

ПОЛОЖЕНИЕ
об экскурсионных услугах
государственного бюджетного учреждения культуры Ростовской области
«Донская государственная публичная библиотека»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение об экскурсионных услугах (далее по тексту - Положение) определяет порядок предоставления экскурсионных услуг посетителям государственного бюджетного учреждения культуры Ростовской области «Донская государственная публичная библиотека» (далее - Библиотека).

1.2. Положение разработано в целях расширения ассортимента оказываемых Библиотекой услуг и повышения качества и комфортности услуг по экскурсионному обслуживанию населения.

1.3. Экскурсионные услуги представляют собой деятельность Библиотеки по разработке, организации и проведению экскурсий. Экскурсионные услуги могут оказываться отдельно, или быть составной частью мероприятия.

1.4. Библиотека оказывает экскурсионные услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Областным законом Ростовской области от 03.11.2017 г. № 1217-ЗС «О развитии библиотечного дела в Ростовской области»;
- ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»
- ГОСТ Р 54604 -2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуг. Общие требования»
- ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»;
- Уставом государственного бюджетного учреждения культуры Ростовской области «Донская государственная публичная библиотека»;
- Правилами пользования ГБУК РО «ДГПБ»;
- локальными нормативными документами ГБУК РО «ДГПБ», регламентирующими ее деятельность;
- настоящим Положением.

1.5. Основные термины и определения:

Экскурсия – услуга по удовлетворению информационных, социально-культурных и познавательных потребностей посетителей и пользователей Библиотеки, заключающаяся в коллективном (или индивидуальном) посещении Библиотеки в сопровождении экскурсовода из числа специалистов Библиотеки с целью изучения ее информационных ресурсов, услуг, знакомства с архитектурой здания, выставками, арт-объектами и т.п.;

Экскурсант – посетитель или пользователь Библиотеки, которому оказывается экскурсионная услуга;

Экскурсовод – специалист Библиотеки, оказывающий экскурсионные услуги внутри Библиотеки в соответствии с потребностями экскурсантов;

Контрольный текст экскурсии – технологический документ, включающий познавательную, историческую, научную и другую информацию, предоставляемую экскурсантам в процессе экскурсии.

Маршрут экскурсии – путь следования экскурсантов, включающий в себя посещение объектов показа.

Объекты экскурсионного показа – материальная основа экскурсионного показа, включающая здание, памятники книжной культуры, издания из фонда Библиотеки, экспозиции выставок, арт-объекты и другие объекты, находящиеся внутри здания Библиотеки, которые во время экскурсии демонстрируют экскурсантам.

Программа экскурсии (экскурсионная программа) – последовательность посещения и изучения объектов показа с предоставлением информации об указанных объектах.

Технологическая карта экскурсии – документ, устанавливающий последовательность посещения и изучения объектов показа в ходе экскурсии по Библиотеке с предоставлением информации о них в соответствии с потребностями экскурсантов, включающий в себя пространственно-временные характеристики определенных этапов экскурсии: продолжительность, месторасположение остановок, точек осмотра и т.п.

1.6. Настоящее Положение считается основным документом, регулирующим отношения между экскурсантом и Библиотекой по оказанию экскурсионных услуг.

2. ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ ЭКСКУРСИЙ

2.1. В основе экскурсии лежит экскурсионный метод сообщения знаний. Составными частями экскурсии является показ и рассказ в ходе маршрута экскурсии, обеспечивающий всестороннее восприятие объекта, углубленное освоение полученных в ходе экскурсии знаний и образных представлений. В процессе подготовки экскурсии выделяют следующие этапы:

- выбор темы;

- определение цели и задачи экскурсии;
- определение источников экскурсионного материала;
- отбор и изучение экскурсионных объектов;
- разработка маршрута экскурсии;
- составление технологической карты экскурсии;
- подготовка контрольного текста экскурсии;
- комплектование портфеля экскурсовода;
- утверждение экскурсии.

2.2. Ответственный за проведение экскурсий работник библиотеки / автор экскурсионной программы (или группа) разрабатывает концепцию экскурсии, маршрут и технологическую карту экскурсии (см. Приложение № 1 к настоящему Положению), готовит контрольный текст экскурсии и информационное сопровождение.

2.3. Маршрут экскурсии должен быть сформирован в логической последовательности, обеспечивать раскрытие темы, доступность и удобство осмотра, предусматривать отсутствие длительных пауз в показе и рассказе экскурсовода.

2.4. 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 ссылками на источники.

2.5. На основе контрольного текста экскурсии экскурсоводы составляют индивидуальный текст экскурсии, используя методические приемы показа и рассказа, выбирают технику ведения экскурсии для конкретной целевой аудитории, и вспомогательный материал (фото, видео и т.д.).

3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ЭКСКУРСИЙ

3.1. Экскурсионные услуги в Библиотеке предоставляются на безвозмездной и платной основе.

3.2. Время проведения экскурсий: вторник-пятница с 10:00 до 18:00, суббота и воскресенье - с 10:00 до 17:00. Средняя продолжительность 60 минут.

3.3. Экскурсионная группа составляет не менее 5 и не более 20 человек (в читальный зал центра культурного книжного наследия – не более 15). Индивидуальная экскурсия может быть организована для 1 – 2 человек.

3.4. Экскурсии по Библиотеке проводятся по предварительной заявке от организаций и физических лиц (Приложение № 2 к настоящему Положению) с указанием даты, времени и цели проведения экскурсии, количества участников, краткой характеристики состава группы (учащиеся, трудовой коллектив, друзья, туристическая группа и т. п.), наименовании темы экскурсии и контактных данных руководителя или координатора экскурсионной группы.

3.5. Группы детей должны сопровождать должностные лица от образовательного учреждения или родители в количестве не менее двух человек. Для участия в экскурсиях допускаются лица в возрасте 7+.

3.6. Заявка подается не позднее чем за 2 рабочих дня до срока проведения экскурсии. В исключительных случаях, по согласованию с директором или администрацией библиотеки, заявка и проведение экскурсии может осуществляться в день подачи заявки.

3.7. Прием заявок осуществляет ответственный за проведение экскурсий работник библиотеки / автор экскурсионной программы, по телефону, электронной почте, через форму на официальном сайте библиотеки, или заполнив форму на посещение экскурсии в отделе регистрации читателей и статистики библиотечного обслуживания (1 этаж Библиотеки).

3.8. Прием заявок от индивидуальных лиц осуществляется в соответствии с п. 3.4 - 3.6.

3.9. Не разрешаются экскурсии по Библиотеки туристических организаций и сторонних экскурсоводов без согласования с администрацией Библиотеки.

3.10. Информация о проведении экскурсий размещается на официальном сайте Библиотеки в разделе Читателям / Электронные услуги / Запись на экскурсии (<http://www.dspl.ru/chitatelyam/elektronnye-uslugi/zapis-na-ekskursii/>), а также в разделе События (<http://www.dspl.ru/sobytiya/>).

3.11. Координирует деятельность библиотеки по предоставлению экскурсионных услуг заместитель директора по обслуживанию пользователей.

3.12. Список экскурсоводов утверждается приказом директора библиотеки.

4. ПРОВЕДЕНИЕ ЭКСКУРСИЙ НА БЕЗВОЗМЕЗДНОЙ ОСНОВЕ

4.1. На безвозмездной основе проводятся обзорные экскурсии по библиотеке в целом; обзорные экскурсии в отдельные структурные подразделения библиотеки; обзорные экскурсии по книжным и художественным выставкам, экскурсии с целью формирования информационной культуры.

4.2. Обзорные экскурсии отличаются многотемностью и позволяют за короткое время получить общее и цельное представление об объекте. В них используется исторический и современный материал. Строится такая экскурсия на показе различных объектов.

4.3. На безвозмездной основе, но по предварительной записи могут проводиться тематические и другие экскурсии, организованные в рамках всероссийских и региональных просветительских акций (например, «Библионочь», День знаний и др.)

4.4. Организация обзорных экскурсий по библиотеке в целом осуществляется центром культурных программ. Организация обзорных экскурсий в структурные подразделения и обзорные экскурсии по книжным и художественным выставкам осуществляются работниками структурных подразделений, которые их организовали. Ответственный за проведение экскурсий сотрудник структурного подразделения осуществляет прием заявок, составляет план-график экскурсий и экскурсоводов, ведет журнал учета экскурсионных услуг и ежемесячно подает сведения в центр культурных программ о всех проведенных в течение месяца экскурсиях.

4.5. Учет экскурсионных услуг всех структурных подразделений Библиотеки ведет центр культурных программ в «Журнале учета экскурсионных услуг в Библиотеке».

5. ПРОВЕДЕНИЕ ЭКСКУРСИЙ НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ

5.1. На платной основе проводятся тематические экскурсии, учебно-познавательные экскурсии, экскурсии-обзоры, кураторские экскурсии, экскурсии-квесты, интерактивные экскурсии и др.

5.2. Задача тематических экскурсий - дать углубленные знания по какой-либо теме. Тематические экскурсии подразделяются на:

- исторические, в том числе краеведческие;
- архитектурные;
- искусствоведческие;
- литературные;
- образовательные;
- просветительские;
- производственные (технологические).

5.3. Организация экскурсий, представленных в п. 5.1. осуществляется структурным подразделением Библиотеки, разрабатывающим соответствующие экскурсии. Ответственный за проведение экскурсий сотрудник структурного подразделения осуществляет прием заявок, составляет план-график экскурсий и

экскурсоводов, ведет журнал учета экскурсионных услуг и ежемесячно подает сведения в центр культурных программ о всех проведенных в течение месяца экскурсиях.

5.4. Оплата за оказание экскурсионных услуг физических лиц производится в день проведения экскурсии в отделе регистрации читателей и статистики библиотечного обслуживания в соответствии с действующим Прейскурантом.

5.5. Оплата за оказание экскурсионных услуг организаций / юридических лиц производится по договору на расчетный счет библиотеки.

5.6. Отдельные категории граждан имеют право на льготное экскурсионное обслуживание в соответствии с «Порядком установления льгот отдельным категориям граждан – пользователям библиотеки при оказании платных услуг ГБУК РО «ДГПБ», утв. приказом ГБУК РО «ДГПБ» № 28 от 29.05.2023 г.

6. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, ОЦЕНКА И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

6.1. Экскурсионные услуги предоставляются в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

6.2. Ответственный за проведение экскурсии сотрудник структурного подразделения библиотеки несет ответственность за организацию и проведение экскурсии, а также ответственность за соблюдение экскурсантами техники безопасности при организации экскурсии.

6.3. Сопровождающие должностные лица образовательного учреждения (или родители) несут ответственность за соблюдение учащимися, студентами правил техники безопасности и дисциплину во время проведения экскурсии на территории библиотеки.

6.4. Оценка качества предоставления экскурсионных услуг осуществляется с помощью экспертного метода (опрос и анализ суждений экспертов) и социологического метода (анкетирование экскурсантов).

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ЭКСКУРСИИ

Название экскурсии	
Тема экскурсии	
Вид экскурсии (обзорная, тематическая и т.п.)	
Продолжительность (ч.)	
Автор-разработчик	
Содержание экскурсии	
Маршрут экскурсии	

Маршрут	Места остановок	Объекты показа	Продолжительность осмотра (мин.)	Содержание информации	Указание по организации	Методические указания
1	2	3	4	5	6	7

Контрольный текст экскурсии

ЗАЯВКА НА ПОСЕЩЕНИЕ ЭКСКУРСИИ

Название экскурсии	
Дата	
Время	
Количество человек	
ФИО заказчика	
Телефон	
Электронная почта	
Примечания	