

СОГЛАСОВАНО

Председатель профсоюза
Библиотечных работников Муниципального
казенного учреждения культуры
«Межпоселенческая библиотека
Черемховского района»
Ю.А.Именных/
2026г.

М.П.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора МКУК «МБЧР»
№ 31 от «14» сентября 2026 г.
М. А. Бойко/
2026г.

Стандарт обслуживания посетителей МКУК «Межпоселенческая библиотека Черемховского района»

Документ регламентирует внешний вид, а также стандарты поведения сотрудников библиотеки, находящихся в зонах обслуживания.

1. Стандарты поведения сотрудника в зоне обслуживания

Задача сотрудника МКУК «МБЧР», находящегося в зоне обслуживания – оказывать услуги, предлагать дополнительные услуги библиотеки путем вежливого и компетентного общения с посетителями, соответствующего статусу работника сферы культуры.

Приветствие и контакт

(Продолжительность не более 2 мин.)

- Сотрудник в зоне обслуживания должен установить зрительный контакт с посетителем, обязательно улыбнуться, поздороваться. Улыбка должна быть искренней и открытой. Рекомендованные фразы: «Здравствуйте», «Добрый день». Важно поприветствовать посетителя в первые 20 секунд с момента его появления, даже если в зоне обслуживания много посетителей, тем самым показав важность его визита для библиотеки.
- При нахождении в зоне обслуживания нескольких посетителей и входе нового, сотрудник, обслуживающий посетителя, должен, если это возможно и уместно, встретиться с вошедшим глазами, поздороваться и приветливо улыбнуться, представиться и предложить свои услуги.
- При возникновении ситуации, когда все сотрудники в зоне обслуживания заняты, поприветствовать посетителя должен тот, кто находится ближе всех к входу.
- Степень уважения, внимания, вежливость и обходительность сотрудника не должны зависеть от внешнего вида посетителя.
- При отсутствии посетителей в зоне обслуживания обязательно должен находиться один из сотрудников.
- Свободный сотрудник обслуживает любого посетителя и несет ответственность за качество обслуживания с момента приветствия и до прощания.
- В случае, если сотрудник не занят обслуживанием очередного посетителя, он должен приветствовать нового посетителя стоя.

Подготовка к диалогу

- После приветствия посетителя ему необходимо дать время, чтобы «осмотреться».
- Начинать общение с посетителем, если он не был его инициатором, необходимо спустя одну минуту после появления его в зоне обслуживания.

Начало диалога

- Продолжительность не ограничивается временными рамками, за исключением ситуаций, когда в зоне обслуживания находится несколько посетителей. В такой ситуации продолжительность начала диалога с посетителем должна быть не более 2 минут.
- Главным условием начала диалога является ненавязчивость сотрудника при обращении к посетителю.
- Начало диалога с посетителем возможно:
 1. С момента проявления интереса к экспозиции, информационному стенду, раздаточному материалу и т.п. Рекомендуется начать рассказывать об услугах, продуктах, ресурсах библиотеки, к которым проявил интерес посетитель.
 2. С вовлекающего вопроса, например: «Вы ищете конкретное издание?»
 3. Произнесения фраз-зацепок, например: «Этот журнал мы выписываем с 1995 года, у нас есть практически все выпуски».

Диалог

- Называть посетителя, независимо от его возраста, нужно только на «Вы».
- В случае, если персональные данные посетителя неизвестны, рекомендуется осведомиться, как к нему можно обратиться. Например: «Скажите пожалуйста, как я могу к Вам обращаться» или «Скажите, пожалуйста, как Вас зовут».
- Рекомендуемое обращение к посетителю, не пожелавшему назваться – «уважаемый читатель».
- В случае, если персональные данные посетителя известны (указаны в базе данных, читательском формуляре), рекомендуется обращение к нему по имени и отчеству.
- К посетителям, не достигшим 16 лет, рекомендуется обращаться по полному имени без отчества.
- В течение всего разговора с посетителем необходимо вести себя доброжелательно, поддерживать зрительный контакт, улыбаться, внимательно слушать.
- Рекомендуется задавать как можно больше открытых вопросов, чтобы лучше узнать о потребностях и пожеланиях посетителя. Например: «Вы хотите пройти на абонемент или в какой-то другой отдел?».
- Не рекомендуется задавать закрытые вопросы, предполагающие ответ «Нет». Например: «Вы хотите пройти на абонемент?».
- Если посетитель отказывается от диалога, его необходимо держать в поле зрения, чтобы в любой момент предложить свою помощь. Рекомендуемые фразы: «Если Вас что-то интересует, я с радостью отвечу на Ваши вопросы».
- Ответы посетителя рекомендуется уточнять.
- Если в момент общения сотруднику необходимо отойти или его внимания требует другой посетитель, необходимо обязательно извиниться перед собеседником и, подойдя к другому посетителю, поприветствовать его и сказать, что через минуту займется его вопросом. Недопустимы фразы: «Я занят», «Не знаю», «Не видите, я занят» и т.п.
- В случае, когда для оказания услуги необходимо дополнительное время, необходимо сообщить посетителю время ожидания, и спросить, есть ли у него возможность подождать. Если ожидание невозможно, нужно предложить посетителю оставить свои координаты и внести запись в соответствующий документ, с заверением клиента в информировании его

о возможности оказания услуги. Если ожидание возможно, предложить посетителю дополнительные услуги (в зависимости от времени ожидания). Например: посетить выставки (рассказать, какие выставки есть в библиотеке), Литературное кафе или мероприятия.

- При невозможности оказать услугу посетителю (например, при отсутствии в фонде конкретного издания), обязательно предлагать альтернативу, указывая на широкие возможности выбора услуг, ресурсов и продуктов библиотеки. Например: услуги книжного читального зала, межбиблиотечного абонемента. Рекомендованный речевой оборот: «В данный момент нет, но...».

- Необходимо предлагать посетителю сопутствующие продукты, услуги не только своего структурного подразделения, но и всей библиотеки. Неуверенное поведение и незнание продуктов и услуг библиотеки недопустимо.

- При использовании в разговоре специальных терминов, которые могут быть непонятны посетителю, необходимо убедиться в том, что эти термины известны посетителю и, при необходимости, разъяснить информацию. Поучающий тон при разъяснении недопустим.

- Не рекомендуется использовать отрицательные частицы «не» в построении предложений.

- Рекомендуется вести разговор примерно в том же темпе, что и посетитель, используя в своей речи произнесенные им слова и выражения, не перебивая посетителя, не оценивая негативно его замечания или выбор.

- При общении с посетителем рекомендуется действовать по принципу «зеркала». Например: если посетитель стоит перед кафедрой, рекомендуется начать обслуживание стоя.

Завершение диалога

- В момент, когда посетитель задумывается об окончательном выборе услуги, продукте, рекомендуется задать вопрос: «Что Вы решили?»

- Не рекомендуется оставлять посетителя в одиночестве, если он решил еще подумать или посмотреть что-то. Рекомендованная фраза: «Да, конечно, понадобится моя помощь – я недалеко». При этом сотрудник не удаляется значительно от посетителя.

- При совершении посетителем многопозиционного заказа сотрудник, который в данный момент не задействован в работе, должен помочь, начав комплектовать заказ, не дожидаясь окончания работы первого.

- Сотрудник должен вежливо попрощаться с посетителем, пригласить его посетить библиотеку вновь, вне зависимости от того, оказана услуга или нет. Рекомендованная фраза: «До свидания. Приходите к нам еще».

Сотруднику в зоне обслуживания запрещено:

- Обсуждать посетителей.

- Использовать формы обращения к посетителю, указывающие на его пол, возраст или носящие пренебрежительный характер. Например: «дама», «женщина», «мужчина», «бабушка», «дедушка» и т.п.

- Обсуждать личные вопросы.

- Пользоваться мобильными, городскими телефонами в неслужебных целях.

- Называть сотрудников иначе как по имени и повышая голос.

- Употреблять жевательную резинку и продукты питания.

- Покидать зону обслуживания без предупреждения непосредственного руководителя, либо другого сотрудника.

- Оставлять посетителя без внимания.
- В присутствии посетителя выяснять причину его визита, что-либо о вещах, которые он несет с собой, у сопровождающих сотрудников.
- Говорить в третьем лице о посетителе в его присутствии.
- Отказывать в обслуживании посетителю до наступления момента закрытия библиотеки.
- Запрещены оценивающие взгляды, закрытые позы, пристальное внимание к деталям одежды, аксессуарам и т.д.
- В присутствии посетителей запрещаются негативные и пренебрежительные высказывания по поводу библиотеки: здания, ремонта, мебели, оборудования, программного обеспечения и т.п.
-

Стандарт поведения сотрудника при оплате посетителем платных услуг МКУК «МБЧР»

- Необходимо установить зрительный контакт, улыбнуться, поздороваться с посетителем.
- Проговорить вслух наименования выбранной им услуги и соответствие по количеству.
- Проверить стоимость.
- Озвучить сумму к оплате.
- Предложить оплатить услуги.
- Принять деньги у посетителя. Озвучить сумму («Ваши пятьсот рублей»), оставить на видном месте, отдельно от остальных денег. Проверить подлинность, пересчитать.
- Выписать квитанцию. Озвучить сумму сдачи, пересчитать ее перед посетителем. Выдать посетителю квитанцию и сдачу. Квитанция и сдача отдаются одновременно.
- После расчетов с посетителем попрощаться, поблагодарить («Спасибо»).
- В случае необходимости вежливо спросить у посетителя наличие необходимой суммы. Например: «Не найдётся ли у Вас мелочи (рубля и т.п.)?». Недопустимы фразы «Дайте рубль», «Посмотрите мелочь», «Дайте без сдачи», «Мне нечем дать сдачу» и обращение «Готовьте мелочь».
- В случае возникновения непредвиденной ситуации, задержки во время расчетов с посетителем необходимо извиниться, объяснить ситуацию и определить время, которое необходимо для решения вопроса.

Поведение сотрудника при ухудшении самочувствия посетителя

- В случае недомогания посетителя немедленно подойти к нему, задать вопрос о самочувствии и предложить помощь. Рекомендованная фраза: «Вам плохо? Чем я могу помочь?».
- Оказать первую помощь при очевидном недомогании, если это не требует от сотрудника квалифицированной помощи.
- При необходимости вызывать скорую помощь.
- Сообщить руководителю о ситуации.

Поведение сотрудника в конфликтных ситуациях

- Сохранять спокойный и вежливый тон разговора.

- Не переходить на обсуждение личности посетителя.
- Можно использовать следующие принципы работы с агрессией, разделив форму и содержание агрессивного сообщения:

1. Снять напряжение

Выслушать агрессивное высказывание до конца. Использовать активное слушание. Кивать или поддакивать собеседнику: «Да, да, понимаю...» и т.п. Смотреть в глаза, слегка наклонить тело в сторону собеседника, следить за тем, чтобы жесты были открытыми.

Поблагодарить за высказывание, сказать, что спокойствие посетителя очень важно для Вас. Сказать, что хорошо понимаете посетителя. Например: «Мне очень жаль (свои чувства), что ваш заказ еще не выполнен. Я знаю, что он нужен Вам срочно (понимание ситуации собеседника)». Этот текст говорится теплым, искренним тоном.

2. Предложить решение

Например: «Давайте я позвоню и выясню причину задержки» или «Я сейчас не могу покинуть рабочее место. Давайте я найду того, кто сможет выяснить о вашем заказе прямо сейчас». Спросить, устроит ли это решение клиента. Например: «Вам это подойдет?» Переходить к выполнению.

- Вежливо попрощаться с посетителем в конце разговора. Выразить готовность и в будущем сделать все для этого человека (в границах компетентности и личного влияния).
- Если попытки урегулировать ситуацию вызывают новый всплеск агрессии, можно использовать метод «заезженной пластинки». Например: «Мне очень жаль... Я понимаю... Могу предложить...»
- В случае, если напряжение не удастся снять, пригласить руководителя. Например: «Пожалуйста, подождите немного, я позову руководителя. Он поможет найти выход».
- В случае агрессивного поведения, применения ненормативной лексики, угрозы жизни и здоровью окружающих со стороны посетителя необходимо пригласить сотрудников полиции. В случае, если это возможно, предупредить посетителя. Например: «Я вынужден пригласить сотрудника полиции».
- Запрещается самостоятельно выводить агрессивного посетителя из зоны обслуживания.

Поведение сотрудника при срабатывании противопожарной сигнализации

- В случае срабатывания противопожарной сигнализации сотрудник должен вести себя и действовать быстро, уверенно и спокойно.
- Рекомендуются обратиться к посетителям с фразой: «Уважаемые читатели! Сработала противопожарная сигнализация. Нам необходимо покинуть здание. Выйти можно по лестнице».
- В случае, если посетитель отказывается покинуть здание, рекомендуется сказать, что это обязательное условие, которое обязаны соблюдать все без исключения посетители и работники библиотеки.
- В случае повторного отказа посетителя покинуть здание необходимо сообщить о ситуации непосредственному руководителю.
- Необходимо помочь посетителям с ограниченными возможностями покинуть здание.
- В присутствии посетителей недопустимы негативные и пренебрежительные высказывания сотрудника по поводу работы системы сигнализации.

Поведение сотрудника при появлении представителей внешних контролирующих, проверяющих органов

- В случае визита проверяющего лица сотрудник должен сказать, что не уполномочен вести переговоры. Рекомендованная фраза: «Простите, я не уполномочен общаться с контролирующими органами. Я сейчас поставлю в известность (директора, заместителя директора)».

- В случае, если сотрудник извещен руководством о визите проверяющего лица, но не сопровождается представителем администрации МКУК «МБЧР», корректно попросить предъявить удостоверение личности и сообщить непосредственному руководителю, а в случае его отсутствия – директору либо представителю администрации о появлении представителя проверяющих органов. Рекомендованная фраза: «Будьте добры, покажите, пожалуйста, Ваше удостоверение личности. Я сообщу руководству о Вашем визите».
- Сотрудник должен письменно зафиксировать ФИО и должность проверяющего лица, наименование проверяющего органа, дату и время визита.
- Сотруднику запрещено расписываться в каких-либо документах, представленных проверяющим лицом.
- При необходимости закрыть зону обслуживания на время проверки сотрудник согласовывает возможность закрытия с руководителем. После получения разрешения вывешивается табличка «Закрито по техническим причинам. Приносим свои извинения».

II. Стандарт внешнего вида сотрудника в зоне обслуживания МКУК «МБЧР»

- В зонах обслуживания сотрудник носит фирменный бейдж с указанием ФИО и занимаемой должности (в определенных случаях).
- Общий стиль одежды – общепринятый деловой (приближенный к классическому), который отличает сдержанность, традиционность, аккуратность.
- Исключаются:
мини-юбка (длина юбки должна быть не выше 10 см от колена);
юбка с высоким разрезом;
глубокое декольте;
обнаженный живот;
шорты;
бриджи;
капри;
штаны спортивного типа;
джинсы(яркие, вызывающие, с дырами);
туники;
одежда из блестящей ткани;
одежда из прозрачной ткани;
спортивная одежда;
вечерняя одежда;
вызывающий маникюр;
неестественный цвет волос.
- Сотрудник МКУК «МБЧР» соблюдает правила личной гигиены, одежда и обувь находятся в аккуратном состоянии, запах парфюмерии не должен быть резким.
- Курящий сотрудник МКУК «МБЧР» после употребления табака должен вымыть руки и освежить полость рта.