

ГБУК «Псковская областная
универсальная научная
библиотека»

ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека»
Утверждаю
Генеральный директор
В.И. Павлова
2017 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

об экскурсионных услугах
ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека»

№ 4 от 20.02.2017 г.

I. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение об экскурсионных услугах ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека» (далее - Положение) определяет порядок предоставления экскурсионных услуг ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека» (далее - Библиотека).
- 1.2. Положение разработано в целях повышения качества и комфортности оказания услуг по экскурсионному обслуживанию населения, более полного удовлетворения потребностей заинтересованных пользователей, расширения ассортимента оказываемых пользователям услуг, а также получения дополнительных финансовых источников для укрепления материально-технической базы и материального стимулирования работников Учреждения.
- 1.3. Экскурсионные услуги предоставляются библиотекой в соответствии с Уставом библиотеки, Правилами пользования библиотекой, Положением о предоставлении платных услуг и иных видов деятельности Библиотеки, приказами и распоряжениями генерального директора библиотеки и настоящим Положением.
- 1.4. Под экскурсионными услугами понимается организация коллективных посещений библиотеки с образовательной, научной, познавательной, информационной, просветительской целью и проведение экскурсий по литературной тематике работниками Учреждения.
- 1.5. Задачи оказания экскурсионных услуг:
 - знакомство пользователей библиотеки с историей библиотеки, структурой и содержанием фонда, услугами и правилами пользования, справочным аппаратом, информационными ресурсами;
 - привлечение в библиотеку новых пользователей;
 - популяризация услуг, предоставляемых библиотекой, и формирование положительного имиджа библиотеки;
 - расширение кругозора пользователей библиотеки, стимулирование их познавательной активности;
 - развитие интереса к творчеству писателей;
 - формирование читательской культуры;
 - расширение историко-литературных знаний;
 - популяризация изучения локальной истории.

| | | | | | |
|---|--------------------|--|-----------------------|---|--|
| ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека» | Название документа | Положение об экскурсионных услугах ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека» | Утверждаю Дата: | Генеральный директор ГБУК «ПОУНБ» В.И.Павлова | |
| | | | Подготовлено Дата: | | |
| Стр. 2 из 3 | Тип документа | Положение | Дата ревизии | | |
| | Идент. № док. | 4 | | | |

II. Порядок организации экскурсий

- 2.1. Экскурсия по библиотеке предоставляется населению на безвозмездной основе в соответствии с государственным заданием библиотеки.
- 2.2. Проведение экскурсий для населения по литературной тематике вне стен библиотеки осуществляется на платной основе в соответствии с Положением о предоставлении платных услуг и иных видов деятельности Библиотеки и действующим Прейскурантом.
- 2.3. Время проведения экскурсий: понедельник-четверг с 10:00 до 18:00, суббота и воскресенье - с 10:00 до 16:30. Средняя продолжительность 60 минут.
- 2.4. Экскурсионная группа составляет не более 20 человек.
- 2.5. Экскурсии проводятся по предварительной заявке от организаций и физических лиц (Приложение № 1) с указанием даты, времени и цели проведения экскурсии, контактных данных руководителя или координатора экскурсионной группы, количества участников, краткой характеристики состава группы (учащиеся, трудовой коллектив и т. п.), наименовании темы экскурсии.
- 2.6. Группы детей должны сопровождать должностные лица от образовательного учреждения или родители в количестве не менее двух человек. Для участия в экскурсиях допускаются лица не моложе 7 лет.
- 2.7. Заявка подается не позднее чем за 2 рабочих дня до срока проведения экскурсии. В исключительных случаях, по согласованию с генеральным директором библиотеки, заявка и проведение экскурсии может осуществляться в один день.
- 2.8. Прием заявок осуществляет ответственный за проведение экскурсий работник библиотеки (далее - экскурсовод), автор экскурсионной программы, иное уполномоченное лицо по телефону (факсу), либо по почте, в том числе электронной.
- 2.9. Допускается пропуск учащихся по спискам, заверенным руководителем экскурсионной группы.

III. Проведение экскурсий на безвозмездной основе

- 3.1. На безвозмездной основе проводятся обзорные экскурсии по библиотеке, основной целью которых является знакомство посетителей со структурой и содержанием фонда, услугами и правилами пользования, справочным аппаратом, информационными ресурсами.
- 3.2. Экскурсовод разрабатывает маршрут и информационное сопровождение экскурсии.
- 3.3. Маршрут экскурсии должен быть сформирован в логической последовательности, обеспечивать раскрытие темы, доступность и удобство осмотра, предусматривать отсутствие длительных пауз в показе и рассказе экскурсовода.
- 3.4. Информационное сопровождение должно отвечать следующим требованиям: литературный язык, краткость, четкость формулировок, необходимое количество фактического материала, наличие информации по теме, полное раскрытие темы, объективная оценка показываемых объектов, сопровождение цитат, цифр и примеров

| | | | | | |
|---|--------------------------------|--|-----------------------|---|--|
| ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека» | Название документа | Положение об экскурсионных услугах ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека» | Утверждаю Дата: | Генеральный директор ГБУК «ПОУНБ» В.И.Павлова | |
| | | | Подготовлено Дата: | Зам. директора по развитию ГБУК «ПОУНБ» В.Н.Владимирова | |
| Стр. 3 из 3 | Тип документа Идент. № док. | Положение 4 | Дата ревизии | | |

ссылками на источники.

IV. Проведение экскурсий на платной основе

- 4.1. На платной основе проводятся экскурсии по литературной тематике.
- 4.2. Оплата за экскурсионное обслуживание производится в день проведения экскурсии в кассе библиотеки в соответствии с действующим Прейскурантом, утвержденным генеральным директором Библиотеки, и (или) договором.
- 4.3. Проведение экскурсий возможно по индивидуальному сценарию для любых категорий граждан: семейные, корпоративные и т. д.

V. Требования безопасности, ответственность, оценка и контроль качества предоставления экскурсионных услуг

- 5.1. Экскурсионные услуги предоставляются в соответствии с Правилами пользования библиотекой, Правилами обеспечения безопасности при посещении Библиотеки и обеспечивают сохранность жизни и здоровья экскурсантов.
- 5.2. Оценка и контроль качества исполнения экскурсионных услуг осуществляют представители экспертного совета библиотеки по требованию генерального директора.
- 5.3. Оценка качества предоставления экскурсионных услуг осуществляется с помощью экспертного метода (опрос и анализ суждений экспертов) и социологического метода (анкетирование экскурсантов).
- 5.4. Лица, виновные в нарушении пунктов настоящего Положения, Правил, указанных в п. 5.1. настоящего Положения, а также совершившие попытки невыполнения законных требований работников контрольно-проходных пунктов и (или) дежурных работников библиотеки, привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.5. Лица, не согласные с правомерностью действий работников библиотеки, имеют право обжаловать эти действия в установленном Законом порядке.

| | | | | | |
|---|--------------------|--|-----------------------|---|--|
| ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека» | Название документа | Положение об экскурсионных услугах ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека» | Утверждаю Дата: | Генеральный директор ГБУК «ПОУНБ» В.И.Павлова | |
| | | | Подготовлено Дата: | Зам. директора по развитию ГБУК «ПОУНБ» В.Н.Владимирова | |
| Стр. 4 из 4 | Тип документа | Положение | Дата ревизии | | |
| | Идент. № док. | | | | |

Приложение № 1
к Положению об экскурсионных услугах
ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека»

Заявка на проведение экскурсии
(оформляется на бланке организации/учреждения и т. п.)

Генеральному директору
ГБУК «Псковская областная
универсальная научная библиотека»
В.И. Павловой

Уважаемая Вера Ивановна!

Просим Вас разрешить проведение экскурсии в ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека» по адресу: г. Псков, ул. Профсоюзная, 2/ или экскурсии по литературной тематике вне стен библиотеки для представителей (*учеников, студентов, трудового коллектива, иное; указывается наименование организации/учреждения, возраст, количество*), дата и время проведения (*указываются согласованные дата и время*).

Список группы прилагается (*заверяется печатью и подписью руководителя; персональные данные лиц, заявленных к участию в экскурсии, предоставляются в соответствии с действующим законодательством РФ*).

С Правилами пользования библиотекой, Правилами обеспечения безопасности при посещении ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека» и техникой безопасности группа ознакомлена, ответственность за жизнь и безопасность несовершеннолетних возлагается на (*указываются ФИО, должность, контакты сопровождающих лиц*).

Группа ознакомлена с тем, что экскурсия проводится бесплатно/платно.

Печать

должность, ФИО, подпись руководителя

Заявка присылается по электронной почте bib@pskovlib.ru или доставляется по адресу: г. Псков, ул. Профсоюзная, 2 (с пн. по пт. с 10.00 до 18.00, в приемную библиотеки, каб. 24, 1 этаж) не позднее чем за 2 рабочих дня до даты экскурсии.
Контактные телефоны: (8112) 72-45-62 Владимирова Василиса Николаевна, зам. генерального директора по развитию.