Министерство культуры Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВНИЯ
«ХАБАРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ» (ХГИК)

Кафедра библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной,
научной и международной
деятельности

_____Е.В. Савелова

«24» мая 2022 г.

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Уровень бакалавриата
(2022 год набора, заочная форма обучения)

направление подготовки
51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность»

профиль подготовки
«Менеджмент библиотечно-информационной деятельности»

Хабаровск
2022

Составитель:
Качанова Елена Юрьевна, профессор кафедры библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения, доктор педагогических наук

Рабочая программа дисциплины «Библиотечное обслуживание» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения «18» мая 2022 г., протокол № 9.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДИСЦИПЛИНЕ…….. 4
1.1.Наименование дисциплины……. 4
1.2.Место дисциплины в структуре образовательной программы…… 4
1.3.Цель освоения дисциплины……. 4
1.4.Планируемые результаты обучения по дисциплине…… 5
2. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ……... 7
2.1.Объем дисциплины …….. 7
2.2.Тематический план (ЗФО)…….. 7
2.3.Краткое содержание разделов и тем…… 8
3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ…….. 25
3.1.Планы семинарских занятий…… 25
3.2.Планы практических занятий…….. 26
3.3. Вопросы для самоконтроля по разделам дисциплины……. 31
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ……. 32
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ…… 34
5.1.Перечень компетенций и этапы их формирования…… 34
5.2.Показатели и критерии оценивания компетенций…… 35
5.3.Материалы для оценки и контроля результатов обучения…….. 25
5.4.Методические материалы по оцениванию результатов обучения…... 51
6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ…… 51
6.1.Основная и дополнительная учебная литература…….. 51
6.2.Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 53
6.3.Информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы……. 55
6.4.Материально-техническая база…… 56
7. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА……..…… 57
8. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ…… 57

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДИСЦИПЛИНЕ

1.1. Наименование дисциплины.

Рабочая учебная программа по дисциплине **«Библиотечное обслуживание»** предназначена для бакалавров (в том числе для инклюзивного образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья), обучающихся по направлению подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность», профиль подготовки «Менеджмент библиотечно-информационной деятельности», на кафедре библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения Хабаровского государственного института культуры, в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 06.12.2017 № 1182, с учетом профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников.

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Данная дисциплина является составной частью учебного плана, входит в блок дисциплин (Б.1.В.06.02), формируемый участниками образовательных отношений и находится в тесной взаимосвязи с другими дисциплинами: «Библиотековедение», «Библиотечный фонд», «Социология библиотечно-информационной деятельности (БИД)». Курс является основой для дальнейшего освоения таких учебных курсов как: «Информационное обслуживание», «Маркетинг БИД», «Справочно-поисковый аппарат библиотеки», «Инновационно-методическая работа библиотеки», «Проектное развитие библиотек».

В нем рассматриваются исторические, теоретические, методические, технологические и организационные аспекты библиотечно-информационного обслуживания, как индивидуального читателя (пользователя) библиотеки, так и различных читательских групп и контингентов.

1.3.Цель освоения дисциплины

Цель курса: развитие у обучающихся профессиональной компетентности, определяющей их готовность к работе по предоставлению пользователям библиотек библиотечных услуг в условиях различных подразделений системы библиотечно-информационного обслуживания.

Реализация данной цели основана на формировании у обучающихся теоретических знаний о цели, основных задачах и содержании библиотечного обслуживания на современном этапе развития общества; о значении библиотеки в развитии личности, типологии читателей; формировании основных представлений о системе обслуживания

пользователей в библиотеке, специфике работы ее различных подразделений, занятых процессом предоставлением услуг, об особенностях работы с различными категориями пользователей, с документами по разным отраслям знания, различных типов и видов. Изучение курса позволяет довести до сведения студентов методику подготовки и проведения индивидуальных, наглядных, устных, комплексных форм и методов работы, обучить применению их на практике.

1.4.Планируемые результаты обучения по дисциплине

Профессиональные компетенции сформулированы на основе вы бранных из профессиональных стандартов обобщенных трудовых функций (ОТФ), соответствующих профессиональной деятельности выпускников.

Код	Формируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты практической деятельности, обеспечивающие формирование компетенций
ПК -14	**ПК-14** готовностью к взаимодействию с потребителями информации, готовностью выявлять и качественно удовлетворять запросы и потребности, повышать уровень их информационной культуры	ПК -14.1. Знать сущность теории информационных потребностей, теории и организации библиотечно-информационного обслуживания пользователей библиотек ПК -14.2. Уметь выявлять и качественно удовлетворять запросы и потребности потребителей информации ПК -14.3. Владеть навыками изучения информационных потребностей и организации процесса предоставления различных видов библиотечно-информационных услуг, методикой формирования информационной культуры пользователей библиотеки	ПК -14.1. Знать особенности структуры информационной (читательской) деятельности различных категорий потребителей информации и факторы, влияющие на потребности и запросы пользователей библиотек ПК -14.2. Уметь выявлять потребности в информации и библиотечно-информационных услугах, предоставлять различные виды библиотечно-информационных услуг в зависимости от целей и особенностей предоставления ПК -33.3. Владеть методикой изучения и технологией предоставления различных видов библиотечно-информационных услуг различным категориям населения
ПК - 16	готовностью к освоению и предоставлению перспективного ассортимента продуктов и услуг	ПК -16.1. Знать теорию формирования перспективного ассортимента библиотечно-информационных услуг на основе применения маркетинговых инструментов управления библиотечной деятельностью ПК -16.2. Уметь разрабатывать новые виды библиотечно-информационных услуг ПК -16.3. Владеть технологией разработки, освоения и предоставления новых видов библиотечно-информационных услуг и продукции библиотек	ПК -16.1. Знать технологию формирования перспективного ассортимента библиотечно-информационных услуг на основе применения маркетинговых инструментов управления ПК -16.2. Уметь моделировать ассортимент продуктов и услуг библиотеки ПК -16.3. Владеть приемами разработки, продвижения и управления библиотечным ассортиментом

В результате освоения курса студент должен знать: теоретические основы библиотечного обслуживания, вопросы, связанные с изучением читателей и разработкой их типологии, с организацией и технологией, с общей и частной методикой обслуживания читателей в условиях читального зала, абонемента, внестационарных форм работы.

Студент должен уметь: осуществлять обслуживание пользователей библиотеки в условиях читального зала, абонемента, внестационарных форм обслуживания; применять на практике методику организации и проведения индивидуальных, наглядных, устных, комплексных форм и методов информации о литературе и рекомендации книг читателю, создания и функционирования любительского объединения; вести дифференцированное обслуживание различных категорий пользователей; грамотно работать с документами по различным отраслям знания, разных типов и видов.

В целом, освоение программы курса позволит студентам:

– разбираться в основах теории, методики и организации библиотечного обслуживания;

– свободно ориентироваться в системе методах и формах библиотечного обслуживания;

– иметь представление о средствах и методах просветительской и рекреационной деятельности библиотек, осуществляемых в процессе библиотечного обслуживания;

– обладать навыками организации и технологии библиотечного обслуживания различных категорий населения, применения приемов маркетинговой деятельности в качестве инструментов управления услугами, продвижения услуг.

2. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины

Дисциплина «Библиотечное обслуживание» общим объемом 188 ч. (5 з.е.) изучается студентами на 1 и 2 курсе.

Программой курса предусмотрено чтение лекций, проведение семинарских и практических занятий, а также самостоятельная работа студентов.

