

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДА МОСКВЫ "ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДВОРЦОВО-
ПАРКОВЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК "ОСТАНКИНО И КУСКОВО"

П Р И К А З

14.08.2026

№ 09-157/26

Об утверждении правил посещения ГМЗ "Останкино и Кусково" туристами (экскурсантами) в сопровождении аккредитованных экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков

В целях реализации положений Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», использования комплексного подхода при развитии культурно-познавательного туризма и деятельности учреждений культуры, подведомственных Департаменту культуры города Москвы, усиления роли туризма в патриотическом воспитании, просвещении и формировании культурно-нравственного потенциала населения Российской Федерации, в соответствии с Приказом Департамента культуры города Москвы и Комитета по туризму города Москвы "Об утверждении порядка оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в учреждениях культуры, подведомственных Департаменту культуры города Москвы" от 18 апреля 2024 г. № 01-14-61/24/412/ОД,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить "Правила посещения ГМЗ "Останкино и Кусково" туристами (экскурсантами) в сопровождении аккредитованных экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков", согласно приложению к настоящему приказу.
2. Назначить ответственными за своевременное размещение вышеуказанной информации:

2.1. На информационных стендах - начальника отдела по работе с посетителями Е.В.Дементьеву.

2.2. На официальном сайте и в социальных сетях музея - начальника отдела продвижения и массовых коммуникаций А.Б.Жукову.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Е.Ю.Григорьеву.

Директор



С.В.Авдонин

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГМЗ "Останкино и Кусково"
С.В.АВДОНИН
«14» 08 2026 г.



**Правила посещения ГМЗ «Останкино и Кусково» туристами
(экскурсантами) в сопровождении аккредитованных экскурсоводов
(гидов) и гидов-переводчиков**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила регулируют отношения, возникающие при оказании услуг экскурсоводами (гидами) и гидами-переводчиками (далее — гиды) туристам (экскурсантам) в экспозициях и на территории Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Государственный дворцово-парковый музей-заповедник "Останкино и Кусково"» (далее — Музей).

2. Право на проведение экскурсий на территории и в экспозициях Музея предоставляется экскурсоводам (гидам):

- имеющим аккредитацию Единого центра аккредитации (далее — ЕЦА);
- прошедшим аттестацию в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- имеющим нагрудную идентификационную карточку по форме, утверждённой приказом Комитета по туризму города Москвы от 24 июля 2023 г.;
- а также гидам-переводчикам и экскурсоводам, прошедшим обучение и получившим аккредитацию в Музее до утверждения Порядка оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в учреждениях культуры, подведомственных Департаменту культуры города Москвы, утверждённого приказом Департамента культуры города Москвы и

групп исключительно в рабочее время Музея.

2.3. Не позднее чем за 7 (семь) календарных дней до даты посещения Музея гид обязан забронировать дату и время проведения экскурсии в соответствии с Графиком приёма экскурсионных групп в сопровождении аккредитованных экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков, опубликованным на официальном сайте Музея.

2.4. Бронирование осуществляется:

- посредством приобретения путёвки на право проведения экскурсии на официальном портале Мэра и Правительства Москвы;
- по электронной почте: zakaz@kuskovo.ru;
- по телефону Отдела по работе с посетителями ГМЗ «Останкино и К

2.5. В случае отмены бронирования экскурсовод (гид) обязан незамедлительно уведомить администратора Отдела по работе с посетителями по электронной почте к zakaz@kuskovo.ru или по телефону +7 (495) 375-31-31.

2.6. Возврат денежных средств, уплаченных за право проведения экскурсии через официальный портал Мэра и Правительства Москвы, осуществляется в соответствии с правилами соответствующего сервиса, а именно:

при обращении за 10 дней и более до дня проведения мероприятия –

при обращении менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения мероприятия – не менее 50% номинальной цены Электронного билета;

при обращении менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия – не менее 30% номинальной цены Электронного билета;

при обращении менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия – 0% номинальной цены Электронного билета.

Экскурсовод (гид) обязан оплатить путёвку на право проведения экскурсии в соответствии с действующим прейскурантом Музея, исходя из выбранного маршрута:

- экскурсия по парку — 2 000 рублей;
- экскурсия по парку и дворцу — 2 500 рублей;

- экскурсия по парку, дворцу и гроту — 2 800 рублей.

2.8. Указанная стоимость распространяется на одну экскурсионную группу. Входная плата с экскурсовода (гида) при оказании им услуг туристам (экскурсантам) Музеем не взимается. Входные билеты туристов (экскурсантов) в стоимость путёвки не входят и оплачиваются отдельно в соответствии с действующим прейскурантом на услуги, оказываемые Музеем.

2.9. Продолжительность экскурсии составляет не более 1 часа 30 минут.

2.10. Гид обязан вернуть выданный бейдж на стойку администратора не позднее 2 (двух) часов с момента начала экскурсии.

2.11. В случае если фактическая продолжительность экскурсионного обслуживания превышает 1 час 30 минут, экскурсовод (гид) обязан оформить и оплатить дополнительную путёвку на право проведения экскурсии.

2.12. Гид обязан проводить экскурсии в строгом соответствии с:

- маршрутами, утверждёнными Музеем;
- тематикой экскурсий, определённой Музеем;
- методическими рекомендациями, полученными в ходе обучения и аккредитации.

2.13. Методические рекомендации являются обязательными для применения гидом при проведении экскурсий. В методических рекомендациях определяются, в том числе, продолжительность экскурсии, маршрут следования группы, тематическое содержание и иные обязательные требования к проведению экскурсии.

При проведении экскурсии по Дворцу запрещено останавливаться в Карточной и Диванной в связи с обеспечением сохранности Дворца и не созданием помех для движения других групп.

Группа во Дворце не может превышать 20 человек.

2.14. Аккредитованный экскурсовод (гид) вправе проводить только экскурсии, предусмотренные методическими рекомендациями Музея и освоенные им в ходе обучения, а именно:

- экскурсию по парку;

- экскурсию по парку и дворцу;
- экскурсию по парку, дворцу и гроту.

2.15. Аккредитация экскурсовода (гида) не даёт права на проведение на территории и в экспозициях Музея иных форматов мероприятий, в том числе:

- квестов;
- детских программ;
- интерактивных занятий;
- лекций;
- мастер-классов;
- музейных занятий;
- культурно-просветительских программ;
- иных мероприятий, не предусмотренных методическими рекомендациями Музея.

Проведение экскурсий в дни бесплатных посещений в рамках Московской музейной недели и дней исторического и культурного наследия, дня и ночи искусств запрещены.

2.16. Изменение маршрута, продолжительности, структуры или тематики экскурсии допускается только по предварительному согласованию с Музеем и (или) при прохождении гидом дополнительных просветительных программ, согласованных с Музеем.

Экскурсовод (гид) обязан соблюдать общую очередь при входе на музейные объекты.

Экскурсовод (гид) не должен препятствовать проведению экскурсий экскурсоводами Музея и иными аккредитованными гидами.

Экскурсовод (гид) обязан быть вежливым и корректным с посетителями и сотрудниками Музея, избегать конфликтных ситуаций, а в случае их возникновения — разрешать их вне присутствия туристов (экскурсантов) с администратором или начальником отдела по работе с посетителями.

Экскурсовод (гид) обязан носить бейдж установленного образца и предъявлять его по первому требованию администрации Музея, сотрудников отдела по

работе с посетителями, музейных смотрителей и работников службы безопасности Музея.

2.21. Передача бейджа иному лицу не допускается.

2.22. При проведении экскурсии запрещается использование усилителя голоса во дворце, гроте и иных павильонах Музея. Использование усилителя голоса допускается только на открытой территории Музея, вне музейных павильонов.

Экскурсовод (гид) несет ответственность за достоверности предоставляемой посетителям информации.

2.3. Запрещается:

- организовывать набор посетителей в экскурсионные группы во Входной группе, павильонах Музея и на территории архитектурно-паркового ансамбля,
- передавать путевку для проведения экскурсии другому лицу,
- приглашать посетителей, пришедших в Музей, на экскурсию с аккредитованным гидом.
- носить бейджи неустановленного образца. Заниматься рекламой услуг аккредитованных экскурсоводов (гидов) на территории Музея.

3. Права Музея

3.1. Музей вправе формировать и изменять График приёма экскурсионных групп в сопровождении аккредитованных экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков исходя из режима работы Музея, пропускной способности объектов показа и допустимой антропогенной нагрузки на экспозиции.

3.2. Музей вправе сокращать количество сеансов, доступных для проведения экскурсий гидами, в случае повышенной антропогенной нагрузки на экспозиции, в том числе в дни бесплатного посещения, в период школьных каникул, а также в дни проведения городских и иных массовых мероприятий.

В целях обеспечения надлежащего качества экскурсионного обслуживания Музей вправе осуществлять контроль проведения экскурсий, в том числе прослушивание экскурсий на маршрутах, проверку соблюдения методических рекомендаций, продолжительности экскурсии, маршрута и достоверности предоставляемой посетителям информации.

4. Нарушения и последствия их допущения

4.1. К нарушениям настоящих Правил относятся, в том числе:

4.1.1. Нарушения по длительности экскурсии, включая:

- превышение установленной продолжительности экскурсии без оформления дополнительной путёвки;
- несвоевременный возврат номерного бейджа на стойку администратора;
- проведение экскурсии с превышением 2 (двух) часов без оплаты второй путёвки.

4.1.2. Нарушения, создающие препятствия деятельности Музея и иных лиц, включая:

- создание помех при проведении экскурсий сотрудниками Музея или иными аккредитованными гидами;
- несоблюдение общей очереди при входе на музейные объекты;
- нарушение порядка посещения экспозиций и территории Музея;
- использование усилителя голоса в помещениях дворца, грота и иных павильонов.

4.1.3. Нарушения, связанные с содержанием экскурсии, включая:

- отступление от утверждённых методических рекомендаций;
- самовольное изменение маршрута или тематики экскурсии;
- проведение экскурсий, не предусмотренных методическими рекомендациями Музея;
- проведение квестов, детских программ, интерактивных занятий и иных неразрешённых форматов мероприятий;
- предоставление посетителям недостоверной информации, выявленное методистом или иным уполномоченным сотрудником Музея в ходе контроля качества экскурсионного обслуживания.

. При нарушении настоящих Правил Музей вправе направить в ЕЦА заявление о рассмотрении вопроса о прекращении действия аккредитации гида в Музее с приложением материалов, подтверждающих факты нарушений.

4.3. В случае выявления трёх и более нарушений настоящих Правил экскурсовод (гид) лишается возможности проведения экскурсий на территории Усадьбы Кусково.

о нарушении Правил проведения экскурсии
аккредитованным экскурсоводом (гидом)

г. Москва

Мы, нижеподписавшиеся сотрудники ГБУК г. Москвы Государственный дворцово-парковый музей-заповедник «Останкино и Куусково», составили настоящий акт о нижеследующем:

«__» _____ 20__ г. в _____ часов _____ минут на территории/
в _____ экспозиции

аккредитованным экскурсоводом (гидом)

Ф.И.О., № аккредитации/бейджа)

при проведении экскурсии для группы численностью _____ человек
было допущено нарушение Правил посещения ГМЗ «Останкино и
Куусково» туристами (экскурсантами) в сопровождении аккредитованных
экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков, а именно:

Указанными действиями были нарушены следующие пункты Правил:

п. _____ ;

Настоящий акт составлен для фиксации факта нарушения Правил
посещения Музея и может являться основанием для применения мер,
предусмотренных п. 1.12 Правил.

Подписи

составивших

акт:

С актом ознакомлен:

От подписи отказался: