☐ Затрудняюсь ответить

18. Оцените, пожалуйста, уровень обслуживания посетителей в МП «Спас на Крови»:

☐Отлично ☐Очень хорошо ☐Хорошо ☐Нормально ☐Плохо

☐Очень плохо ☐Ужасно

☐ Русскоговорящий ☐ Не русскоговорящий

*Приложение 3*

*Dear visitors! In order to verify the satisfaction level of service quality in St. Isaac’s Cathedral, will you please answer several questions below. It will take you from 2 to 3 minutes. Your opinion is very important for us! Thank you for your answers!*

1. Where are you from? ☐ Country \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Is this your first visit to St. Isaac’s Cathedral? ☐ Yes ☐ No

3. If this is not your first visit to St. Isaac’s Cathedral, please, let us know what is (are) the reason(s) why you visit the museum again? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Did you have any difficulties with finding the ticket office? / Have you come across any difficulties with finding the ticket office?

☐ Yes ☐ No ☐ Bought a ticket in the terminal

What difficulties did you have? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Can you please, make an assessment of the prices in St. Isaac’s Cathedral?

 ☐ Tickets and services are expensive ☐ Tickets and services are cheap ☐ Tickets and services are acceptable \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. How quickly were you serviced at the ticket office?

☐ Quickly ☐ Not quickly

What kind of troubles occurred? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. How do you think, is the information presented at the ticket office clear enough (concerning the services, working hours and ticket prices)?

☐ Yes, it is clear ☐ No, it is not clear ☐ I didn't pay attention

 ☐ Other (please specify) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Did you have any difficulties with finding the museum entrance or the entrance to the colonnade?

 ☐ Yes ☐ No

What kind of difficulties did you have? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9. Did you have any difficulties passing the turnstile (museum entrance gate)? / Have you come across any difficulties with going through the ticket machine inspector?

☐ Yes ☐ No

What kind of difficulties did you have? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10. In case you experienced some difficulties, did the museum staff help you to find your way in the museum? (Did they show you the exit, the place where excursion begins, did they provide you with the information you asked about the museum, did they help you with audio guide, etc.):

☐ Yes ☐ No

11. If you had an excursion, did you enjoy it?

☐ Yes ☐ No ☐ I had no excursion ☐ Listened to audio guide

12. Please, assess the work of your guide \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

13. In case you took audio guide, did you like the excursion? Did you understand all the information presented? Was the translation to your language correct?

 ☐ Yes ☐ No \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Was the audio guide excursion convenient (comfortable) for you? (Was the audio guide easy to use? Did your audio guide work properly? Did you have any difficulties with finding some objects?)

 ☐ Yes ☐ No \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. If this is not your first visit, tell us please, whether the quality of service at our museum has improved since your last visit?

 ☐ Yes ☐ No ☐ I don’t know / not so sure

16. Overall, how satisfied are you with the quality of St. Isaac’s Cathedral service?

☐ Excellent ☐ Very good ☐ Good ☐ Rather good / ok ☐ Bad ☐ Very bad ☐ Awful

Dear visitors! In order to verify the satisfaction level of service quality in Savior on the Spilled Blood, will you please answer several questions below. It will take you from 2 to 3 minutes. Your opinion is very important for us! Thank you for your answers!

1. Where are you from? ☐ Country \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Is this your first visit to Savior on the Spilled Blood?

☐ Yes ☐ No

3. If this is not your first visit to Savior on the Spilled Blood, please, let us know what is (are) the reason(s) why you visit the museum again? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. How quickly were you serviced at the ticket office?

 ☐ Quickly ☐ Not quickly ☐ Quickly, but certain difficulties occurred

 ☐ Bought a ticket in the terminal

What kind of difficulties occurred? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Did you have any difficulties in the ticket office / cash terminal?

☐ Yes, certain difficulties occurred ☐ No

What kind of difficulties occurred? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Can you please, make an assessment of the prices in Savior on the Spilled Blood?

☐ Tickets and services are expensive ☐ Tickets and services are cheap

☐ Tickets and services are acceptable \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. How do you think, is the information presented at the ticket office clear enough (concerning the services, working hours and ticket prices)?

 ☐ Yes, it is clear ☐ No, it is not clear ☐ I didn't pay attention

☐ Other (please specify) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Tell us please, have you ever visited the Museum of Stone – part of the whole museum complex, which is located nearby Savior on the Split Blood?

☐ Yes ☐ No

9. Have you seen the advertising about Museum of Stone?

☐ Yes ☐ No ☐ I don’t know / not so sure

If yes, where / in what form? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10. Did you have any difficulties passing the turnstile (museum entrance gate)? / Have you come across any difficulties with going through the ticket machine inspector?

☐ Yes ☐ No What kind of difficulties did you have? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

11. Did the museum staff help you to find your way in the museum? (Did they show you the exit, the place where excursion begins, did they provide you with the information you asked about the museum, did they help you with audio guide, etc.):

☐ Yes ☐ No \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

12. If you had an excursion, did you enjoy it?

☐ Yes ☐ No ☐ I had no excursion ☐ Listened to audio guide

13. Please, assess the work of your guide: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

14. In case you took audio guide, did you like the excursion? (Did you understand all the information presented? Was the translation to your language correct?)

☐ Yes ☐ No ☐ Didn’t listen to audio guide \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Was the audio guide excursion convenient (comfortable) for you? (Was the audio guide easy to use? Did your audio guide work properly? Did you have any difficulties with finding some objects?)

 ☐ Yes ☐ No \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. If this is not your first visit, tell us please, whether the quality of service at our museum has improved since your last visit?

 ☐ Yes ☐ No ☐ I don’t know / not so sure

18. Overall, how satisfied are you with the quality of Savior on the Spilled Blood service?

☐Excellent ☐Very good ☐Good ☐Rather good / ok ☐Bad ☐Very bad ☐Awful

*Приложение 4.*

Рисунок А. Рисунок Б. 

Рисунок В.



 *Приложение 5.*

Рисунок А. Рисунок Б.



Рисунок В.



*Приложение 6.*

Рисунок А.

Рисунок Б.

1. Van Dijk T. Principles of critical discourse analysis // Discourse and society. 1993b. № 4(2). [↑](#footnote-ref-1)
2. Ruth Wodak. Critical Linguistics and Critical Discourse Analysis // Handbook of Pragmatics. — Amsterdam ; Philadelphia : Benjamins, 1994, пер. В. И. Карасик [↑](#footnote-ref-2)
3. Habermas J. Erkenntnis und Interesse. — Frankfurt/Main : Suhrkamp, 1971, p. 259 [↑](#footnote-ref-3)
4. Понятие дискурса. [В Интернете] [Цитировано: 21. 04. 2016 г.] http://sociodoc.ru [↑](#footnote-ref-4)
5. Teun Van Dijk. [Ideology: A Multidisciplinary Approach](http://www.sagepub.co.uk/shopping/Detail.asp?id=6311). London: Sage, 1998, p. 7 [↑](#footnote-ref-5)
6. Демьянков В. З. [Текст и дискурс как термины и как слова обыденного языка](http://www.infolex.ru/Txtdsvol.htm) // IV Международная научная конференция «Язык, культура, общество». Москва, 27-30 сентября 2007 г.: Пленарные доклады. — М.: Московский институт иностранных языков; Российская академия лингвистических наук; [Институт языкознания РАН](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%82_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA%D0%BE%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F_%D0%A0%D0%90%D0%9D); Научный журнал «[Вопросы филологии](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%92%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%8B_%D1%84%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8&action=edit&redlink=1)», 2007. — С.86-95. [↑](#footnote-ref-6)
7. Йоргенсен, Марианне В., Филлипс, Луиза Дж. Дискурс-анализ. Теория и метод / пер. с англ. — 2-е изд., испр. .: «Гуманитарный центр», 2008. — С. 19. [↑](#footnote-ref-7)
8. *Gergen, K.* (1985) The social constructionist movement in modern social psychology. *American Psychologist*, 40(3): 266-75. [↑](#footnote-ref-8)
9. *Йоргенсен, Марианне В., Филлипс, Луиза Дж.* Дискурс-анализ. Теория и метод / пер. с англ. — 2-е изд., испр. — Х.: Изд-во «Гуманитарный центр», 2008. — С. 23-25 [↑](#footnote-ref-9)
10. Phillips, Nelson; Hardy, Cynthia. (2002) What Is Discourse Analysis? In N.Phillips and C.Hardy Discourse Analysis: Investigating Processes Of Social Construction. Thousand Oaks, CA: Sage. PP. 1-18 [↑](#footnote-ref-10)
11. В. Волков, О. Хархордин Теория практик – Изд. Европейского университета в Санкт – Петербурге, СПб – с. 11 [↑](#footnote-ref-11)
12. Д. Остин, Как совершать действия при помощи слов – Изд. Идея – Пресс, М, 1999, с. 13 - 138 [↑](#footnote-ref-12)
13. Phillips, Nelson; Hardy, Cynthia. (2002) What Is Discourse Analysis? In N.Phillips and C.Hardy Discourse Analysis: Investigating Processes Of Social Construction. Thousand Oaks, CA: Sage. PP. 1-18 – пер. Е. Кожемякина [↑](#footnote-ref-13)