Вид учебной работы	**ОФО**		**ЗФО**	
	Всего часов	**Семестры**	**Всего часов**	**Курс**
Контактная работа (всего)	-	-	16	
В том числе:	-	-		1,2
- лекции (ЛЗ)	-	-	2/6	1,2
- семинары (СЗ)	-	-	4	2
- практические (ПЗ)	-	-	4/10	1,2
- мелкогрупповые (МГЗ)	-	-		
- индивидуальные (ИЗ)	-	-		
- групповое консультирование (Г)	-	-	2	2
- индивидуальное консультирование (И)	-	-		

Вид учебной работы	ОФО		ЗФО	
	Всего часов	Семестры	Всего часов	Курс
Самостоятельная работа студента (всего)	-	-	30/122	2
СРС	-	-	30/113	1,2
КОНТРОЛЬ	-	-	9	1,2
В том числе:	-	-		
- подготовка курсовой работы	-	-		
- текущий контроль	-	-		
- промежуточный контроль (подготовка к зачету/экзамену)	-	-	**9**	1,2
Общая трудоемкость: (всего зач. ед./кол-во часов по ФГОС)	-	-	**5/180**	1,2
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	**семестры:**		**курс:**	
зачет			-	
экзамен			*2*	

2.2. Тематический план дисциплины (ЗФО)

№ п/п	Наименование разделов и тем (формируемые компетенции)	Кол-во часов									
		Всего часов по ФГОС	Контактная работа					Самостоятельная работа студентов			
			Всего ауд. часов	ЛЗ	СЗ	ПЗ	Консультации	Всего часов СРС	СРС	контроль СРС	
										текущий	промежуточный
1 курс											
Раздел 1. Ресурсы, система, методы библиотечного обслуживания											
1.1.	Введение. Цели, задачи и принципы библиотечного обслуживания. ПК -14, ПК- 16	6	2	1		1		4	4		
1.2.	Ресурсы библиотечного обслуживания ПК -14, ПК- 16	4						4	4		
1.3.	Система библиотечного обслуживания ПК -14, ПК- 16	5	1			1		4	4		
1.4.	Библиотечное обслуживание в читальном зале ПК -14, ПК- 16	4						4	4		
1.5	Библиотечное обслуживание на абонементе ПК -14, ПК- 16	4						4	4		
1.6.	Внестационарные формы библиотечного обслуживания. ПК -14,	4						4	4		

№ п/п	Наименование разделов и тем (формируемые компетенции)	Кол-во часов									
		Всего часов по ФГОС	Контактная работа					Самостоятельная работа студентов			
			Всего ауд. часов	ЛЗ	СЗ	ПЗ	Консультации	Всего часов СРС	СРС	контроль СРС	
										текущий	промежуточный
	ПК- 16										
1.7.	Межбиблиотечный абонемент ПК -14, ПК-16	4						4	4		
1.8.	Методы и формы библиотечного обслуживания ПК -14, ПК- 16	5	3	1		2		2	2		
Итого за 1 курс		**36**	**6**	**2**		**4**		**30**	**30**		
Раздел 2. Организация и технология библиотечного обслуживания											
2.1.	Введение в технологию библиотечного обслуживания. Информационные услуги в системе библиотечного обслуживания ПК-14; ПК-16	6	2	1		1		4	4		
2.2.	Наглядные формы информирования и рекомендации литературы ПК-14; ПК-16	5	1			1		4	4		
2.3	Формы устного информирования и рекомендации литературы ПК-14; ПК-16	6	2	1		1		4	4		
2.4.	Индивидуальное информирование и рекомендация литературы ПК-14; ПК-16	4						4	4		
2.5.	Комплексные формы библиотечного обслуживания. ОПК 5, ПК -33, ПК- 35	5	1			1		4	4		
2.6.	Услуги библиотечного просветительства и досуга ПК-14; ПК-16	6	2	1		1		4	4		
2.7.	Библиотечные программы библиотечного обслуживания позитивно-иллюстративной направленности ПК-14; ПК-16	4						4	4		

№ п/п	Наименование разделов и тем (формируемые компетенции)	Кол-во часов									
		Всего часов по ФГОС	Контактная работа					Самостоятельная работа студентов			
			Всего ауд. часов	ЛЗ	СЗ	ПЗ	Консультации	Всего часов СРС	СРС	контроль СРС	
										текущий	промежуточный
2.8.	Библиотечные программы библиотечного обслуживания критико-аналитической направленности ПК-14; ПК-16	5	1	1				4	4		
2.9.	Образовательные программы библиотечного обслуживания ПК-14; ПК-16	5	1			1		4	4		
2.10	Социально-реабилитационное и рекреативно-оздоровительное библиотечное обслуживание ПК-14; ПК-16	4						4	4		
2.11	Клубы по интересам в библиотеках ПК-14; ПК-16	4						4	4		
2.12	Автоматизация библиотечного обслуживания ПК-14; ПК-16	4						4	4		
Раздел 3. Управление библиотечным обслуживанием											
3.1.	Управление системой библиотечного обслуживания ПК-14; ПК-16	17	4	1	2	1		13	13		
3.2.	Маркетинг как система управления библиотечным обслуживанием ПК-14; ПК-16	13						13	13		
3.3.	Анализ ситуации библиотечного обслуживания ПК-14; ПК-16	14	1			1		13	13		
3.4.	Планирование библиотечных услуг ПК-14; ПК-16	14	1			1		13	13		
3.5.	Продвижение библиотечных услуг ПК-14; ПК-16	15	2	1		1		13	13		
	Подготовка к экзамену	9						9			**9**

№ п/п	Наименование разделов и тем (формируемые компетенции)	Кол-во часов									
		Всего часов по ФГОС	Контактная работа					Самостоятельная работа студентов			
			Всего ауд. часов	ЛЗ	СЗ	ПЗ	Консультации	Всего часов СРС	СРС	контроль СРС	
										текущий	промежуточный
	Групповая консультация к экзамену	2	2								
Всего за семестр		**144**	**22**	**6**	**4**	**10**	**2**	**122**	**113**		
Всего по курсу		**180**	**28**	**8**	**4**	**14**	**2**	**152**	**143**		**9**

2.3. Краткое содержание разделов и тем

Раздел 1. Ресурсы, система, методы библиотечного обслуживания

Тема 1.1. Введение в курс. Цели, задачи и принципы библиотечного обслуживания

Курс «Библиотечное обслуживание», в системе подготовки бакалавров в области библиотечно-информационной деятельности. Структура курса. Взаимосвязь курса с дисциплинами: «Информационное обслуживание», «Маркетинг БИД», «Библиографоведение», «Маркетинговые исследования БИД», «Стратегический менеджмент БИД» и другими дисциплинами. Источники информации по курсу. Содержание понятия «Библиотечное обслуживание». Эволюция представлений специалистов и содержания деятельности библиотеки. Библиотечное обслуживание как вид деятельности, обеспечивающий удовлетворение потребностей и реализацию социально-значимых функций библиотеки. Участники библиотечного обслуживания. Государство как основной заказчик и инвестор библиотечного обслуживания. Социальная роль библиотечного обслуживания. Основные функции библиотечного обслуживания. Сущность унитарной, коммуникативной, информационной, педагогической, релаксационной функций библиотечного обслуживания. Библиотечная услуга как результат обслуживания. Особенности сферы услуг определяющие содержание процесса библиотечного обслуживания. Пользователь библиотеки как основной субъект библиотечного обслуживания. Сущность основополагающих принципов библиотечного обслуживания: комфортности, библиотечной среды, доступности услуг, гибкости структуры обслуживания, дифференцированности и адресности обслуживания, конкретности и устойчивых связей системы библиотечного обслуживания с социальной средой. Персонифицированность библиотечного обслуживания, как средство максимальной реализации возможностей саморазвития участников

обслуживания. Потребности пользователей, как источник развития системы библиотечного обслуживания.

Тема 1.2. Ресурсы библиотечного обслуживания

Ресурсы как возможности системы библиотечного обслуживания. Роль в обслуживании и структура основных элементов ресурсного обеспечения процесса предоставления библиотечных услуг. Назначение информационных, материально-технических, интеллектуальных, финансовых ресурсов. Факторы успешного библиотечного обслуживания, позволяющие максимально эффективное использование имеющихся ресурсов. Обеспечение доступности информации и документов. Система приоритетов в обеспечении доступности. Способы раскрытия фонда (закрытый и открытый доступ к фонду). Степень «открытости» и расстановка фонда с учетом различных видов спроса: негативного, отсутствующего, неравномерного, потенциального и др. Разнообразные способы расстановки и ориентации пользователей в фонде. Роль структуры, содержания, размещения и оформления справочно-библиографического аппарата в эффективном обслуживании. Характеристика материально-технических возможностей как ресурсной базы обслуживания. Значимость эстетики библиотечного здания и интерьера, функционально-технологических возможностей. Основные требования к библиотечным зданиям с позиций организации обслуживания в отечественных и зарубежных библиотеках. Размещение зон обслуживания и функциональных зон. Оборудование для организации обслуживания. Структура интеллектуальных ресурсов библиотечного обслуживания: технология и методика обслуживания и кадровый потенциал библиотечного обслуживания. Требования к личностным и профессиональным качествам библиотекаря отдела обслуживания.

Тема 1.3. Система библиотечного обслуживания

Система обслуживания как совокупность закономерно функционирующих подразделений, форм и пунктов в определенной зоне обслуживания, находящихся во взаимной связи и объединенных единством целей по удовлетворению разнообразных потребностей пользователей, посредством предоставления широко ассортимента информационных услуг. Сущность понятий «пункт обслуживания», «структура обслуживания», «зона обслуживания». Методология организации системы библиотечного обслуживания. Сущность и проявления внешних и внутренних причинно-следственных связей системы обслуживания с социальной средой. Применения основных положений теорий массового обслуживания, линейного программирования, вероятностей, связи (механизма «обратных

связей»), методов сетевого планирования к организации эффективного функционирования системы библиотечного обслуживания.

Общие сведения о применение методов маркетинга для создания максимально адаптируемой, к потребности общества, системы библиотечного обслуживания. Маркетинговый принцип дифференциальных преимуществ, позволяющий библиотеки создать для своих пользователей оптимальные и уникальные условия удовлетворения интеллектуальных потребностей. Совокупность требований к системе обслуживания. Организационно-функциональная структура библиотечного обслуживания. Основные виды отделов обслуживания. Назначение и специфика организации обслуживания. Особенности стационарного и внестационарного обслуживания. Организация системы библиотечного обслуживания в России и за рубежом. Особенности организации обслуживания отдельных социальных категорий.

Тема 1.4 . Библиотечное обслуживание в читальном зале

Работа с пользователями в условиях читального зала в исторической ретроспективе. Возрастание в настоящее время роли читальных залов в библиотечном обслуживании. Система читальных залов массовой, научной, учебной библиотек. Специфика работы с пользователями; создание комфортных условий для плодотворной работы с книгой.

Тема 1.5. Библиотечное обслуживание на абонементе

История развития абонемента как формы обслуживания. Виды и формы абонемента. Особенности обслуживания пользователей на абонементе массовой и научной библиотек, репертуар предоставляемых услуг. Специфика работы в условиях открытого доступа к фонду. Проблема устранения задолженности читателей.

Тема 1.6. Внестационарные формы библиотечного обслуживания

Основные формы внестационарного библиотечного обслуживания. Библиотечный пункт: значение, история возникновения и функционирования, организация. Передвижная библиотека: трактовка термина, история возникновения данной формы работы. Библиобус. Перспективы развития видеобиблиобуса. Заочный абонемент, книгоношество, бригадный. семейный абонемент: история, перспективы функционирования в настоящее время. Методические и технологические особенности работы с абонентами внестационарного обслуживания.

Тема 1.7. Межбиблиотечный абонемент

Значение и сущность межбиблиотечного абонемента (МБА). История использования данной формы работы в практике российских библиотек.

Современные проблемы и перспективы использования МБА. Документы, регламентирующие работу МБА.

Виды документов, которые могут быть предоставлены пользователю через МБА. Порядок получения материалов, хранения и выдачи их абонентам. