Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Филиппов Валерий Леонидович
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.11.2026 13:21:59
Уникальный программный ключ:
6f08c9f177a45145ce6802379e37a051be0a90eb

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«ЛУГАНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ ИМЕНИ МИХАИЛА МАТУСОВСКОГО»**

Кафедра библиотечно-информационной деятельности и
электронных коммуникаций

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Уровень высшего образования – бакалавриат
Направление подготовки – 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность
Профиль - Менеджмент информационной деятельности
Форма обучения – очная, заочная
Год набора - 2022 год

Луганск 2023

Рабочая программа составлена на основании учебного плана с учетом требований ОПОП и ФГОС ВО направления подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность, профиль Менеджмент информационной деятельности, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.12.2017 г. № 1182.

Программу разработала Серищева Т.В., старший преподаватель кафедры библиотечно-информационной деятельности и электронных коммуникаций, кандидат философских наук.

Рассмотрено на заседании кафедры библиотечно-информационной деятельности и электронных коммуникаций Академии Матусовского.

Протокол № 8 от 15.03.2023 г.

Заведующий кафедрой Ю. Г. Дышловая

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Библиотечно-информационное обслуживание» является обязательной частью дисциплин ОПОП ФГОС ВО, (уровень бакалавриата) и адресована студентам 1 и 2 курсов (1,2,3,4 семестры), направления подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность Менеджмент информационной деятельности, профиль Менеджмент информационной деятельности Академии Матусовского. Дисциплина реализуется кафедрой библиотечно-информационной деятельности и электронных коммуникаций.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Маркетинг в библиотечно-информационной деятельности», «Информационная безопасность и защита информации», «Информационная культура личности», «Социокультурная деятельность библиотеки», «Библиотечное фондоведение», «Краеведческая деятельность библиотеки», прохождении практик: ознакомительной, технологической, преддипломной, подготовке к государственной итоговой аттестации.

В содержание учебной дисциплины входят основные теоретические вопросы библиотечно-информационного обслуживания, теоретико-методологические основы организации библиотек, их содержание и структуру, процесс адаптации библиотек в современных условиях, становление их как субъекта хозяйствования, специфика деятельности библиотек различных систем и ведомств. Особое внимание придается освещению социального назначения, формирование социальных функций и типологических признаков в видовой классификации библиотечных учреждений. Положительным является то, что большинство вопросов сопровождаются историческими данными, ознакомлением с эволюцией взглядов известных библиотековедов.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, семинарские и практические занятия, самостоятельная работа студентов и консультации.

Программой дисциплины предусморены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме:

- устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т. п.);
- письменная (письменный опрос, выполнение письменный заданий и т. д.).

И итоговый контроль в форме экзаменов в 3 и 4 семестрах.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет составляет 12 з. е., 432 часа.

Для очной формы обучения программой дисциплины предусмотрены лекционные (144 ч.), практические (136 ч.) занятия и самостоятельная работа студента 98 ч., контроль 54 ч.

Для заочной формы обучения программой дисциплины предусмотрены лекционные (18 ч.), семинарские и практические (68 ч.) занятия, самостоятельная работа студента (338 ч.) и 8 часов на контроль.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины – обеспечить профессиональную теоретическую и практическую подготовку специалистов библиотечного дела в области библиотечно-информационно обслуживания различных категорий пользователей библиотек.

Задачи дисциплины

– сформировать представление будущих специалистов об основных этапах развития библиотечно-информационного обслуживания в разные периоды развития общества;

– ознакомить студентов с главными направлениями библиотечно-информационного обслуживания в новых условиях социально-экономического развития государства;

– обучить студентов практическим приемам обобщения отечественного и зарубежного опыта работы библиотек по обслуживанию пользователей;

– сформировать у студентов практические умения и навыки библиотечно-информационного обслуживания пользователей, производства современных продуктов и услуг;

– сориентировать студентов в научных исследованиях, осмыслении практики библиотечно-информационного обслуживания.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Курс входит в обязательную часть блока дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность «Менеджмент информационной деятельности».

Дисциплина реализуется кафедрой библиотечно-информационной деятельности и электронных коммуникаций.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Маркетинг в библиотечно-информационной деятельности», «Информационная безопасность и защита информации», «Информационная культура личности», «Социокультурная деятельность библиотеки», «Библиотечное фондоведение», «Краеведческая деятельность библиотеки», прохождении практик: ознакомительной, технологической, преддипломной, подготовке к государственной итоговой аттестации.

4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины направлено на формирование профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС ВО направления подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность «Менеджмент информационной деятельности» (ПК-2, ПК-4, ПК-7) выпускника.

Профессиональные компетенции (ПК):

№ компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
ПК-2	Способен выявлять и изучать информационные потребности пользователей услуг в процессе библиотечно-информационного обслуживания	ПК-2.1. Может формировать и изучать информационные потребности пользователей, услуг в процессе библиотечно-информационного обслуживания	**Знать:** технологии изучения информационных потребностей, информационных запросов, информационных интересов пользователей **Уметь:** выявлять и изучать информационные потребности пользователей с помощью различных методов. **Владеть:** методикой изучения информационных потребностей
ПК-4	Способен реализовывать технологические процессы библиотечно-информационной деятельности	ПК-4.1. Обладает технологией, формами и методами библиотечно-информационного обслуживания	**Знать:** атрибутивные признаки технологичной деятельности, компонентную структуру и видовую классификацию библиотечно-информационных технологий; номенклатуру информационных и библиотечных процессов, средств и методов их реализации; классификацию и назначение документов, регламентирующих библиотечно-информационные технологии; классификацию и номенклатуру библиотечно-информационных продуктов и услуг, предлагаемых на современном информационном рынке; возможности использования библиотечно-информационных продуктов и услуг в библиотечно-информационном обслуживании **Уметь:** классифицировать библиотечно-информационные технологии; устанавливать соответствия между информационными и

			библиотечными процессами, осуществлять выбор методов их реализации; осуществлять поиск информации, применять технологии формирования, обработки, классификации, сохранения и предоставления пользователям различных видов информационных ресурсов в разных областях знания и практической деятельности; классифицировать библиотечно-информационные продукты и услуги и выявлять их потребительские свойства; осуществлять выбор и разрабатывать ассортимент актуальных для библиотечно-информационного учреждения библиотечно-информационных продуктов и услуг **Владеть:** профессиональной терминологией в сфере библиотечно-информационных технологий; технологическим подходом к анализу информационной и библиотечной деятельности; методами поиска, отбора, обработки, классификации, формирования, сохранения и предоставления пользователям информационных ресурсов; технологией подготовки и предоставления информационных продуктов и услуг различным категориям пользователей.
ПК-7	Способен эффективно общаться с различными группами пользователей на основе применения психолого-педагогических подходов и методов в библиотечно-информационном обслуживании	ПК-7.1. Может реализовывать библиотечно-информационное обслуживание пользователей на основе применения психолого-педагогических подходов и методов	**Знать:** организацию и технологии библиотечно-информационного обслуживания различных категорий пользователей; основные формы и виды библиотечного общения, барьеры, препятствующие общению, и способы их преодоления; особенности социально-культурной и психолого-педагогической деятельности в библиотеке **Уметь:** осуществлять библиотечно-информационное обслуживание пользователей в соответствии с их запросами и потребностями; разрабатывать и проводить социокультурные мероприятия в библиотеке **Владеть**: методами психолого-педагогического воздействия на потребителя информации; технологией и методикой разработки и проведения социокультурных мероприятий в библиотеке

5. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Названия смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма						заочная форма					
	всего	в том числе					Все го	в том числе				
		л	с	пр	с.р.	кон		л	с	пр	с.р.	кон
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1 семестр												
Тема 1. Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания	14	8	2	-	4	-	28	2	2	4	20	-
Тема 2. Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс	12	8	2	-	2	-	28	2	2	4	20	-
Тема 3. Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия	24	8	4	8	4	-	27	1	2	4	20	-
4. Дифференциация и типология читателей	22	8	4	8	2	-	25	1	2	2	20	-
Всего часов за 1 семестр	**108**	**32**	**12**	**16**	**12**	**-**	**108**	**6**	**8**	**14**	**80**	**-**
2 семестр												
Тема 5. Массовое обслуживание	22	10	4	6	2	-	28	1	1	2	24	-
Тема 6. Деловые игры как инструмент развития библиотечного персонала	14	6	4	2	2	-	17	-	1	2	24	-
Тема 7. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности	36	12	4	8	13	-	37	1	-	2	24	-
Тема 8. Психологические и эмоциональные особенности работы библиотекарей	36	12	4	8	11	-	26	-	-	2	24	-
Всего часов за 2 семестр	**108**	**40**	**16**	**24**	**28**	**-**	**108**	**2**	**2**	**8**	**96**	**-**
3 семестр												
Тема 8. Психологические и эмоциональные особенности работы библиотекарей	-	-	-	-	-	-	28	2	2	4	20	-
Тема 9. Онлайновые сервисы современных библиотек	56	10	2	6	22	16	28	1	1	4	20	2
Тема 10. Библиотекарь и пользователь в процессе библиотечного обслуживания.	52	10	4	6	16	16	28	1	1	4	20	2
Тема 11. Информационная компетентность библиотекаря	36	12	4	6	10	4	24	-	-	4	20	-
Всего часов за 3 семестр	**108**	**32**	**10**	**18**	**48**	**36**	**108**	**4**	**4**	**16**	**80**	**4**
4 семестр												
Тема 11. Информационная компетентность библиотекаря	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	-	19	1	-	2	16	-
12. Оценка качества и эффективности библиотечно-	29	10	4	8	2	5	21	1	1	2	16	1

информационного обслуживания												
13. Зарубежный опыт библиотечно-информационного обслуживания	24	10	2	6	2	4	21	1	1	2	16	1
14. Рынок информационных продуктов и услуг	27	10	4	6	2	5	21	1	1	2	16	1
15. Создание информационной продукции различных видов	28	10	4	6	4	4	26	2	1	4	18	1
Всего часов за 4 семестр	**108**	**40**	**14**	**26**	**10**	18	**108**	**6**	**4**	**12**	**82**	**4**
Всего часов	**432**	**144**	**52**	**84**	**98**	**54**	**432**	**18**	**10**	**78**	**338**	**8**

6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Теоретические и законодательные основы библиотечного обслуживания

Роль и место обслуживания в библиотечной деятельности. Понятие «обслуживание в библиотеке». Соотношение библиотечного, библиографического и информационного обслуживания в библиотеке. Возможности библиотечного обслуживания по реализации миссии библиотек. Соотношение информационной и педагогической функции в современных условиях. Библиотека в структуре социально-коммуникативной деятельности. Библиотека и выполнение стратегических программ развития общества: международные, национальные и региональные программы. Типовые правила пользования библиотекой. Цель, задачи и принципы современного БО в России и мировой практике. Современная законодательная база осуществления БО.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с. — 5-85129-179-6.

2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

Тема 2. Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс

Системно-деятельностный подход и его евристические возможности в рассмотрении процессов обслуживания в библиотеке. Функциональная подсистсема: характеристика, основне элементы. Специализация обслуживания в библиотеке. Универсализация и интеграция обслуживания в библиотеке. Система организационных форм обслуживания в библиотеке. Абонемент. Читальный зал. Нестационарные формы обслуживания. Информатизация и ее влияние на систему библиотечного обслуживания. Основные требования, которые предъявляются к системе обслуживания в библиотеке. Проблемы чтения, изучение интересов читателей. Исследователи чтения, их вклад в изучение читателей. Подходы к типологии читателей. Библиотекарь как участник процесса библиотечного обслуживания.

Литература:

1. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

2. Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / М. Я. Дворкина. — М. : Профиздат, 2003. — 48 с. — Современная библиотека ; Вып. 2.

Тема 3. Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия. Понятие и основные элементы технологии библиотечного обслуживания. Технология выполнения читательского запроса. Основные виды библиотечных услуг. Технология БО индивидуальных информационных интересов и запросов. Организация стационарного и внестационарного библиотечного обслуживания. Основные концепции формирования информационных потребностей (ИП). Психологический подход. Науковедческий подход. Понятие (ИП). Информационный запрос. Изучение ИП как одно из главных задач обслуживания в библиотеке.

Литература:

1. Качанова Е. Ю. Инновации в библиотеках / Е. Ю. Качанова; науч. ред. В. А. Минкина; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2003. — 318 с.;

2. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание : учебник / Ю. П. Мелентьева. — М. : Фаир, 2006. — 128 с.

3. Пилко И. С. Информационные и библиотечные технологии : учеб. пособ. / И. С. Пилко. — СПб. : Профессия, 2008. — 342 с.

Тема 4. Дифференциация и типология читателей. Процесс обслуживания пользователей на основе группировки их по отдельным признакам. История дифференциации читателей по социально-демографическим признакам. Типология читателей как научная классификация по общности признаков. Типообразующие признаки выделения групп. Универсальная классификация Н.С.Каташова. Классификации Л.И.Беляевой, С.А.Трубникова, М.И.Губановой, О.С.Либовой. Значение типологии пользователей информационно-библиотечных учреждений. Основные направления решения проблемы в теории и на практике. Общая характеристика пользователей информационно-библиотечных учреждений на основе социально-демократических и индивидуально-психологических типообразующих признаков.

Литература:

1. Качанова Е. Ю. Инновации в библиотеках / Е. Ю. Качанова; науч. ред. В. А. Минкина; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2003. — 318 с.;
2. Пилко И. С. Информационные и библиотечные технологии : учеб. пособ. / И. С. Пилко. — СПб. : Профессия, 2008. — 342 с.

Тема 5. Массовое обслуживание. Основные формы обслуживания и методика их проведения. Сценарий – основа досугового мероприятия. Учёт библиотечных мероприятий. Анализ массового мероприятия. Понятие «ситуация обслуживания», «библиотечные ресурсы». Структура «ситуации». Методы их решения. Интеллектуальные ресурсы библиотеки. Ограниченность информационных ресурсов библиотеки и применение системных возможностей. Разрешение ситуаций обслуживания как стратегические и тактические приемы по удовлетворению потребностей потребителя информации. Понятие «групповое обслуживание», «массовое обслуживание». История развития и современные тенденции массовой работы в библиотеке. Основные формы первично-документального уровня группового и массового обслуживания. Наглядные формы. Аудиовизуальная пропаганда литературы. Использование мультимедийных средств при предоставлении услуг при групповом и массовом обслуживании. Общая характеристика основных услуг коммуникативного уровня. Общий алгоритм предоставления услуг в процессе группового и массового обслуживания.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.
2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.
3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Тема 6. Деловые игры как инструмент развития библиотечного персонала. Деловая игра как специализированная форма повышения квалификации. Роль деловой игры в образовательном процессе. Деловая игра как способ активизации творческого потенциала библиотекарей. Этапы проведения деловых игр. Взаимодействие между содержанием и формой библиотечной услуги. Документальные, документографические, информационные, информационно-аналитические, когнитивно-информационные услуги. Влияние автоматизации библиотечных процессов на развитие библиотечных услуг. Основные классификации библиотечных услуг и их применение в библиотечной деятельности.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Тема 7. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности. Основные понятия и категории библиотечного менеджмента. Контроль как инструмент управления библиотекой. Коллегиальное управление библиотекой. Методическое обеспечение библиотечной работы. Ресурсное обеспечение деятельности библиотеки. Стили руководства библиотечным коллективом, использование эффективных подходов в менеджменте.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Тема 8. Психологические и эмоциональные особенности работы библиотекарей

Синдром эмоционального выгорания. Особенности труда библиотекарей. Определение понятия «синдром эмоционального выгорания». Этапы развития нарушения. Отличие СВ от депрессии. Внешние и внутренние факторы, провоцирующие профессиональное и эмоциональное выгорание, их анализ. Симптомы синдрома профессионального выгорания библиотекаря и методы профилактики. Особенности и характеристика труда библиотекарей. Индивидуализация обслуживания в электронной среде.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Тема 9. Онлайновые сервисы современных библиотек. Услуга по электронной доставке документов. Основные технологические этапы: обработка заказа, поиск информации, которая заказывается из первоисточников, изготовление электронной копии, доставка копии найденного документа заказчику. Услуги электронных (цифровых) и виртуальных библиотек. Технология онлайнового библиотечного сервиса. Услуги по использованию CD-ROM и мультимедийных изданий. Задачи библиотек по обучению пользователей применению Э-технологий.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Тема 10. Библиотекарь и пользователь в процессе библиотечного обслуживания.

Понятие «пользователь библиотеки», «читатель», «абонент», «потребитель информации». История и современное состояние изучения проблем чтения. Типология читателей. Понятие «библиотечное общение». Уровни библиотечного обслуживания. Непосредственное и опосредованное общение. Особенности общения с использованием ЭВМ. Библиотекарь отдела обслуживания как коммуникатор в системе социальной коммуникации. Кодекс библиотекаря. Профессиональная этика.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Тема 11. Информационная компетентность библиотекаря

Методика формирования информационной культуры личности. Информационная культура личности как основной показатель читательского развития. Формирование структуры понятия «информационная культура»: культура чтения, библиотечно-библиографическая культура; компьютерная грамотность и др. Методы изучения структуры информационной культуры личности: российский и зарубежный опыт. Создание социологической и психологической службы в библиотеках - основа улучшения качества библиотечного обслуживания.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Тема 12. Оценка качества и эффективности библиотечно-информационного обслуживания. Выделение двух групп параметров качества услуги: объективные характеристики – качество как свойство, и субъективные оценки – способность удовлетворять потребности пользователей. Потребительские свойства услуги – как способность удовлетворять конкретные запросы пользователей, обеспечивающие полезность услуги в процессе ее получения.

Литература:

1. Рынок информационных услуг и продуктов / И. И. Родионов, Р. С. Гиляревский, В. А. Цветкова, Г. 3. Залаев. — М.: МК-Периодика, 2002. — 549 с.

2. Свойства социальной информации // Основные проблемы информатики и библиотечно-библиографическая работа. — Л., 1976. — С. 47-53.

3. Скорняков Э. П. Методические рекомендации по проведению патентных исследований / Э. П. Скорняков, Т. Б. Омарова, О. В. Челышева. — М.: ИНИЦ Роспатента, 2001. - 195 с.

Тема 13. Зарубежный опыт библиотечно-информационного обслуживания Задачи и направления библиотечного обслуживания пользователей в зарубежных библиотеках. Развитие социальных программ. Особенности обслуживания читателей-детей, социально-незащищенных групп населения. Нетрадиционные группы читателей в библиотеках. Формы

библиотечного обслуживания, разнообразие библиотечных услуг. Конкретный опыт библиотек разных стран. Тенденции библиотечно-информационного обслуживания в зарубежных библиотеках.

Литература:

1. Коряковцева Н. А. Техники информационно-библиотечной работы : учеб.-практ.пособие / предисл. и науч. ред. В. А. Фокеева. — М. : Либерея, 2004. — 136 с.;

2. Михнова И.Б. Библиотека как информационный центр для населения: проблемы и их решения: практ. пособие / И.Б. Михнова. – М.: Либерия, 2000. – 128 с.;

3. Мотульский Р. Библиотека в социуме: предназначение и функции // Библиотековедение. – 2002. – С.19-24.

Тема 14. Рынок информационных продуктов и услуг. Субъекты информационного рынка и цели их изучения**.** Основные группы пользователей. Представление о «своих» и «сторонних» пользователях**.** Производители информационной продукции**.** Пути изучения товарно-фирменной структуры информационного рынка**.**

Литература:

1. Коряковцева Н. А. Техники информационно-библиотечной работы : учеб.-практ.пособие / предисл. и науч. ред. В. А. Фокеева. — М. : Либерея, 2004. — 136 с.;

2. Михнова И.Б. Библиотека как информационный центр для населения: проблемы и их решения: практ. пособие / И.Б. Михнова. – М.: Либерия, 2000. – 128 с.;

Тема 15. Создание информационной продукции различных видов. Услуги документального (библиотечного) обслуживания**.** Библиографические продукты и услуги**.** Фактографическая информационная продукция**.** Комплексные информационные мероприятия**.** Информационная продукция как результат информационных исследований**.** Консультационные услуги.

Литература:

1. Коряковцева Н. А. Техники информационно-библиотечной работы : учеб.-практ.пособие / предисл. и науч. ред. В. А. Фокеева. — М. : Либерея, 2004. — 136 с.;

2. Михнова И.Б. Библиотека как информационный центр для населения: проблемы и их решения: практ. пособие / И.Б. Михнова. – М.: Либерия, 2000. – 128 с.;

3. Мотульский Р. Библиотека в социуме: предназначение и функции // Библиотековедение. – 2002. – С.19-24.

6.1. СОДЕРЖАНИЕ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Семинар 1. Тема 1. Теоретические и законодательные основы биб. обслуживания

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «библиотечное обслуживание»
2. Основные концепции библиотечного обслуживания
3. История развития и изменение взглядов на ведущие функции библиотечного обслуживания
4. Соотношение информационной и педагогической функции библиотеки в современных условиях.
5. Цель, задачи и принципы современного БО в России и мировой практике
6. Современная законодательная база осуществления БО

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с. — 5-85129-179-6.
2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

Семинар 2. Тема 2. Библиотечное обслуживание как социокультурный процесс.

Вопросы для обсуждения:

1. Проблемы чтения, изучение интересов читателей
2. Вклад в разработку теории библиотечной услуги российскими учеными: А.С. Азурхановой, С.А. Басова, М.Я. Дворкиной.
3. Различные подходы к типологии читателей
4. Библиотекарь как участник процесса библиотечного обслуживания
5. Библиотечное общение в процессе библиотечного обслуживания
6. Назовите выдающихся отечественных теоретиков и практиков, внесших вклад в развитие библиотечного обслуживания

Литература:

1. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.
2. Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / М. Я. Дворкина. — М. : Профиздат, 2003. — 48 с. — Современная библиотека ; Вып. 2.

Семинар 3. Тема 3. Технология и организация библиотечного обслуживания: основные положения и понятия

Вопросы для обсуждения:

1. Основные характеристики системы обслуживания: цель, задания, принципы организации.
2. Организационные формы обслуживания в библиотеке.
3. Влияние эволюции библиотечной деятельности на характер и содержание обслуживания.
4. Современный технологический уровень обслуживания в библиотеке и перспективы его развития.
5. Технология БО индивидуальных информационных интересов и запросов
6. Организация стационарного и внестационарного библиотечного обслуживания

Литература:

1. Качанова Е. Ю. Инновации в библиотеках / Е. Ю. Качанова; науч. ред. В. А. Минкина; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2003. — 318 с.;

2. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание : учебник / Ю. П. Мелентьева. — М. : Фаир, 2006. — 128 с.
3. Пилко И. С. Информационные и библиотечные технологии : учеб. пособ. / И. С. Пилко. — СПб. : Профессия, 2008. — 342 с.

Семинар 4. Тема 4. Массовое обслуживание

Вопросы для обсуждения:

1. Основные формы обслуживания и методика их проведения
2. Сценарий – основа досугового мероприятия
3. Учёт библиотечных мероприятий
4. Анализ массового мероприятия

Литература:

1. Качанова Е. Ю. Инновации в библиотеках / Е. Ю. Качанова; науч. ред. В. А. Минкина; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2003. — 318 с.;
2. Пилко И. С. Информационные и библиотечные технологии : учеб. пособ. / И. С. Пилко. — СПб. : Профессия, 2008. — 342 с.

Семинар 5. Тема 5. Деловые игры как инструмент развития библиотечного персонала

Вопросы для обсуждения:

1. Деловая игра как специализированная форма повышения квалификации
2. Роль деловой игры в образовательном процессе
3. Деловая игра как способ активизации творческого потенциала библиотекарей
4. Этапы проведения деловых игр

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.
2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.
3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Семинар 6. Тема 6. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Основные понятия и категории библиотечного менеджмента
2. Контроль как инструмент управления библиотекой
3. Коллегиальное управление библиотекой
4. Методическое обеспечение библиотечной работы
5. Ресурсное обеспечение деятельности библиотеки
6. Стили руководства библиотечным коллективом, использование эффективных подходов в менеджменте.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.
2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.
3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Семинар 7. Тема 7. Психологические и эмоциональные особенности работы библиотекарей

Вопросы для обсуждения:

1. Определение понятия «синдром эмоционального выгорания».
2. Этапы развития нарушения. Отличие СВ от депрессии
3. Внешние и внутренние факторы, провоцирующие профессиональное и эмоциональное выгорание, их анализ.
4. Симптомы синдрома профессионального выгорания и методы профилактики.
5. Особенности и характеристика труда библиотекарей.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.
2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.
3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Семинар 8. Тема 8. Онлайновые сервисы современных библиотек

Вопросы для обсуждения:

1. Суть понятий «пользователь библиотеки», «читатель», «потребитель информации».
2. Обслуживание пользователей библиотек через межбиблиотечный абонемент (МБА) и электронную доставку документов
3. Роль новых подразделений библиотеки (медиатеки, правовые центры и т.д.) в библиотечном обслуживании.
4. Электронная среда и библиотечное обслуживание.
5. Содержание и характеристика сервисных услуг, критерии их эффективности.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.
2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.
3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Семинар 9. Тема 9. Библиотекарь и пользователь в процессе библиотечного обслуживания.

Вопросы для обсуждения:

1. Библиотекарь и читатель: психологические ловушки общения
2. Формы библиотечного общения
3. Создание зоны психологического комфорта в библиотеке
4. Мимические коды эмоциональных состояний и их значение в библиотечном общении
5. Влияние деструктивного межличностного конфликта «библиотекарь–читатель» на качество библиотечных услуг

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Семинар 10. Тема 10. Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки

Вопросы для обсуждения:

1. Модельная библиотека как новый формат взаимодействия библиотеки и читателя
2. Актуальные компетенции специалистов модельных библиотек нового поколения
3. Взаимодействие модельных библиотек с аудиторией (инклюзия, анализ аудитории, культурная медиация)
4. Продвижение библиотеки в электронной среде
5. Примеры модельных библиотек (5) и их особенности
6. Применение робототехники в модельных библиотеках

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Семинар 11. Тема 11. Информационная компетентность библиотекаря в современных социокультурных условиях

Вопросы для обсуждения:

1. Методика формирования информационной культуры личности.
2. Информационная культура личности как основной показатель читательского развития.
3. Формирование структуры понятия «информационная культура»: культура чтения, библиотечно-библиографическая культура; компьютерная грамотность и др.
4. Методы изучения структуры информационной культуры личности: российский и зарубежный опыт.
5. Создание социологической и психологической службы в библиотеках - основа улучшения качества библиотечного обслуживания.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Семинар 12. Тема 12. Оценка качества и эффективности библиотечно-информационного обслуживания.

Вопросы для обсуждения:

1. Субъекты информационного рынка и цели их изучения
2. Основные группы пользователей. Представление о «своих» и «сторонних»

пользователях
3. Производители информационной продукции
4. Пути изучения товарно-фирменной структуры информационного рынка
5. Потребительские свойства услуги

Литература:
1. Рынок информационных услуг и продуктов / И. И. Родионов, Р. С. Гиляревский, В. А. Цветкова, Г. 3. Залаев. — М.: МК-Периодика, 2002. — 549 с.
2. Свойства социальной информации // Основные проблемы информатики и библиотечно-библиографическая работа. — Л., 1976. — С. 47-53.
3. Скорняков Э. П. Методические рекомендации по проведению патентных исследований / Э. П. Скорняков, Т. Б. Омарова, О. В. Челышева. — М.: ИНИЦ Роспатента, 2001. - 195 с.

Семинар 13. Тема 13. Зарубежный опыт библиотечно-информационного обслуживания
Вопросы для обсуждения:
1. Задачи и направления БО пользователей в зарубежных библиотеках.
2. Развитие социальных программ.
3. Формы библиотечного обслуживания, разнообразие библиотечных услуг.
4. Конкретный опыт библиотек разных стран.
5. Тенденции библиотечно-информационного обслуживания в зарубежных библиотеках.

Литература:
1. Коряковцева Н. А. Техники информационно-библиотечной работы : учеб.-практ.пособие / предисл. и науч. ред. В. А. Фокеева. — М. : Либерея, 2004. — 136 с.;
2. Михнова И.Б. Библиотека как информационный центр для населения: проблемы и их решения: практ. пособие / И.Б. Михнова. – М.: Либерия, 2000. – 128 с.;
3. Мотульский Р. Библиотека в социуме: предназначение и функции // Библиотековедение. – 2002. – С.19-24.

Семинар 14. Тема 14. Рынок информационных продуктов и услуг.
Вопросы для обсуждения:
1. Задачи и направления БО пользователей в зарубежных библиотеках.
2. Развитие социальных программ.
3. Формы библиотечного обслуживания, разнообразие библиотечных услуг.
4. Конкретный опыт библиотек разных стран.
5. Тенденции библиотечно-информационного обслуживания в зарубежных библиотеках.

Литература:

1. Коряковцева Н. А. Техники информационно-библиотечной работы : учеб.-практ.пособие / предисл. и науч. ред. В. А. Фокеева. — М. : Либерея, 2004. — 136 с.;
2. Михнова И.Б. Библиотека как информационный центр для населения: проблемы и их решения: практ. пособие / И.Б. Михнова. – М.: Либерия, 2000. – 128 с.

Семинар 15. Тема 15. Создание информационной продукции различных видов.
Вопросы для обсуждения:
1. Услуги документального (библиотечного) обслуживания**.**
2. Библиографические продукты и услуги**.**
3. Фактографическая информационная продукция**.**
4. Комплексные информационные мероприятия**.**
5. Информационная продукция как результат информационных исследований**.**

Консультационные услуги.

Литература:

1. Коряковцева Н. А. Техники информационно-библиотечной работы : учеб.-практ.пособие / предисл. и науч. ред. В. А. Фокеева. — М. : Либерея, 2004. — 136 с.;
2. Михнова И.Б. Библиотека как информационный центр для населения: проблемы и их решения: практ. пособие / И.Б. Михнова. – М.: Либерия, 2000. – 128 с.;
3. Социологические исследования в библиотеках: практ. пособие. – СПб: Профессия, 2001. – 144 с.;

6.3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие1. Тема: Организация обслуживания читателей (лекция 3)
Ситуация № 1.

Вы являетесь библиотекарем филиала ЦБС. Книга, которую читатель запросил для работы над рефератом, отсутствует в фонде филиала.

Задание:

Опишите Ваши действия в данном случае (10-15 предложений).

Литература:

4. Качанова Е. Ю. Инновации в библиотеках / Е. Ю. Качанова; науч. ред. В. А. Минкина; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2003. — 318 с.;

5. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание : учебник / Ю. П. Мелентьева. — М. : Фаир, 2006. — 128 с.

6. Пилко И. С. Информационные и библиотечные технологии : учеб. пособ. / И. С. Пилко. — СПб. : Профессия, 2008. — 342 с.

Практическое занятие 2. Тема: Массовое обслуживание (лекция 4)
№ 1: «Сценарий для библиотеки»

Цель: Выявление уровня понимания специфики работы библиотек.

Задачи:

- формирование навыков коллективной деятельности;
- создание базы данных сценариев для конкретных групп читателей;
- формирование навыков критического анализа.

Задача участников: отобрать по одному сценарию библиотечного мероприятия в интернете. Затем провести письменный анализ отобранного сценария по определенным параметрам:

1.Тематика
2.Название
3. Форма (вид мероприятия)
4.Читательское назначение
5.Целевое назначение
6.Примерная продолжительность
7. Количество участников
8. Возможность использования (полностью, отдельные элементы, основная идея).

Алгоритм анализа материалов занятия:

Участником занятия _____

был проанализирован сценарий_____

_____

_____

Основная часть сценариев предназначена для (младших школьников, старших школьников, студентов, учителей…).

Целью мероприятия является:_____

_____

Сценарий можно использовать в библиотеках полностью, или отдельные элементы (кроссворды, шарады, загадки – перечислить).

Для использования полностью в библиотеках рекомендуются:

№ 2: Кросворд

Составьте кроссворд из 10 слов из терминов, относящихся к массовой работе в библиотеке.

Литература:

3. Качанова Е. Ю. Инновации в библиотеках / Е. Ю. Качанова; науч. ред. В. А. Минкина; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2003. — 318 с.;

4. Пилко И. С. Информационные и библиотечные технологии : учеб. пособ. / И. С. Пилко. — СПб. : Профессия, 2008. — 342 с.

Практическое занятие 3.

Тема: Деловые игры как инструмент развития библиотечного персонала (лекция 5)

1. Игра-тренинг «Случай из жизни библиотеки»

Цель игры: повышение профессионального мастерства библиотечных работников, отработка навыков разрешения конфликтных ситуаций.

Из числа участников отбирают 2 экспертов. Выбираются 5 человек, играющие роль читателей (разные типы читателей). Остальные участники делятся на 2 команды.

Подготовительный этап. Ведущий предлагает после 20 мин. подготовки по очереди проиграть различные варианты разрешения конфликтной ситуации. Каждая подгруппа получает карточку с описанием ситуации для проигрывания, карточку с описанием типа читателя (нетерпеливый, высокомерный, разговорчивый, сверх вежливый, безответственный). Подгруппы выбирают участника, который будет проигрывать роль библиотекаря, готовятся проиграть ситуацию.

Параллельно группа участников, играющая роль читателей, получает карточку с описанием ситуации для проигрывания, карточку с описанием типа читателя, которого придётся изображать.

Ход игры. Ведущий зачитывает ситуацию для первой подгруппы. Участники первой подгруппы проигрывают ситуацию на сцене, в игру вступает читатель. Далее ведётся диалог «читателя» и «библиотекаря», последний из которых должен стремиться к конструктивному разрешению конфликтной ситуации.

Примерные задания-ситуации:

1. В воскресенье к молодому начинающему библиотекарю читального зала подошла работник абонемента и предупредила, что читателя (высокомерный тип), который сейчас раздевается в гардеробе и направится, по-видимому, в читальный зал, некоторое время назад лишили права пользования этой библиотекой, т. к. он был уличён в сознательной порче книг. У кафедры в читальном зале образовалась очередь. Подошёл тот читатель, о котором предупредили библиотекаря. Действия библиотекаря.

2. В конце рабочего дня, когда вся наиболее спрашиваемая литература «лёгкого чтения» разобрана, к библиотекарю обращается читатель (нетерпеливый тип) с просьбой выдать ему литературу именно такого характера. Библиотекарь отвечает, что все уже выдано. Читатель настаивает. Тогда библиотекарь предлагает фантастику, что глубоко оскорбляет читателя. Разговор продолжается на повышенных тонах, доходит до оскорблений. (Ваш вариант выхода из конфликтной ситуации.)

3. Читатель (нетерпеливый тип) не в первый раз обращается к библиотекарю за определённой книгой, она в библиотеке есть, но в данный момент отсутствует. У кого она

находится выяснить не удалось (такое иногда случается в библиотеке). Читатель сердится, негодует и требует книгу, мотивируя тем, что уже 2 месяца пытается её получить, и что она ему очень нужна. Ваши действия.

4. В библиотеке читатель выбирает книги. В этот момент библиотекарь читального зала приглашает его на массовое мероприятие. Читатель отказывается (разговорчивый тип). Задача библиотекаря: заинтересовать и убедить посетить мероприятие.

5. Читатель (сверхвежливый тип) пришёл за книгой. Библиотекарь выясняет, что он должник, не посещал библиотеку 5 месяцев, ему неоднократно напоминали о том, что следует вернуть книгу в библиотеку. По правилам библиотеки его должны исключить из неё. Вместе с тем, такая мера не способствует возврату книги. Действия библиотекаря.

6. Один из постоянных читателей подошёл к библиотекарю и сообщил, что читатель (безответственный тип) спрятал книгу у себя в одежде. На абонементе много народа. Действия библиотекаря.

Тип читателя	Как распознать?
Нетерпеливый	Всегда очень спешит, всегда ему некогда, так как он очень занят. Не желает ждать ни минуты, при малейшем промедлении начинает нервничать. Часто аудиальный канал восприятия информации закрыт.
Высокомерный	Смотрит свысока. Держит дистанцию. Немногословен. Информацию о своем запросе выдает ограниченно. Разговаривает нехотя. На вопросы отвечает односложно.
Разговорчивый	На первый взгляд – обычный приветливый читатель. Охотно идёт на контакт. Интересуется всем. Готов поддержать любой разговор, который постепенно переходит в откровенный интимный монолог «разговорчивого».
Сверх вежливый	Слащаво вежливый, сверх обходительный и деликатный. Голос тихий, вкрадчивый, часто переходящий в шёпот. Себе на уме.
Безответственный	Всегда забывает сдать книгу в срок, и на это у него уйма важных причин. На открытый конфликт не идёт, создавая видимость «примерного» читателя. С требованиями библиотеки соглашается, но постоянно их нарушает.

Вопросы для обсуждения и подведения итогов игры

1. Как была организована работа внутри каждой подгруппы?
2. Как общались между собой члены подгруппы?
3. Какие приёмы придумала подгруппа, чтобы найти решение?
4. Удалось ли подгруппам показать именно тот стиль поведения, который задуман в начале?
5. Получилось ли подгруппам разрешить конфликтную ситуацию конструктивно?
6. Какое настроение создала игра?

2. Обучающая игра «Словарь С. И. Ожегова»

Игра-тренинг

Цель – развитие навыков систематизации информации.

Задачи:

- развитие навыков логического и аналитического мышления;

– формирование умения решать нетрадиционные информационные задачи;

– развитие навыков коллективной работы.

Сценарий

Участники делятся на три команды. Игра проводится в три этапа.

1 этап. Участникам игры (одной из команд) раздаются карточки из двух комплектов: в одном – слова, во втором – толкования. Игроки должны правильно подобрать определения к слову. (Задание «Найди пару»).

Вторая команда в это время заполняет таблицу, группируя карточки со словами по разделам: «Архаизмы», «Жаргонизмы», «Канцеляризмы» и т. п.

Третья команда ищет пропущенные слова – вставляет карточки со словами в распечатанный текст в тех местах, где эти слова пропущены.

2 этап. Команды меняются местами и исправляют ошибки, допущенные их предшественниками.

3 этап. Команды снова меняются местами и проверяют выполненные задания.

Раздаточный материал

Карточки со словами и определениями; таблица; распечатанный с максимально возможным увеличением или рукописный текст.

Задание «Найди пару»

Карточки перемешиваются и раскладываются на столе. Участники игры выстраивают колонки из слов и толкований.

Кни́га	один из видов печатной продукции: непериодическое издание, состоящее из сброшюрованных или отдельных бумажных листов (страниц) или тетрадей, на которых нанесена типографским или рукописным способом текстовая и графическая (иллюстрации) информация
Докуме́нт	зафиксированная на материальном носителе информация в виде текста, звукозаписи или изображения с реквизитами, позволяющими её идентифицировать
Чте́ние	совокупность практик и процедур работы с письменным текстом и непосредственно процесс работы с текстом, направленный на извлечение из него информации, на восприятие текста и его понимание
Библиоте́ка	учреждение, собирающее и осуществляющее хранение произведений печати и письменности для общественного пользования, а также ведущее справочно-библиографическую работу
Информация	любые сведения, принимаемые и передаваемые, сохраняемые различными источниками
Журнал	периодическое издание, имеющее постоянную рубрикацию и содержащее статьи по различным вопросам
Деловая игра	метод имитации принятия решений в различных производственных ситуациях, осуществляемый по заданным правилам группой людей
Книжная выставка	публичная демонстрация специально подобранных и систематизированных произведений печати и других носителей информации, рекомендуемых для обозрения, ознакомления
Интелле́кт	качество психики, состоящее из способности осознавать новые ситуации, способности к обучению и запоминанию на основе опыта, пониманию и применению абстрактных концепций, и использованию своих знаний для управления окружающей человека средой

Личность	полноценный, состоявшийся человек со своей собственной сформированной годами системой ценностей, оригинальными привычками, особым образом поведения, манерой общения и другими индивидуальными особенностями

Задание «Таблица»

Игрокам раздают карточки со словами и карточки с толкованиями. Необходимо заполнить таблицу, группируя карточки со словами по разделам: «Архаизмы», «Жаргонизмы», «Канцеляризмы»

Архаизмы	Жаргонизмы	Канцеляризмы
Вотчина – родовое именье землевладельца, переходящее по наследству	Клёво	Вышеизложенное
Безмен – ручные весы с неравным рычагом и перемещающейся точкой опоры	Комп	Нижеследующий
Вершник –едущий верхом	Чисто	Обжаловать
Горница – комната, расположенная обычно в верхнем этаже дома	Братва	Вверенный
Доброхот – доброжелатель, покровитель	Хавчик	уведомлять
Ендова – широкий сосуд с носиком для разливания жидкостей	Облом	данный
Звездословие – астрологические книги	Стремно	будучи
Колымага – закрытый воз шатрового типа	Отпад	именуемый
Лазарет – больница	Шмон	надлежит
Ментор – воспитатель, наставник	Глюк	каковой

Задание «Заполни пробелы»

Карточки со словами раскладываются на большом листе с текстом.

«Наверно, всем ещё памятна ужасная [....], разыгравшаяся в 1865 году, в пору весеннего равноденствия, когда с северо-востока налетел ураган и […] упал до семисот девяти миллиметров... Разрушенные [....], леса, вырванные с корнем, [....], опустошенные морскими валами величиной с [ ], выброшенные на [....] [....], исчислявшиеся сотнями по сводкам бюро Веритас, целые края, превращённые в [....] губительной силой смерчей, всё сокрушавших на своём пути, многие [....] людей, погибших на суше или погребённых в [....] морской, – таковы были последствия этого грозного урагана » (Верн Ж. Таинственный остров).

Карточки со словами: барометр; берег; буря; гора; город; корабли; побережья; пустыни; пучине; тысячи.

3. Игра -тренинг «Словарь по библиотечному делу»

Задание «Найди пару»

1. Библиотечное обслуживание	2. Обслуживание читателей	3. Библиотечная выставка	4. Реферат

5. – основная функция библиотеки, направленная на удовлетворения потребностей в читательских печати и других Носителях информации, оказание помощи при их выборе и использовании

6. – деятельность библиотеки по пропаганде и выдаче произведений печати и других документов или их копий, оказание помощи в их выборе и использовании

7. – публичная демонстрация специально подобранных и систематизированных произведений печати и других носителей информации, рекомендуемых пользователям библиотеки для обозрения и ознакомления

8. – вторичный документ, представляющий собой краткое изложение содержания первичного документа или его части

Ключ к упражнению: 1–6; 2 –4; 3–7; 4 –8.

4. Моделирующая игра «Реклама»

Игра проводится с сотрудниками, не имеющими специального библиотечного образования.

Цель – сформировать представление о структуре книги.

Задачи:

–развить навыки работы с несколькими источниками информации;

–сформировать представления о рекламной информации;

–развить навыки коллективного решения проблемы.

Игровая ситуация. Объявлен конкурс на лучшее издание. Команды-«издательства» должны представить макеты книг и провести рекламную кампанию.

Участники делятся на команды.

Задания для команд:

–изучить предложенную литературу;

–подготовить макет книги;

–разработать текст рекламы;

–подготовить вопросы конкурентам.

Критерии:

–качество и аккуратность макета;

–качество рекламы;

–наличие иллюстраций;

–коллективность работы;

–корректность поведения.

–Документное обеспечение

–Вспомогательная литература по теме и книжному делу.

–Раздаточный материал

–Чистые тетради (или сброшюрованные листы) для макетов, карандаши, линейки, ручки. Оценочные таблицы.

5. Деловая игра «Пишем заявку на грант»

Цель – выработка у сотрудников библиотеки навыков написания заявок на грант, как одного из путей поиска внебюджетных средств финансирования библиотеки.

Грант – это деньги, которые какая-либо организация или фонд дарят некоммерческой организации.

Заявка – это письменное обращение с просьбой о гранте, в которой администрация некоммерческой (бюджетной) организации пытается убедить дарителей вложить деньги в их организацию.

Примерная программа игры

1. Вводная часть: деление на команды (по 3–5 человек) с определением ролей (директор, заместитель директора, заведующий отделом и т. д.) и должностных обязанностей в соответствии с выбранным каждой командой профилем библиотеки; выбор кандидатур на роли глав фондов – учредителей грантов.

Регламент – 10 минут.

2. Поиск: каждой команде выдаётся открытый список фондов и организаций, которые могут поддерживать то начинание, каким хочет заниматься каждая команда (библиотека). Их задача – разработать такую стратегию и тактику, чтобы вызвать интерес учредителя к себе. Регламент – 20 минут.

Фонды, предоставляющие гранты:

- Национальный фонд “Молодые лидеры”.
- Российская благотворительная организация ИНО-Центр.
- Российский гуманитарный научный фонд (РГНФ).
- Российский Фонд Фундаментальных Исследований.
- Фонд поддержки образования и науки (Алферовский фонд).
- Фонд содействия отечественной науке.

3. Пишем заявку.

Пакет документов в государственное учреждение состоит из трёх частей.

Письмо-запрос – это краткое (2 –3 абзаца) заявление, подписываемое директором. В письме кратко описывается суть заявки, важность и значимость предлагаемого проекта. Письмо должно отражать поддержку и одобрение проекта администрацией и быть подписано, кроме директора ещё одним официальным лицом, например, заместителем директора.

Регламент – 20 минут.

Заявка. Она может строиться по следующей схеме:

а) основные данные о библиотеке (название, почтовый адрес, номера телефонов администрации, номер факса, E-mail);

б) источники дополнительного финансирования проекта;

в) краткие данные о руководителе и участниках проекта (Ф.И.О., дата, год и место рождения, место работы, должность, краткая биография, степень участия в проекте (например, руководитель проекта);

обоснование проекта. Состоит из разделов:

- непосредственные цели проекта;
- суть проекта;
- перспективные цели проекта;
- полезность проекта;
- актуальность, научно-практическая новизна проекта;
- мероприятия по реализации проекта;
- проект бюджета;
- обоснование проекта бюджета;
- обоснование требуемого для реализации проекта оборудования.

Регламент – 1 час.

4. Изучение проектов грантодателями (экспертами). Подведение итогов ДИ, оценка проектов. Регламент – от 30 минут до 1 часа

Литература:

4. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

5. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

6. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Практическое занятие 4. Тема: Освоение понятийной базы библиотечного менеджмента (лекция 6)

Задание:

Ниже предлагается перечень терминов, определения которым надо дать, используя литературу по курсу, справочные издания по библиотечному делу и смежным областям знания.

Задание выполняется в форме следующей таблицы:

№ п/п	Термин	Определение понятия	Цитируемый источник
1	Библиоменеджер		
2	Внешняя среда библиотеки		
3	Методическая работа		
4	Паблик рилейшнз		
5	Прогнозирование		
6	Профессиограмма		
7	Стиль управления		
8	Устав библиотеки		
9	Экономика библиотеки		
10	Должностная инструкция		

11	Инновация		
12	Научная организация библиотечного труда		

Литература:

4. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

5. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

6. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Практическое занятие 5. Тема: Психологические и эмоциональные особенности работы библиотекарей (лекция 7)

Задание:

1. Дискуссия «Библиотекарь-профессионал: какой он сегодня?»
2. Разработать анкету для библиотечных работников «Моя профессия – библиотекарь» – 10 вопросов.
3. Эссе «Размышление о профессии».

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Практическое занятие 6. Тема: Онлайновые сервисы современных библиотек (лекция 8)

Задание:

1. Ознакомьтесь с научно-методическими работами в области библиотечного дела и библиотечных исследований профессорско-преподавательского состава и студентов ЛГАКИ имени М. Матусовского в виртуальной академии. Составьте библиографический список из 15 работ.

2. Подготовить обзор электронной библиотеки (по выбору студента): (Состав электронной библиотеки по содержанию, описание ресурсов, разделы, навигация, удобный многоуровневый поиск, интерфейс, условия доступа (бесплатно, круглосуточно), наличие электронных коллекций, доступ в режиме чтения к документам в ЭБ, копирование электронных документов и т.д.).

2. Протестировать электронные каталоги библиотек

1. Найти с помощью любой поисковой системы сайты библиотек, указанные в задании:
   - ✓ Луганский государственный университет им. В. Даля
   - ✓ Луганский государственный педагогический университет
   - ✓ Луганская государственная академия культуры и искусств им. М. Матусовского

- ✓ Луганский государственный аграрный университет

2. Найти на сайтах библиотек электронные каталоги

3. В электронных каталогах этих библиотек найти литературу по теме «библиотечное дело»

4. По результатам поиска оценить качество электронных каталогов с позиции пользователя по показателям:

- ✓ Удобство поиска по 5 балльной системе (1- не удобно; …5 - очень удобно)
- ✓ Многоаспектность поиска (возможность поиска по различным основаниям, перечислить)
- ✓ Удобство сохранения по 5 балльной системе (1- не удобно; …5 - очень удобно)
- ✓ Возможность заказа полного текста («+», «–».)
- ✓ Свои примечания

5.Работу выполнять письменно.

3. Написать эссе на тему «Электронная цифровая подпись»

Эссе́ – литературный жанр прозаического сочинения небольшого объёма и свободной композиции.

Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения автора по конкретному поводу или предмету и не претендует на исчерпывающую или определяющую трактовку тему.

Порядок выполнения:

1. Изучить литературу и материалы открытых ресурсов Интернет по проблемам ЭЦП
2. Написать эссе «Электронная цифровая подпись» в формате MS Word
3. Подписать файл
4. Выслать по электронной почте преподавателю
5. Подписать электронное сообщение

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Практическое занятия 7. Тема: Овладение методикой предоставления библиотечной услуги коммуникативного уровня. (лекция 9)

Задание: проанализировать текст и найти адекватные пути решения.

Текст ситуации 1.

«Могу я с Вами поговорить одну минуту, Светлана Андреевна?» - это был голос Валентина Петровича Гончарова, профессора социологии в академии. Стоявший в дверях кабинета Гончаров выглядел взвинченным, раздраженным и утомленным.

«Конечно, - сказала Светлана Андреевна, директор библиотеки академии, - пожалуйста, проходите и садитесь».

«Я только что имел очень неприятный опыт общения с вашими сотрудниками на выдаче и справочном обслуживании, - начал Гончаров без предисловий. Он уселся и положил руки на колени. - Я хочу поговорить с Вами об этом, потому что я действительно очень расстроен и надеюсь, что Вы что-нибудь предпримете». В его голосе звучала настойчивость, и его глаза взывали к пониманию.

«Что случилось?» - спросила директор библиотеки дружелюбно, надеясь своей улыбкой вызвать ответную у Гончарова. Валентин Петрович попытался улыбнуться, но не смог.

«Я начну с самого начала, - сказал он, - Примерно два месяца назад я послал свою статью в один социологический журнал. Сегодня я получил письмо от редактора с выражением заинтересованности в статье и просьбой проверить некоторые из моих утверждений. То, о чем редактор просит меня, требует поиска некоторых цифровых данных в последних выпусках журнала «Статистическое обозрение». Редактор хочет получить мой ответ как можно скорее, через день или два. Я хотел взять последний выпуск «Статистического обозрения» на кафедре выдачи 15 минут назад и спросил сотрудника, там работающего, могу ли я взять его на ночь».

Пока Гончаров говорил, Светлана Андреевна догадалась о цели его визита. Гончаров хотел взять домой справочное издание, но получил отказ, так как согласно правилам библиотеки справочные материалы на дом не выдавались. Одной из аксиом Светланы Андреевны было: каждый раз, когда люди хотят выговориться, не прерывать их, пока они не закончат. Если их прервать, их раздражение только еще больше увеличится. Поэтому она не сделала ни одной реплики.

«Я сказал студенту, работающему на выдаче, что верну книгу завтра до полудня, - продолжал Гончаров, - я пообещал это. Но он сказал, что справочные книги никогда не выдаются из библиотеки. Я это знаю. Я читаю те выдержки из правил пользования, которые Вы распространяете среди преподавателей время от времени. Но я не хотел ехать домой - я живу в 30 км от академии - брать там статью и возвращаться опять в библиотеку, а вечером снова ехать домой. Я сказал это ему. Он все равно отказался выдать книгу. И я могу сказать, что нельзя было быть более невежливым и равнодушным к моей ситуации. Я ушел с возмущением и решил поговорить с библиографом, не разрешит ли она взять книгу. Я никогда раньше не обращался с подобной просьбой. Она болтала с Вашим заместителем, когда я подошел к ней. Я получил то же разъяснение - справочные книги не выдаются. Они объяснили - это часто спрашиваемое издание, кто-то может за ним обратиться, таковы правила и т.д. Они не были так невежливы, как библиотекарь на выдаче, но были также непреклонны».

Все время, пока Гончаров говорил, Светлана Андреевна спокойно сидела. Часть ее внимания концентрировалась на рассказе профессора, а часть на ее собственных размышлениях. Она думала, что ее заместитель, библиограф и библиотекарь были вполне правы, говоря, что справочные издания не выдаются, потому что могут быть востребованы другими читателями. Сотрудники просто придерживались установленных много лет назад правил, утвержденных администрацией академии. Правила не предусматривали никаких исключений, и исключения никогда не делались.

В то же время она могла увидеть ситуацию и глазами профессора. Обычно люди, делающие подобные запросы, имеют серьезные причины. Но если сделать исключение для одного, не начнутся ли исключения и для других? И будет ли это справедливо - допустить исключение для одного и не допускать для других? И будет ли справедливо делать исключения для преподавателей, но не делать для студентов? И что случится с вашими правилами, если вы начнете делать исключения?

Эти и другие мысли крутились в голове директора, когда она услышала, как Валентин Петрович сказал тоном, допускающим только один ответ: «Я здесь, чтобы попросить Вас выдать мне эту книгу на ночь».

Светлана Андреевна этого ожидала. Она продолжала мысленный разговор с самой собой: «Если я разрешу это, я нарушу правила и не поддержу своих сотрудников, которые просто следовали инструкциям. Как они будут себя чувствовать после этого? Что за смысл иметь правила, если их нарушать?...».

Гончаров ждал ответа.

Схема анализа ситуации

1. Прочитать ситуацию для получения общего впечатления.
2. Отобрать и записать факты, группируя их следующим образом:

факты внешнего окружения;
факты, относящиеся к библиотеке;
факты, характеризующие людей.

4. Составить список проблем, имеющихся в ситуации.

5. Проанализировать эти проблемы и решить, какая из них является главной. Остальные будут считаться второстепенными проблемами ситуации.

6. Сформулировать главную проблему как вопрос, который встает перед главным действующим лицом в ситуации.

7. Изучить второстепенные проблемы и разделить их следующим образом:
задания, которые надо сделать;
сферы, которые надо исследовать;
проблемы, которые надо решить.

8. Проанализировать главную проблему и составить список всех возможных решений этой проблемы.

9. Изучить возможные решения и отобрать 3-4 лучших альтернативных решения.

10. Изучить эти решения, рассматривая достоинства и недостатки каждого («плюсы» и «минусы»).

11. После такого анализа выбрать одно лучшее решение.

12. Обосновать выбор и доказать, почему это решение лучшее.

13. Предусмотреть план действий на тот случай, если лучшее решение не даст ожидаемого результата.

14. Проанализировать наиболее серьезные второстепенные проблемы и дать рекомендации по их решению.

Текст ситуации 2

На абонементе городской библиотеки шла горячая дискуссия. Ее предметом являлась читательница Нина Лукашова, уже не первый год посещающая библиотеку. Больше месяца назад Нине было выдано несколько книг по системе «платного абонемента», которая предусматривала оплату 1 руб. в сутки за каждую книгу с условием оплаты вперед. Срок пользования книгой не должен был превышать недели. Нина же взяла книги уже больше месяца назад, да еще и не заплатив ничего.

Дефицитный Паоло Коэльо, два романа которого были теперь на руках у Нины, постоянно спрашивался читателями.

«Ведь Лукашова далеко не первый раз нарушает правила пользования абонементом, задерживая книги. Ей сейчас уже лет 20, а ходит она к нам еще с того времени, когда была школьницей. Те, кто работает на абонементе давно, хорошо ее знают, - рассказывала Анна Васильевна, главный библиотекарь абонемента. — А когда ей выдавали книги последний раз, то на кафедре выдачи работали девочки, пришедшие к нам этой осенью. Они не были вовремя предупреждены об этой «трудной читательнице». Моя вина, наверное, в этом есть - не успела с ними побеседовать об особенностях некоторых наших «любимых» пользователей».

Анна Васильевна сокрушенно покачала головой: «И надо же, чтобы именно Коэльо, да еще и две книги! И в долг!!».

Ирина Викторовна, одна из тех самых молодых сотрудниц абонемента, взволнованно вступила в разговор: «Она так убедительно просила, обещала, что вернет через несколько дней. И по формуляру видно, что читатель давно ходит в библиотеку. Хоть бы пометка какая была... Мы ведь хотели, как лучше. Думали — все для читателя, его запросы — главное для нас». «Да, но что же делать теперь? Расскажи, пожалуйста, еще раз о телефонных переговорах с Лукашовой», - попросила, вздохнув, Анна Васильевна.

Ирина Викторовна сосредоточенно, стараясь не упустить ни одной детали, начала: «Я позвонила ей, как только мы просмотрели формуляры читателей платного абонемента из-за отказов на Коэльо и обнаружили, что книги за Лукашовой. Попала как раз на нее, и она спокойно так говорит: «Завтра принесу». На следующий день ни Лукашовой, ни книг. Звоню еще раз, опять то же самое: «Принесу». А в третий раз берет трубку ее мать и сразу в крик:

«Библиотеки, - кричит, - всегда были бесплатные, у нас в семье есть нечего, а вы вымогаете у нас последние деньги!».

«С такими читателями надо расставаться навсегда! - резко вступила в разговор до сих пор молчавшая и внимательно слушавшая Валентина Петровна, одна из старейших сотрудниц абонемента. - Хорошо бы вернуть книги по всем правилам, с оплатой всех дней пользования. На худой конец, просто вернуть, без оплаты. А потом ее наказать. Лишить права пользования платным абонементом навсегда; это можно, там в правилах есть специальный пункт «за нарушения». А абонементом как таковым - на год, тоже законно, опираясь на правила пользования библиотекой».

«Если с Лукашовой все деньги взять, сколько у нее сейчас по рублю за сутки накопилось, так ведь ей на них можно было того же Коэльо в книжном магазине купить, и книги бы ее личные были. А мы и деньги отбираем, и книги. Как-то это тоже не очень справедливо получается», — робко подала реплику Ирина Викторовна.

«А не нужно нарушать! Нарушил - плати!», - с полным сознанием своей правоты высказалась Валентина Петровна. Анна Васильевна молчала, глубоко задумавшись.

Схема анализа ситуации

1. Прочитать ситуацию для получения общего впечатления.
2. Отобрать и записать факты, группируя их следующим образом:

факты внешнего окружения;
факты, относящиеся к библиотеке;
факты, характеризующие людей.

4. Составить список проблем, имеющихся в ситуации.
5. Проанализировать эти проблемы и решить, какая из них является главной. Остальные будут считаться второстепенными проблемами ситуации.
6. Сформулировать главную проблему как вопрос, который встает перед главным действующим лицом в ситуации.
7. Изучить второстепенные проблемы и разделить их следующим образом:

задания, которые надо сделать;
сферы, которые надо исследовать;
проблемы, которые надо решить.

8. Проанализировать главную проблему и составить список всех возможных решений этой проблемы.
9. Изучить возможные решения и отобрать 3-4 лучших альтернативных решения.
10. Изучить эти решения, рассматривая достоинства и недостатки каждого («плюсы» и «минусы»).
11. После такого анализа выбрать одно лучшее решение.
12. Обосновать выбор и доказать, почему это решение лучшее.
13. Предусмотреть план действий на тот случай, если лучшее решение не даст ожидаемого результата.
14. Проанализировать наиболее серьезные второстепенные проблемы и дать рекомендации по их решению.

Задание: Подготовить «Анализ чтения пользователей библиотеки» (определенной группы читателей – по выбору)

В помощь выполнения задания:

К заданию:

Для чего библиотекари изучают читательские интересы? Изучение интересов читателей – важная органическая часть библиотечной деятельности. Цель изучения интересов читателей – научно обосновать и сделать эффективным библиотечно-библиографическое руководство чтением.

Изучение интересов читателей осуществляется в основном в процессе работы с читателями. При этом применяется совокупность специальных методов – анализ материалов библиотечной статистики, читательских и книжных формуляров, материалов справочно-библиографической работы и др.

Анализ материалов библиотечной статистики. «Дневник библиотеки», годовые отчеты дают возможность выявить и сопоставить сведения о количестве и составе читателей по основным группам, об объеме выданной литературы и ее распределении по отделам библиотечной классификации, обращаемости фондов по отделам классификации за разные отрезки времени и др. При проведении изучения читателей целесообразно вводить в Дневник дополнительные графы, более дробно характеризующие состав читателей и выданные книги, учитывающие выдачу отдельных произведений.

Анализ читательских формуляров (отдельных читателей или определенной группы читателей) дает возможность частично получить сведения о содержании чтения читателей. Иногда запись выданных книг сопровождают условными знаками, отмечая литературу, взятую по рекомендации библиотекаря, или в формуляры определенной группы читателей вводят дополнительные графы, где условными знаками обозначают причины, обусловившие выбор той или иной книги, мотивы спроса, реакцию читателей на прочитанные книги.

Анализ книжных формуляров (обычно выборочный) позволяет определить обращаемость книг за определенный промежуток времени. Подбираются формуляры всех экземпляров произведения, выявляется время приобретения книг. При определении обращаемости книги среди разных групп читателей книжные формуляры анализируют вместе с читательскими формулярами.

Анализ материалов справочно-библиографической работы. «Листы учета библиографических справок» и другие материалы дают возможность определить потребности читателей в литературе, их интересы и цели чтения. Обычно анализируют содержание и оформление каждого библиографического запроса, обращая особое внимание на анализ тематических запросов.

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.
2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.
3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Практическое занятие 8. Тема: Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки (лекция 10)

Цель работы: осуществить информационно-аналитическое сопровождение изучения организации пространства в модельной библиотеке.

Задание и методика выполнения: на основе анализа ресурсов Интернет подберите различные примеры организации пространства в модельной библиотеке (зонирование пространства, открытый доступ, выделение зоны коворкинга и т. п.) - (5 вариантов) - и заполните следующую таблицу:

	Наименование библиотеки	Пример(ы) организации	Фотография(и)

		пространства	

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Практическое занятие 9. Тема: Информационная компетентность библиотекаря в современных социокультурных условиях (лекция 11)

Ситуационные задания: проработать и провести анализ ситуаций

<u>Занятие 1. Преодоление конфликтных ситуаций в библиотечном коллективе</u>

Общая модель подхода к решению морального конфликта:

1. Дается нравственная оценка содержания конфликта и его причин.
2. Определяется нравственное отношение к конфликту.
3. Делается моральный выбор — как достойно и разумно поступить.
4. Разрабатывается технология преодоления конфликта или его нивелирования.
5. Умело реализуется избранная антиконфликтная технология.

Используя данную модель, обучающие решают предложенные варианты конфликтных ситуаций. Затем индивидуальные решения публично аргументируются и обсуждаются.

Варианты возможных конфликтных ситуаций:

1. Обеденный перерыв. Библиотекарь вошла в кабинет руководителя и попросила разрешения позвонить по телефону. Ведется беседа личного характера. Руководителю должны срочно позвонить по служебным делам. Но телефон занят. Как бы Вы поступили на месте руководителя?

2. К Вам обратилась библиотекарь с просьбой отпустить ее сегодня раньше окончания рабочего дня. Вы спрашиваете о причине. Оказывается, она ищет другое место работы. Ее уход лишит библиографический отдел нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы ответили на просьбу?

3. Директор библиотеки идет по коридору. Видит группу библиотекарей, о чем-то оживленно беседующих. Возвращаясь через 10 минут, он наблюдает ту же самую картину. Как бы Вы повели себя на месте директора?

4. На 10 часов утра Вы вызвали для беседы к себе подчиненного, который часто опаздывает на работу. Обстоятельства сложились так, что Вы задержались и пришли с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

5. Сотрудник абонемента (читального зала), минуя руководителя отдела, просит директора библиотеки отпустить его с работы по неотложному делу на 4 часа. Как должен поступить директор?

6. Вас как руководителя покритиковали на собрании. Критика была резкой, но целый ряд положений непосредственно к Вам не относится. Как бы Вы ответили на критику?

7. Вы заведующий отделом. В конце рабочего дня должно начаться собрание, на котором Вы выступаете с докладом. В это время Вы находитесь на совещании у директора. Совещание явно затянулось. Вы опаздываете в отдел. Как поступить в подобной ситуации?

Ситуации подбора, приема, увольнения, расстановки кадров

I. Вам нужно принять на работу библиотекаря. Выскажите свое мнение, кого бы Вы предпочли (при прочих равных условиях):

1) сотрудника со специальным (библиотечным) образованием;
2) сотрудника со стажем работы в библиотеке:
3) человека образованного и начитанного;
4) человека, которого рекомендуют люди, которым я могу доверять.

II. Вы развиваете в своей библиотеке компьютерное хозяйство (или только приступаете к автоматизации). Вам необходимо поручить руководство этим направлением определенному лицу. Какое решение Вы примите:

1) поручу это направление своему заместителю, библиотекарю-профессионалу;
2) возьму на должность нового сотрудника с подходящим образованием (математика, программиста, инженера);
3) организую в структуре отдел автоматизации, руководителем назначу опытного библиотекаря-профессионала, имеющего стаж работы в нашей библиотеке;
4) приму такое же решение, но руководителем назначу сотрудника с подходящим образованием (математика, программиста, инженера).

III. Вам надо заполнить неожиданно образовавшуюся вакансию заведующего отделом. У Вас три кандидатуры, все чем-то хороши. Придется делать выбор:

1) в этом отделе есть заместитель заведующего, стаж работы в этом качестве более десяти лет. Плюсы: работу и людей знает. Минусы: полное отсутствие инициативы - как работали, так и будут работать. А как хотелось бы "перестройки"..;
2) в другом отделе библиотеки есть подходящая кандидатура. Плюсы: хорошее образование, молодость, инициатива, желание и – что важно, - умение руководить. Минусы: в обиде окажутся многие сотрудники, которые работают давно и ждут "своей очереди" продвинуться;
3) давно хочет перейти в наш коллектив сотрудник из другой библиотеки. Плюсы: хорошее образование, стаж работы, желание взять на себя ответственность. Минусы: трудно сказать — мы его совсем не знаем. Ясно только одно: там, у себя, что-то не получается, не хочет там оставаться...

IV. Сотрудник, завершивший образование, размахивает дипломом и требует немедленно повысить разряд. Ваши действия:

1) обещаю разобраться; не предпринимаю никаких действий, так как фонд оплаты труда исчерпан;

2) принимаю соответствующее заявление и соглашаюсь с повышением;

3) прошу заведующего отделом подготовить должностную инструкцию с соответствующими изменениями и дополнениями, после ее утверждения соглашаюсь с повышением.

V. Сотрудник окончил курсы, показывает полученное на них свидетельство (удостоверение, сертификат) и требует повысить ему разряд. Ваши действия:

1) отказываю без объяснения причин (достаточно того, что в период учебы часть коллектива брала на себя его обязанности, работала за него);

2) обещаю пойти навстречу при первой возможности, хотя перспектив не вижу;

3) объясняю, что окончание курсов и получение этого документа никаких особых прав не дает. Будущее покажет;

4) предлагаю сотруднику на деле продемонстрировать эффективность полученных знаний: составить проект, подготовить мероприятие, разработать документацию. Ухожу от прямого ответа на вопрос: «И тогда?» - считая его лишним. Повышение разряда проводится в качестве поощрения, если полученные знания применены на практике.

VI. В кабинет входит М.П. (опытный, уважаемый в коллективе сотрудник, профессионал, зав. подразделением). М.П.: "Мужа пригласили в другой город, через месяц-полтора - уезжать. Прошу уволить меня поскорее, за несколько дней, надо собраться". Ваша реакция:

1) дорогая М.П., поздравляю! А жилье дадут? Все сделаем. Но обещайте, что придете в санитарный день, посидим, вспомним, как работали с Вами, скажем Вам на дорогу хорошие слова;

2) вот это да, неожиданно как-то. От Вас не ожидала, сколько лет работали, я на Вас так надеялась. За несколько дней не получится. Недели две по закону придется отработать..;

3) не получится у Вас, М.П., что Вы задумали! Быстро не уйдете! Месяц, а то и все полтора отработать! Еще я подумаю, как Вам дела сдавать и кому. Как так можно? Вдруг приходите, не предупреждая... Вот что: пусть муж едет, а Вы 11 с детьми потом к нему поедете. Поработаете пока. Вы же сами замену не подготовили!

VII. Опытный кадровый работник старше 65 лет, заведующий отделом, приносит заявление об увольнении. Состояние здоровья работать позволяет. Замена подготовлена. Ваши действия:

1) когда-нибудь это должно было произойти: нельзя же вечно работать! Подписываю заявление. Приглашаю заходить;

2) провожу неторопливую беседу, пытаясь понять, что подтолкнуло к решению уйти (возможные мотивы и аргументы: ухудшение состояния здоровья, необходимость ухода за близкими дома, желание "омолодить" штат и открыть дорогу молодежи, неприятный разговор в отделе). Соглашаюсь с просьбой. Приглашаю сотрудника, принимающего отдел, прошу собрать коллектив. Представляю нового руководителя в присутствии уходящего в отставку. Прошу произнести напутственные слова; 3) прошу ветерана дать согласие на временную работу (варианты: с сокращенным рабочим днем, на контрактной основе, с использованием для обучения новых сотрудников, с поручением пересмотреть документацию, принять участие в разработке плана и составлении отчета и т. п.).

VIII. Молодая сотрудница со средним образованием (стаж работы — почти год) увольняется из библиотеки в связи с поступлением в вуз. Ваши действия:

1) подписываю заявление с грустью: уходят молодые кадры. Прошу не забывать;

2) пытаюсь отговорить от увольнения, убеждаю, что можно и нужно учиться, не покидая коллектив библиотеки. Попробую поговорить с родителями;

3) кто решил уйти - уйдет, но с коллективом придется разобраться: надо знать о планах молодежи и вести работу по профориентации и профадаптации, закреплению молодежи. Если

работа и люди по душе, человек не уйдет на дневное…

Ситуации, связанные с повышением квалификации

I. В поступившей на Ваше имя почте Вы обнаружили приглашение на учебу в Москву: срок - две недели, командировочные расходы оплачиваются). Ваши действия:

1) без всяких сомнений: еду. Учить своих заместителей или рядовых сотрудников опасно - они не должны быть умнее своего руководителя. Разве отсюда не следует, что сначала надо ехать на учебу руководителю?

2) надо выяснить, что за курсы (в приглашении об этом не сказано, но телефон есть). А затем уж решить, кого стоит послать;

3) в библиотеке и так плохо с людьми, а тут на 14-15 дней надо будет лишиться сотрудника. Эффект всяких курсов весьма сомнителен... Отказаться;

4) прекрасно! Давно ищем деньги на командировку в Москву - надо привезти заказанную технику и отложенные книги. На «курсы» поедет наш автоматизатор: для виду посидит пару дней, но дело сделает.

II. Сотрудница-библиограф подала заявление с просьбой направить ее на компьютерные курсы. Приложена программа курсов: текстовые и графические редакторы, электронные таблицы, финансовые операции в Интернете (электронные платежи, банковские карты). Говорит, что она таким образом лучше освоит Интернет (библиотека подключена). Деньги не бог весть какие, но и не малые... Ваши действия:

1) подписываю заявление, предлагаю искать спонсоров;

2) понимаю, что в скрытой форме готовится переход на работу в другую организацию с предварительным обучением за счет библиотеки. Предлагаю сотруднику сначала обратиться к юристу, чтобы перейти на контрактную систему, оговорив в трудовом договоре ответственность за увольнение по собственному желанию (с указанием срока);

3) в направлении на курсы отказываю.

III. Вы или Ваши сотрудники возвратились из служебной командировки за рубеж или в пределах России (участвовали в совещании, конференции, выступали с докладом):

1) это хороший повод для того, чтобы собрать весь коллектив для отчета и подробного рассказа о том, что было, какая была программа, как был принят аудиторией доклад. Надо показать всем привезенные материалы;

2) темы бывают разные и не всем всегда все надо знать. Собираются те лица, которых я определю, формальный отчет заслушаем в узком составе;

3) вообще не вижу смысла отчитываться в коллективе, отчет будет направлен "наверх": будет меньше разговоров о том, что "одни работают, другие ездят".

IV. Студентка-заочница библиотечного факультета возвратилась с очередной экзаменационной сессии:

1) надо поинтересоваться, все ли сдала: главное - получить диплом;

2) руководитель отдела, в котором она работает, должен быть в курсе ее дел;

3) студенты отчитываются в дирекции; темы рефератов, курсовых, дипломных работ обязательно предлагаются библиотекой. Иначе какой смысл в учебе?;

4) с целью повышения ответственности и информации коллектива полезно дать возможность выступить перед всеми, рассказать, что нового говорили преподаватели;

5) предложите свой вариант.

V. Обсуждается вопрос о системе повышения квалификации сотрудников. Вы должны высказать свое мнение:

1) должен быть жесткий план, каждый должен повышать квалификацию хотя бы раз в 3-4 года. Учебу можно организовать в библиотеке;

2) может быть план, но он всегда будет иметь формальный характер. Учить надо "по потребностям" и тех, кому это нужно;

3) в план надо включить только ежемесячную информацию на общем собрании коллектива. Остальное - как получится: вызовут -пошлем, захотят - отпустим.

VI. В Вашей библиотеке есть план обучения новых сотрудников. Однако некоторые из них под разными предлогами ("у меня большой стаж работы, 14 "имею библиотечное образование") уклоняются от обучения по этому плану). Ваши действия:

1) не хотят - не надо. В работе скажется, тогда заставим изучать все, что надо, самостоятельно и в нерабочее время;

2) вызову и объясню, что у нас принят такой порядок для всех без исключения;

3) придется проявить настойчивость. Потребую обеспечить контроль;

4) не буду доводить до конфликта. Попрошу заведующего отделом познакомить сотрудника с содержанием плана и убедить, что многое, относящееся к нашей библиотеке и ее традициям, он пока не знает и поэтому должен учиться.

VII. В процессе внедрения компьютерной техники и освоения новой технологии коллектив раскололся на две группы: одни работают на компьютерах хорошо, другие заявляют принципиально, что овладевать компьютерными знаниями не будут. Ваши действия:

1) жесткими волевыми действиями весь коллектив вовлекается в производственное обучение;

2) морально и материально стимулируются только "прогрессивные сотрудники";

3) вопрос "спускается на тормозах": опыт показывает, что те, кто боялся, очень быстро перевоспитывается….

Ситуации оперативного управления персоналом

I. Между двумя хорошо работающими сотрудниками возник конфликт, разобраться в сущности которого сложно. Работать вместе они не хотят (и не могут - страдает дело), каждый считает, что именно он должен остаться в своем подразделении. Ваши действия:

1) вызываю к себе, предупреждаю, что если они не договорятся о мирном разрешении конфликта, обоим придется написать заявление об увольнении. Оставляю на столе бумагу для заявления и выхожу из комнаты;

2) в беседе с заместителем (с участием заведующих отделами) определяю, в какие отделы (на какие другие участки) можно перевести сотрудников в соответствии с ст. Трудового кодекса. Переводятся оба сотрудника. Окончательное решение будет принято после анализа причин конфликта;

3) предложите свой вариант решения.

II. Вас назначают руководителем библиотеки, в которой на других должностях Вы работали более десяти лет. Ваши первые действия:

1) выступая в первый раз в новой должности, сообщаю, что работать будем так, как работали, ничего пересматривать, менять не будем. Так и работаю;

2) успокоив коллектив на собрании ("работать будем так, как работали, ничего пересматривать, менять не будем"), начинаю разбираться с сотрудниками, которые мешали мне раньше работать, провожу структурные реформы;

3) выступая в первый раз в новои должности, объявляю о своем решении провести серьезный анализ деятельности каждого подразделения и всей документации. Прошу всех в письменном виде подавать свои предложения;

4) не готовлю "тронную речь" и не выступаю с обещаниями перед коллективом. Для начала серьезно анализирую ситуацию в "верхнем эшелоне власти"; смотрю, кого из заместителей, руководителей подразделений надо заменить. Формирую команду, с которой

буду советоваться о дальнейших действиях.

III. У Вашего заместителя и заведующего отделом, обслуживающего читателей, разные точки зрения на то, как организовать интерьер читательского помещения:

1) на совещании в более широком составе даю возможность им высказаться, проводим обсуждение и принимаем коллегиальное решение; Вариан первый: после этого каждый из них остается при своем мнении. В итоге решение не выполняется. Идея тихо забывается. Второй - я лично контролирую выполнение решения;

2) вы предлагаете найти специалиста по интерьеру (например, среди читателей), чтобы получить квалифицированную консультацию;

3) вы предлагаете обратиться к читателям за советом, поручаете подготовить для них плакат с обращением к ним, на нем изображены альтернативные варианты и просьба высказаться (проголосовать).

IV. Вам предложили обратиться за консультацией к постоянным читателям, ведь среди них - специалисты самых разных отраслей знания, областей практической деятельности. Используете ли Вы это обстоятельство на пользу библиотеке?:

1) читатели приходят в библиотеку читать, брать книги на дом. Считаю постановку вопроса неправильной в принципе: нехорошо их использовать;

2) откровенно говоря, мы не знаем наших читателей: специальность в читательском билете не указана. Есть должность и образование;

3) да, такая работа ведется. Но очень редко и осторожно;

4) широко используем: учителей, юристов, медицинских работников, журналистов, работников органов социальной защиты, военкомата, милиции (подчеркните, допишите других специалистов).

V. Библиотека получает после ремонта дополнительное помещение - комнату метров 40. Как будет принято решение о том, как занять помещение?

1) решение приму самостоятельно, исходя из потребностей и традиций;

2) поговорю с "командой", затем сообщу коллективу результат ("мы тут посоветовались и решили"); 3) вынесу вопрос на собрание коллектива, заслушаю мнения. Решение приму самостоятельно "с учетом мнений трудящихся";

4) "недозревший вопрос" оставлю на время открытым;

5) проведу открытый конкурс предложений.

VI. Вы приходите на работу и видите, что чисть читального зала залита водой, пострадали книги. Через полчаса весь коллектив должен быть на собрании. Через три часа придут первые читатели. Ваши действия:

1) вызываю заместителя или заведующего отделом. Освобождаю от присутствия на совещании, поручаю разобраться: куда надо позвонить, принять меры, подготовить и вывесить объявление о закрытии читального зала "по техническим причинам". Готовлюсь к собранию и провожу его;

2) вызываю заместителя и заведующего отделом. Сообщаю о своем решении: коллективными усилиями помещение должно быть приведено в порядок, читальный зал закрывать не будем. Собрание будет проведено после завершения работы. Поручаю подготовить фронт работ, ведра, тряпки, найти место для переноса части фонда, определить порядок действий, необходимое количество сотрудников. Назначаю ответственных. Работаем все;

3) сообщаю в вышестоящие органы, что библиотека будет закрыта для читателей "по техническим причинам" до тех пор, пока не будет проведен ремонт. Отменяю собрание, отпускаю часть сотрудников;

4) стараюсь сделать вид, что ничего особенного не случилось. Провожу собрание в

назначенное время. Поручаю заведующему отделом убрать помещение своими силами. Отгородить часть комнаты, читателей обслуживать по графику. Поручаю заместителям контроль на месте. Лично занимаюсь выяснением причин и «выбиванием» средств на внеплановый ремонт.

VII. Перед библиотекой неожиданно поставлена задача, требующая максимальной концентрации сил и средств, в первую очередь - усилий персонала (например, именно Вам придется принимать у себя большое количество иногородних гостей, организовывать программу). Ваша первая реакция?:

1) надо отказаться от поручения, так как нет никаких реальных возможностей его выполнить. Выдвинуть любые аргументы;

2) надо предложить принять "долевое участие" в решении поставленной задачи: пусть другая организация будет ответственным исполнителем, а мы поможем;

3) надо согласиться, но с условием и гарантией выполнения всех поставленных в связи с этим поручением требований;

4) сначала надо согласиться с радостью и пониманием ответственности.

VIII. Согласились? Теперь попробуйте представить себе первоочередные действия:

1) не будем торопиться: о нас подумают наверху и дадут указания. Тогда и будем действовать;

2) сядем с заместителями и заведующими, поговорим и подумаем. Первым делом всегда создается оргкомитет. В его составе должны быть "первые руководители", умные и толковые люди, чтобы с их помощью привлечь силы и средства. Никого нельзя забыть. Этим и займемся. Проект в виде списка отнесем куда надо;

3) оргкомитет создадут и без нашего участия (хотя бы не забыли нас ввести!). Нам надо создать свой штаб. В него надо ввести больше молодежи.

IX. На совещании (на республиканском уровне) работа библиотеки была подвергнута резкой, но справедливой критике. Ваши действия после возвращения:

1) не надо переживать, может быть и обойдется. Во всяком случае - будем ждать, когда пришлют бумагу. И если ее не будет, не обращать внимания;

2) собрать заместителей, рассказать в узком кругу. Подумать о том, откуда в центр попала информация;

3) собрать коллектив, проинформировать без комментариев. Предложить в течение недели подумать, почему это случилось и что надо сделать.

Напишите эссе на тему: Хороший ли я специалист?

Для библиотекаря очень важны такие качества, как культура общения и поведения (воспитанность), начитанность, высокий интеллект, деликатность, приветливость, предупредительность, добросовестность, ответственность, грамотность, эрудиция, уважительное отношение к читателю, корректность, понимание педагогики и психологии личности, дар общения с людьми, щедрость души и, конечно, высокая квалификация, профессионализм.

Приведенные выше понятия, возможно, помогут направить ваши усилия на самовоспитание и совершенствование как профессионала в работе с людьми.

Постарайтесь найти у себя перечисленные качества и ответьте на вопросы:

«Какими из указанных качеств вы обладаете?»,

«Какие качества у вас недостаточно развиты?»,

«Какие из них отсутствуют?»

Литература:

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с.

2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с.

3. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.

Практическое занятие 10. Тема: Оценка качества и эффективности библиотечно-информационного обслуживания (лекция 12)

.

Цель работы – ознакомление с отражением практики работы библиотек в профессиональной библиотечной печати.

Задание и методика выполнения:

1. Выявить в тексте журналов «Современная библиотека» и «Библиотечное дело» инновационные формы библиотечного обслуживания.
2. Ознакомиться с технологией измерения и оценки качества библиотечно-информационных услуг в библиотеках ЛНР.

Литература:

1. Рынок информационных услуг и продуктов / И. И. Родионов, Р. С. Гиляревский, В. А. Цветкова, Г. 3. Залаев. — М.: МК-Периодика, 2002. — 549 с.

2. Свойства социальной информации // Основные проблемы информатики и библиотечно-библиографическая работа. — Л., 1976. — С. 47-53.

3. Скорняков Э. П. Методические рекомендации по проведению патентных исследований / Э. П. Скорняков, Т. Б. Омарова, О. В. Челышева. — М.: ИНИЦ Роспатента, 2001. - 195 с.

Практическое занятие 11. Тема: Зарубежный опыт библиотечно-информационного обслуживания (лекция 13)

Цель работы – Изучить специфику обслуживания пользователей в библиотеках зарубежных стран (по выбору).

Задание и методика выполнения:

Подготовить доклады на следующие темы:

1. В чем заключается особенность российских исследований чтения по сравнению с изучением чтения за рубежом
2. Расскажите об изучении чтения в странах СНГ. В чем их общность и различие?
3. Какова роль в изучении читателей мировых исследовательских центров?

Литература:

4. Коряковцева Н. А. Техники информационно-библиотечной работы : учеб.-практ.пособие / предисл. и науч. ред. В. А. Фокеева. — М. : Либерея, 2004. — 136 с.;

5. Михнова И.Б. Библиотека как информационный центр для населения: проблемы и их решения: практ. пособие / И.Б. Михнова. – М.: Либерия, 2000. – 128 с.;

6. Мотульский Р. Библиотека в социуме: предназначение и функции // Библиотековедение. – 2002. – С.19-24.

Практическое занятие 12. Тема: Исследование рынка информационных продуктов и услуг библиотеки (лекция 14)

Цель задания: Развить навыки анализа рынка информации, выявления потребностей пользователей и оценки конкурентной среды в сфере библиотечных услуг.

Задание:

1. Разделитесь на группы по 4-5 человек.

2. Каждая группа выбирает одно из направлений работы библиотеки, например:
   - Цифровые коллекции (электронные книги, журналы)
   - Базы данных и научные ресурсы
   - Услуги по информационной поддержке (консультации, поисковые сервисы)
   - Образовательные программы и тренинги

3. Каждой группе необходимо провести исследование, которое должно включать следующие элементы:
   - Анализ целевой аудитории. Определите, кто является основными пользователями выбранного направления. Какие у них потребности и интересы?
   - Анализ конкурентов. Изучите, какие аналогичные услуги предоставляют другие библиотеки или информационные организации. Какие особенности их предложений привлекают пользователей?
   - Тенденции на рынке. Выясните текущие тенденции в области информационных продуктов и услуг (например, рост популярности электронных ресурсов, интеграция ИИ в библиотеки).

4. Способы сбора данных:
   - Викторины или опросы среди пользователей библиотеки.
   - Анализ статистики использования библиотечных услуг.
   - Визиты в другие библиотеки или участие в конференциях/семинарах.

5. На основе собранной информации каждая группа готовит презентацию (10 минут), в которой:
   - Презентует результаты своего исследования.
   - Делает выводы о текущем состоянии и перспективах развития выбранного направления.
   - Предлагает идеи по улучшению услуг или внедрению новых информационных продуктов.

6. Каждая группа представляет свою работу остальным. После каждой презентации проводится обсуждение, в ходе которого другие студенты могут задавать вопросы и давать свои рекомендации.

7. В конце занятия обсудите, какие выводы можно сделать о состоянии рынка информационных продуктов и услуг библиотек и какие шаги могут быть предприняты для его улучшения.

Это задание позволит студентам глубже понять динамику библиотечного рынка и развить прикладные навыки, необходимые для работы в сфере информационных услуг.

Литература:

3. Коряковцева Н. А. Техники информационно-библиотечной работы : учеб.-практ.пособие / предисл. и науч. ред. В. А. Фокеева. — М. : Либерея, 2004. — 136 с.;

4. Михнова И.Б. Библиотека как информационный центр для населения: проблемы и их решения: практ. пособие / И.Б. Михнова. – М.: Либерия, 2000. – 128 с.

Практическое занятие 13. Тема: Создание информационной продукции различных видов (лекция 15)

Цель задания: Научить студентов разрабатывать различные виды информационной продукции для библиотеки, основанные на потребностях пользователей и современных информационных технологий.

Задачи:

1. Изучить существующие виды информационной продукции, используемой в библиотеках (брошюры, буклеты, информационные стенды, электронные ресурсы и т.д.).
2. Проанализировать целевую аудиторию библиотеки и выявить ее информационные потребности.
3. Создать три различных материала информационной продукции, которые могут быть использованы в библиотеке для удовлетворения выявленных потребностей.

Этапы выполнения задания:

1. Исследование:

- Проведите опрос среди студентов или пользователей библиотеки, чтобы определить, какая информация им наиболее интересна (например, новые поступления, тематические подборки, мероприятия).
- Ознакомьтесь с примерами информационной продукции, уже существующей в библиотеке или других организациях.

2. Выбор типов продукции:

- На основе анализа предложите три типа информационной продукции, которые вы хотели бы разработать (например, брошюра о новых книгах, буклет о ресурсах библиотеки, постер для анонса мероприятий).

3. Разработка материалов:

- Создайте макеты или прототипы выбранных материалов. Для этого можно использовать графические редакторы или текстовые редакторы.
- Например, для брошюры можно создать дизайн обложки и несколько страниц с информацией.
- Для буклета — собрать материалы и оформить их в удобный и привлекательный формат.
- Для постера — разработать яркий и запоминающийся дизайн, который привлечет внимание посетителей.

4. Презентация и обсуждение:

- Подготовьте краткую презентацию (5-7 минут) о каждом из трех материалов, объяснив выбор формата и содержания, а также ожидания по его использованию в библиотеке.
- Обсудите с группой преимущества и недостатки предложенных материалов, а также возможные пути их реализации.
- Получите обратную связь от преподавателя и однокурсников, внесите необходимые коррективы в свои материалы.

Литература:

4. Коряковцева Н. А. Техники информационно-библиотечной работы : учеб.-практ.пособие / предисл. и науч. ред. В. А. Фокеева. — М. : Либерея, 2004. — 136 с.;

5. Михнова И.Б. Библиотека как информационный центр для населения: проблемы и их решения: практ. пособие / И.Б. Михнова. – М.: Либерия, 2000. – 128 с.;

6. Социологические исследования в библиотеках: практ. пособие. – СПб: Профессия, 2001. – 144 с.

7. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа студентов обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях. СР включает следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- подготовка к семинарским, практическим занятиям;
- поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашнего задания в виде подготовки презентации, доклада по изучаемой теме;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- подготовка к семинарским и практическим занятиям;
- подготовка к экзаменам.

Самостоятельная работа № 1.

Цель работы: подготовка к практическим и семинарским занятиям.

Задание и методика выполнения: студенты знакомятся с профессиональной библиотечной периодикой, материалами сайтов библиотек. Каждый студент готовит аналитическую справку «Принципы библиотечное обслуживание в отечественных библиотеках». Студенты готовят индивидуальные выступления по реализации в практике конкретного принципа библиотечного обслуживания.

Самостоятельная работа № 2.

Цель работы: подготовка к практическим и семинарским занятиям.

Задание и методика выполнения: знакомство с профессиональной библиотечной литературой, отражающей современные требования к деятельности библиотечного специалиста. Студенты изучают требования к библиотекарю, отраженные в Федеральном законе «О библиотечном деле», готовятся к письменному опросу по теме «Личностные, деловые качества библиотекаря, профессиональные требования».

Самостоятельная работа № 3.

Цель работы: подготовка к практическим и семинарским занятиям.

Задание и методика выполнения: знакомство с материалами профессиональной библиотечной печати по истории и современному состоянию процессов библиотечного обслуживания.

Выполнение доклада на тему «История изучения читателей в России» и «Современные социологические исследования чтения» (по отдельным персонам).

Знакомство с литературой по теме семинара.

Формой контроля выполненной работы станет активное участие в семинаре.

Самостоятельная работа № 4.

Цель работы: подготовка к практическим и семинарским занятиям.

Задание и методика выполнения: изучение отчетов библиотек города Луганска и области, отражающих процессы межличностного общения библиотекарей и пользователей. Рассмотрение рабочих ситуаций «Конфликты в библиотечном общении и пути их преодоления».

Формой контроля выполненной работы станет оценка конфликтных ситуаций, определение путей выхода из конфликтных ситуаций в процессе общения.

Самостоятельная работа № 5.

Цель работы: подготовка к письменному опросу на лекции.
Задание и методика выполнения: изучение литературы по теме «Кодекс профессиональной этики библиотекаря» и «Кодекс этики библиотекаря». Дискуссия в учебной группе с приглашением библиотекарей-практиков. Изучение Кодекса профессиональной этики и служебного поведения в библиотеке Академии Матусовского.
Формой контроля выполнения задания будет справка-резюме по отношению работников библиотек к разным вариантам Кодексов.

Самостоятельная работа № 6.

Цель работы: подготовка к практическим и семинарским занятиям.
Задание и методика выполнения: знакомство с литературой по проблеме «Дифференциация читателей», «Типология пользователей библиотек». Изучение публикаций из профессиональной библиотечной периодики по теме семинара. Формой контроля станет коллективное обсуждение докладов.

Самостоятельная работа № 7.

Цель работы: написание эссе, подготовка к практическим и семинарским занятиям.
Задание и методика выполнения: работа с терминологическими и справочными профессиональными изданиями. Справка-резюме «Алгоритмы индивидуального обслуживания пользователей». Изучение планов и отчетов библиотек. Подготовка доклада по теме «Библиотеки города Луганска как центры организации массовой работы библиотек»; подготовка к семинару.

Самостоятельная работа № 8.

Цель работы: подготовка к практическим и семинарским занятиям.
Задание и методика выполнения: Изучение опыта деятельности библиотек города Луганска по вопросам стационарного обсслуживания. Подготовка доклада по теме «Вне-стационарное библиотечное обслуживание»; подготовка к семинару.

Самостоятельная работа № 9.

Цель работы: подготовка к практическим и семинарским занятиям.
Задание и методика выполнения: изучить лекционный материал для выполнения практических и семинарских занятий по основам правового регулирования библиотечно-инфорррмационного обслуживания; рассмотрение комплекта электронных документов по указанному преподавателем аспекту темы для практического занятия.

Самостоятельная работа № 10.

Задание и методика выполнения: подготовить ответы на вопросы:
Какие свойства библиотечно-информационных усгуг отличают их от информационных продуктов?
Чем обусловлена множественность оснований классификации библиотечно-информационных услуг?

Самостоятельная работа № 11.

Цель работы: подготовка к практическим и семинарским занятиям
Задание и методика выполнения:

Подготовить ответы на вопросы:
В чем суть технологического подхода к деятельности библиотеки по обслуживанию пользователей?
Назовите атрибутивные характеристики технологии библиотечно-информационного обслуживания.
Подготовленный материал представить преподавателю.

Самостоятельная работа № 12.

Цель работы: подготовка к практическим и семинарским занятиям
Задание и методика выполнения: подготовить ответы на вопросы:
В чем сложность оценки качества библиотечно-информационных услуг?
Определите показатели качества библиотечно-информационных услуг.

Самостоятельная работа № 13.

Цель работы: подготовка к практическим и семинарским занятиям
Задание и методика выполнения:
аналитическая справка «Инновационное библиотечное обслуживание в зарубежных библиотеках»; создать слайд-презентацию по указанной преподавателем теме.

8.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ СТУДЕНТОВ

8.1. ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

1. Индивидуальное библиотечное обслуживание: цели и задачи
2. Групповое и массовое библиотечное обслуживания пользователей
3. Игровые формы массового библиотечного обслуживания
4. Диалоговые формы массового библиотечного обслуживания
5. Роль новых подразделений библиотеки (медиатеки, артотеки, правовых центров и др.) в библиотечном обслуживании
6. Формы организации стационарного библиотечно-информационного обслуживания
7. Формы организации внестационарного библиотечного обслуживания
8. Формы организации дистанционного библиотечно-информационного обслуживания
9. Библиотечная среда – условие осуществления библиотечно-информационного обслуживания
10. Новые формы организации библиотечного обслуживания: электронная библиотека
11. Обслуживание различных категорий читателей в библиотеках различного типа: содержание, методика, организация
12. Понятие о библиотечно-информационной услуге
13. Классификация библиотечно-информационных услуг
14. Сравнительный анализ предоставляемых библиотечных услуг в российских и зарубежных библиотеках.
15. Виртуальное библиотечное обслуживание
16. МБА и ЭДД в процессе библиотечно-информационного обслуживания.
17. Предоставление справок в традиционной и электронной среде библиотеки
18. Библиотеки центры деловой информации
19. Креативные формы библиотечного обслуживания
20. Эффективность и качество библиотечного обслуживания

8.2. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

<table>
<tr><th></th><th>Тестовое задание</th><th>Ключ верного ответа</th></tr>
<tr><td></td><td>Выберите правильный ответ(ы):</td><td></td></tr>
<tr><td>1</td><td>К формам внестационарного библиотечного обслуживания относятся (возможно несколько вариантов)
1) Библиотечные пункты
2) Передвижные библиотеки (библиобусы)
3) Книгоношество
4) Коллективные абонементы
5) Выездные читальные залы
6) Библиографические обзоры
7) Читательские конференции</td><td>1,2,3,4,5</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Соотнесите авторов и созданные ими учебники:<table><tr><td>1) Под ред М. Я. Дворкиной</td><td>А).Информационно-библиотечное обслуживание</td></tr><tr><td>2) Ю. П. Мелентьева</td><td>Б).Библиотечно-информационное обслуживание</td></tr><tr><td></td><td>В).Библиотечное обслуживание</td></tr></table></td><td>1Б2А</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Установите, кому принадлежат работы по изучению истории чтения (20 век)<table><tr><td>1) Н. А. Рубакин</td><td>А) Крестьяне о писателях</td></tr><tr><td>2) Х. Д. Алчевская</td><td>Б) Наши педагогические вопросы</td></tr><tr><td>3) Н. А. Корф</td><td>В) Этюды о русской читающей публике</td></tr><tr><td></td><td>Г) Что чита ь народу</td></tr></table></td><td>1В2Г3Б</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Установите психологическое соотношение поведения библиотекаря в процессе библиотечно-информационного обслуживания<table><tr><td>1) Доброжелателен, вежлив, приветлив</td><td>А) Пассивен и безразличен</td></tr><tr><td>2) Открыт, не боится выражать свои мысли</td><td>Б) Авторитарен, не терпит возражений</td></tr><tr><td>3) Стимулирует инициативность читателя</td><td>В) Закрыт, носит маску</td></tr><tr><td>4) Активен, заинтересован в общении</td><td>Г) Недоброжелателен, неприветлив</td></tr><tr><td></td><td>Д) Общение только «сверху»</td></tr></table></td><td>1Г2В3Б4А</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Установите соответствие между признаками видового деления специализированных читальных залов и предназначенностью их по отраслям знания<table><tr><td>1) по отраслям</td><td>А). Зал диссертаций, зал картографических</td></tr></table></td><td>2В1Б3А</td></tr>
</table>

	знания и комплексам наук	материалов, зал эстампов
	2). по группам пользователей	Б). Зал социально-экономической литературы, зал философии, педагогики, искусства, технической литературы
	3). по типу и виду документов	В). Для научных работников, для студентов, преподавателе, специалистов
		Г). Зал периодики, художественной литературы, выставочной работы
6	*Сопоставьте технологически процессы и операции разработки электронных выставок библиотек* 1) Разработка структуры выставки — А) Просмотр новых поступлений и ресурсов интернета 2) Поиск документов по теме выставки — Б) Составление библиографического описания экспонируемых документов 3) Подбор документов к экспонированию — В) Сканирование обложек и фрагментов документов Г) Анализ проекта и его структуры	*1Г2А3В*
7	*Установите модель индивидуального поведения библиотекаря с читателями в процессе общения* 1) Отношение читателю безразличное — А) Разговаривает грубо, по принципу «мне обязаны» 2) Постоянное навязывание литературы читателям — Б) Знает что хочет, всегда с определенными литературными запросами 3) Всегда готов помочь читателям советом и рекомендацией — В) Высказывает всем своим видом неуважение, считает что знает больше библиотекаря Г) Без конкретных запросов. Ему все равно какую литературу ему дадут	*1Г2В3Б*
8	*Установите последовательность разработки и проведения библиотечной акции* *1) Название, девиз* *2) Определение сметы акции* *3) Определение темы акции* *4) Определение цели и задач акции* *5) Подготовка атрибутов акции* *6) Подготовка и тиражирование печатной продукции* *7) Разработка положения о проведении акции* *8) Рассылка пресс-релизов, привлечение СМИ* *9) Составление списков организаторов, участников, приглашенных гостей*	*967138254*
9	*Установите соответствие между признаками видового деления специализированных читальных залов и предназначенностью их по отраслям знания* 1) по отраслям знания и комплексам наук — А) Зал диссертаций, зал картографических материалов, зал эстампов 2) по группам пользователей — Б) Зал социально-экономической литературы, зал философии, педагогики, искусства, технической	*1Б2В 3А*

	литературы	
3) по типу и виду документов	В) Для научных работников, для студентов, преподавателе, спец алистов	
	Г) Зал периодики, художественной литературы, выставочной работы	
10	*Установите формы организации стационарного и внестационарного библиотечного обслуживания* 1) Стационарное — А) Книжная выставка 2) Внестационарное — Б) Библиобус В) Книгоношество Г) Квест Д) Библиотечный пункт Е) Выездной читальный зал Ж) Обзор литературы	*1А1Ж1Г 2Д2Б2В2Е*
11	*Установите последовательность основных операций технологического процесса ЭДД* *1) Беседы с читателем по телефону о содержании запроса* *2) Доставка копий заказчику* *3) Изготовление копий или их поиск в электронных хранилищах* *4) Консультирование заказчика* *5) Обработка заказа* *6) Организация хранения копий* *7) Поиск документа* *8) Получение заказа на копирование* *9) Расчет и выписка счета*	*857392416*
12	*Установите последовательность (схему) разрешения конфликтов, возникающих в процессе библиотечно-информационного обслуживания* *1) Инициатор конфликта* *2) Как разрешился конфликт* *3) Место, где произошел конфликт* *4) Причины конфликта* *5) Протокольная запись конфликта* *6) Содержание и суть конфликтной ситуации* *7) Тип библиотеки* *8) Характеристика библиотекаря* *9) Характеристика читателя*	*738964125*
13	*Установите последовательность технологических операций процесса предоставления виртуальной справки* *1) Анализ запроса, при необходимости его уточнение* *2) Определение ресурсной базы поиска* *3) Оформление ответа и передача его* *4) Поиск, оценка, отбор информации* *5) Прием запроса* *6) Размещение ответа в архиве выполненных справок* *7) Составление тематических списков* *8) Учет и анализ виртуальных справок* *9) Формирование поискового образа запроса*	*519243687*
14	*Установите соответствие между видами клубов по интересам в зарубежных библиотеках и их читательским назначением* 1). По тематике — А). Коллекционерам, увлеченным фен-шуй	*1В2Г3А*

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>2). По признакам пола</td><td>Б). Клубы для детей, юношества, студенчества, дискуссионные</td></tr>
<tr><td>3). Клубы н формального общения</td><td>В). Посвященные поэзии, музыке, театру</td></tr>
<tr><td></td><td>Г). Для женщин, мужчин</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>15</td><td>Прочитайте текст:
«Библиотечное обслуживание в читальном зале осуществляется на основании именного читательского билета, который, как правило, является единым для абонемента и других отделов библиотеки».

Сформулируйте ответ на вопрос: Характеристика какой услуги предложена в тесте?</td><td>Обслуживание пользователей во всех структурных подразделениях</td></tr>
<tr><td>16</td><td>Прочитайте текст:

Однако с каждым годом статистические показатели посещаемости библиотек снижаются, и среди причин подобной инертности пользователей ведущее место занимает отсутствие комфортных условий для работы. Особенно остро этот вопрос стоит перед библиотеками университетов, так как основная часть пользователей студенты, которые выдвигают очень серьезные требования к современным библиотекам.

Сформулируйте ответ на вопрос: Какой на сегодня один из самых популярных способов решения данной проблемы используется в зарубежных бибилотеках?</td><td>Создание творческих пространств, где студенты могут собираться для неформального общения и совместного обучения – быстро развивающийся тренд во всем мире.</td></tr>
<tr><td>17</td><td>Установите соответствие между типами библиотеки и их содержанием:
<table>
<tr><th>Тип библиотеки</th><th>Содержание</th></tr>
<tr><td>1) Бумажная</td><td>А) автоматизированные библиотечные процессы, электронные продукты и услуги</td></tr>
<tr><td>2) Автоматизированная</td><td>Б) ручные библиотечные процессы, бумажные продукты</td></tr>
<tr><td>3) Электронная</td><td>В) автоматизированные библиотечные процессы, бумажные продукты</td></tr>
</table>
</td><td>1Б, 2В, 3А</td></tr>
<tr><td>18</td><td>Установите соответствие между услугами и продуктами библиотеки:
<table>
<tr><td rowspan="3">А) продукты</td><td>1) электронный каталог,</td></tr>
<tr><td>2) виртуальная справочная служба,</td></tr>
<tr><td>3) организация доступа к базам данных библиотеки на сайте,</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Б) услуги</td><td>4) группа в социальной сети,</td></tr>
<tr><td>5) книжная выставка</td></tr>
<tr><td>6) консультация юриста в библиотеке</td></tr>
</table>
</td><td>А145
Б236</td></tr>
<tr><td>19</td><td>В публичных библиотеках Луганской области осуществляются следующие виды работ:
1) - организация доступа к социально-значимой информации и электронным информационным ресурсам;</td><td>автоматизированная</td></tr>
</table>

	2) - формирование фонда электронных документов; *3) - установка и освоение автоматизированных библиотечно-информационных систем;* *4) - создание собственных баз данных и электронных каталогов;* *5) - внедрение новых форм организации обслуживания и информирования читателей;* *6) - обучение пользователей и сотрудников библиотек основам компьютерной грамотности и поиску информации в Интернет.* *Какой тип библиотеки (бумажная, автоматизированная электронная) реализовывается в Луганской области? Обоснуйте свое мнение*	
20	*Автоматизированные системы современных библиотек по одному из методов применяют оборудование RFID (Radio Frequency IDentification — определение радиочастот). Это устройства, с помощью которых возможно бесконтактное считывание информации с электронных меток. Подобные комплекты используются:* *Сформулируйте перечень направлений использования RFID-технологий и барьеры их освоения*	*Направление: обеспечение сохранности, инвентаризация БФ, книговыдача, Барьеры: дороговизна технологии, необходимость комплексной автоматизации, необходимость обучения технологиям …*

8.3. ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ В 3 СЕМЕСТРЕ

1. Индивидуальное библиотечное обслуживание: цели и задачи
2. Групповое и массовое библиотечное обслуживания пользователей
3. Принципы библиотечно-информационного обслуживания
4. Деятельность Х.Д.Алчевской по изучению чтения и читателей.
5. Игровые формы массового библиотечного обслуживания
6. Диалоговые формы массового библиотечного обслуживания
7. Роль новых подразделений библиотеки (медиатеки, артотеки, правовых центров и др.) в библиотечном обслуживании
8. Формы организации стационарного библиотечно-информационного обслуживания
9. Формы организации внестационарного библиотечного обслуживания
10. Формы организации дистанционного библиотечно-информационного обслуживания
11. Библиотечная среда – условие осуществления библиотечно-информационного обслуживания
12. Основные концепции теории библиотечного обслуживания.
13. Основные направления взаимодействия читателей и библиотекарей в процессе библиотечного обслуживания.
14. Конфликты в библиотечном общении и пути их разрешения.
15. Новые формы организации библиотечного обслуживания: электронная библиотека

16. Обслуживание различных категорий читателей в библиотеках различного типа: содержание, методика, организация
17. Методы изучения информационных потребностей.
18. Дифференциация и типология читателей в библиотеке
19. Информационное поведение как уровень информационной культуры.
20. Понятие о библиотечно-информационной услуге
21. Классификация библиотечно-информационных услуг
22. Сравнительный анализ предоставляемых библиотечных услуг в российских и зарубежных библиотеках.
23. Виртуальное библиотечное обслуживание
24. Клубы и объединения по интересам как комплексная форма организации читательской деятельности
25. Методика организации социологических исследований
26. Психологические закономерности воздействия на различные категории читателей посредством массовых мероприятий.
27. История создания, задачи, функции, основные направления деятельности библиотечных клубов.
28. Задачи, особенности, направления работы библиотек с читателями инвалидами.
29. Технология создания рекламной продукции
30. Технология выдачи документа из фонда библиотеки

8.4. ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ В 4 СЕМЕСТРЕ

1. Организация семейного чтения в библиотеке
2. МБА и ЭДД в процессе библиотечно-информационного обслуживания.
3. Особенности обслуживания читателей-детей в библиотеке
4. Проблемы библиотечного обслуживания на страницах специальной библиотечной печати
5. Центры чтения в библиотеках как условие активизации читательской деятельности
6. Технология библиотечно-информационного обслуживаеия
7. Технология выдачи документов из фонда
8. Охарактеризовать абонемент как функциональную подсистему библиотеки.
9. Охарактеризовать библиографическую службу как функциональную подсистему библиотеки.
10. Охарактеризовать рекреационные зоны как функциональную подсистему библиотеки.
11. Предоставление справок в традиционной и электронной среде библиотеки
12. Избирательное распространение информации в традиционной и электронной среде
13. Услуги библиотек в электронной среде
14. Библиотеки центры деловой информации
15. Особенности обслуживания в библиотеке социально не защищенных категорий пользователей
16. Центры правовой информации при публичных библиотеках
17. Наглядные формы информирования и рекомендации литературы
18. Креативные формы библиотечного обслуживания
19. Эффективность и качество библиотечного обслуживания
20. Охарактеризовать условия и средства библиотечного общения. Определить барьеры в библиотечном общении и способы их устранения.
21. Устные обзоры литературы, как форма представления литературы пользователям
22. Правовое регулирование библиотечно-информационного обслуживания:законодательные документы
23. Стили руководства библиотечным коллективом, использование эффективных подходов в менеджменте.

24. Внешние и внутренние факторы, провоцирующие профессиональное и эмоциональное выгорание, их анализ.
25. Особенности и характеристика труда библиотекарей
26. Создание зоны психологического комфорта в библиотеке
27. Продвижение библиотеки в электронной среде
28. Информационная культура личности как основной показатель читательского развития.
29. Создание социологической и психологической службы в библиотеках как улучшение качества библиотечного обслуживания.
30. Деловые игры как инструмент развития библиотечного персонала.

9. МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

В процессе обучения для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие методы образовательных технологий:

- методы IT – использование Internet-ресурсов для расширения информационного поля и получения профессиональной информации;

- междисциплинарное обучение – обучение с использованием знаний из различных областей (дисциплин), реализуемых в контексте конкретной задачи;

- проблемное обучение – стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний для решения конкретной поставленной задачи;

- обучение на основе опыта – активизация познавательной деятельности студента посредством ассоциации их собственного опыта с предметом изучения.

Изучение дисциплины осуществляется студентами в ходе прослушивания лекций, участии в семинарских занятиях, а также посредством самостоятельной работы с рекомендованной литературой.

В рамках лекционного курса материал излагается в соответствии с рабочей программой. При этом преподаватель подробно останавливается на концептуальных темах курса, а также темах, вызывающих у студентов затруднение при изучении. В ходе проведения лекции студенты конспектируют материал, излагаемый преподавателем, записывая подробно базовые определения и понятия.

В ходе проведения семинарских занятий студенты отвечают на вопросы, вынесенные в план семинарского занятия. Помимо устной работы, проводится защита рефератов по теме семинарского занятия, сопровождающаяся его обсуждением и оцениванием. Кроме того, в ходе семинарского занятия может быть проведено пилотное тестирование, предполагающее выявление уровня знаний по пройденному материалу.

Для изучения дисциплины предусмотрены следующие формы организации учебного процесса: лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа студентов и консультации.

При проведении различных видов занятий используются интерактивные формы обучения:

Занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии
Семинарские занятия	Кейс-метод (разбор конкретных ситуаций), дискуссии, коллективное решение творческих задач.

10. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Оценка	Характеристика знания предмета и ответов
	Критерии оценивания доклада
отлично (5)	Доклад демонстрирует последовательное, логичное и доказательное раскрытие заявленной темы, студент использует ссылки на использованную и доступную литературу, в том числе электронные источники информации. Каждый из цитируемых литературных источников имеет соответствующую ссылку. Работа демонстрирует глубокие знания студента, овладевшего элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявившего всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, обнаружившего творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.
хорошо (4)	Доклад показывает недостаточно последовательное и не всегда логичное раскрытие заявленной темы. Студент не в полной мере показывает уровень изученности учебной литературы, в том числе электронные источники информации. Используемые цитируемые литературные источники имеют соответствующую ссылку. Работа демонстрирует достаточный уровень знаний студента, овладевшего элементами компетенции «знать» и «уметь», проявившего полное знание программного материала по дисциплине, обнаружившего стабильный характер знаний и умений и способного к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
удовлетворительно (3)	В докладе допускаются неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в излагаемых положениях. Студент недостаточно владеет умениями и навыками при работе с рекомендуемой литературой, мало или совсем не использует ссылки на доступную литературу, в том числе электронные источники информации. Работа демонстрирует низкий уровень знаний студента, овладевшего элементами компетенции «знать», т.е. проявившего знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомого с основной рекомендованной литературой, допустившего неточности в ответе на поставленные вопросы и задания, но в основном обладающему необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. В оформлении допущены ошибки и несоответствия требованиям, предъявляемым к данному виду работ.
неудовлетворительно (2)	Докад демонстрирует неудовлетворительный уровень знаний студента, не овладевшему ни одним из элементов компетенции, т.е. обнаружившего существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине. Контрольная работа не соответствует требованиям, предъявляемым к данному виду работ.
	Критерии оценивания тестовых заданий
отлично (5)	Студент ответил на 85-100% вопросов.
хорошо (4)	Студент ответил на 84-55% вопросов.
удовлетворительно (3)	Студент ответил на 54-30% вопросов.
неудовле	Студент ответил на 0-29% вопросов.

творительно (2)	
	Критерии оценивания ответа на экзамене
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. Ответ на вопрос или задание дает аргументированный, логически выстроенный, полный, демонстрирующий знание основного содержания дисциплины и его элементов в соответствии с прослушанным лекционным курсом и с учебной литературой; Студент владеет основными понятиями, законами и теорией, необходимыми для объяснения явлений, закономерностей и т.д. Студент владеет умением устанавливать междисциплинарные связи между объектами и явлениями, демонстрирует способность творчески применят знание теории к решению профессиональных практических задач. Студент демонстрирует полное понимание материала, приводит примеры, демонстрирует способность к анализу сопоставлению различных подходов.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент хорошо владение терминологией, имеет хорошее понимание поставленной задачи. Предпринимает попытки проведения анализа альтернативных вариантов, но с некоторыми ошибками и упущениями. Ответы на поставленные вопросы задания получены, но недостаточно аргументированы. Студентом продемонстрирована достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Примерам и личному опыту уделено недостаточное внимание.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент имеет слабое владение терминологией, плохое понимание поставленной задачи вовсе полное непонимание. Ответ не структурирован, нарушена заданная логика.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы. Понимание нюансов, причинно-следственных связей очень слабое или полное непонимание. Полное отсутствие анализа альтернативных способов решения проблемы. Ответы на поставленные вопросы не получены, отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции.

11. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, УЧЕБНАЯ И РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

4. Библиотечное обслуживание / под ред. Айзенберга. — М. : МГУК, 1996. — 200 с. — 5-85652-038-6.
5. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание / В. А. Бородина. — М. : Либерея, 2004. — 168 с. — 5-85129-179-6.
6. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2004. — 245 с. — Библиотека. — 5-93913-056-9.
7. Дергилева Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие /Т. В. Дергилева — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. — 136 с.
8. Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / М. Я. Дворкина. — М. : Профиздат, 2003. — 48 с. — Современная библиотека ; Вып. 2. — 5-88283-020-6.
9. Дворкина М. Я.Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / М. Я. Дворкина. — М. : Профиздат, 2003. — 48 с.;
10. Дворкина М. Я. Библиотечная среда: теория и организация : научно-практическое пособие / М. Я. Дворкина. — М. : Литера, 2009. — 93 с.;
11. Качанова Е. Ю. Инновации в библиотеках / Е. Ю. Качанова; науч. ред. В. А. Минкина; СПбГУКИ. — СПб. : Профессия, 2003. — 318 с.;
12. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание : учебник / Ю. П. Мелентьева. — М. : Фаир, 2006. — 128 с. — 5-8183-1208-9.
13. Пилко И. С. Информационные и библиотечные технологии : учеб. пособ. / И. С. Пилко. — СПб. : Профессия, 2008. — 342 с.;

Дополнительная литература:

1. Алешин П.И. Автоматизация в библиотеке: учеб. пособие: В 2-х ч. ./ Алешин П.И. – М.: ИПО Профиздат, Изд-во МГУКИ, 2001;
2. Алтухова Г. А. Профессиональная этика библиотекаря : учеб. пособ. / Г. А. Алтухова. — 2-е изд. испр. и доп. — М. : МГУКИ, 2002. — 104 с. — Современная библиотека. - Вып.3;
3. Арутюнов В. В. Типология и особенности современных коммуникаций в работе библиотек : искусство и наука общения : учеб.-метод. пособие / В. В. Арутюнов. — М. : Литера, 2009. — 216 с. — Современная библиотека . - Вып. 54;
4. Библиотечная энциклопедия / Рос. гос. б-ка. — М. : Пашков дом, 2007. — 1300 с.;
5. Библиотечное дело: терминологический словарь. – М.: Книга, 1986. – 286 с.;
6. Библиотечное обслуживание: Теория и методика: Учебник / Под ред. А.Я. Айзенберга. – М.: МГУЕ, 1996;
7. Библиотечный менеджмент : дидакт. пособ. / под общ. ред. В. К. Клюева, И. М. Сусловой. — М. : Профиздат, 2001. — 208 с. — Современная библиотека ; Вып. 18;
8. Васильев И. Г. Социологические исследования в библиотеках : практ. пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. — СПб : Профессия, 2003. —
9. Дворкина М. Я. Библиотечно-информационная деятельность : теоретические основы и особенности развития в традиционной и электронной среде / М. Я Дворкина. — М. : ФАИР, 2009. — 255 с.
10. Дворкина М. Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход / М. Я. Дворкина. — М. : Профиздат, 2003. — 112 с.;

11. Езова С. А. Грани библиотечного общения : учеб.-метод. пособие / С. А. Езова. — М. : Профиздат, 2002. — 160 с.;

12. Коряковцева Н. А. Техники информационно-библиотечной работы : учеб.-практ.пособие / предисл. и науч. ред. В. А. Фокеева. — М. : Либерея, 2004. — 136 с.;

13. Михнова И.Б. Библиотека как информационный центр для населения: проблемы и их решения: практ. пособие / И.Б. Михнова. – М.: Либерия, 2000. – 128 с.;

14. Мотульский Р.. Библиотека в социуме: предназначение и функции // Библиотековедение. – 2002. – 3%. – С.19-24;

15. Мотульский Р.С. Теория библиотечного дела : Учеб. пособие / Р.С. Мотульский. — Мн. : [б. и.], 1994. — 137 с.;

16. Панкова Е. В. Электронное библиографическое пособие : практическое руководство для библиотечных работников / Е. В. Панкова, Л.С. Беркутова. — М. : Форум, 2010. — 132 с.;

17. Социологические исследования в библиотеках: практ. пособие. – СПб: Профессия, 2001. – 144 с.;

18. Справочник библиотекаря / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. — СПб. : Профессия, 2002. — 448 с.;

19. Программа ЮНЕСКО «Информация для всех». Разработана в 2000г., Представлена на 67-й Генеральной Конференция ИФЛА (17-24 августа 2001, Бостон, США) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.nbuv.gov.ua/law/00_uiv.html.

20. Терминологический словарь по библиотечному делу и смежным отраслям знаний / РАН, Библиотека по естественным наукам; Сост. : З.Высоцкая, В. Врубель, А. Маслов, Л. Розеншильд. – М., 1995. – 268 с.

12.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Учебные занятия проводятся в аудиториях согласно расписанию занятий. Для проведения лекционных и практических занятий используются специализированное оборудование, учебный класс, который оснащён аудиовизуальной техникой для показа лекционного материала и презентаций студенческих работ.

Для самостоятельной работы студенты используют литературу читального зала библиотеки Академии Матусовского, имеют доступ к ресурсам электронной библиотечной системы Академии Матусовского, а также возможность использования компьютерной техники, оснащенной необходимым программным обеспечением, электронными учебными пособиями и законодательно-правовой и нормативной поисковой системой, имеющий выход в глобальную сеть Интернет.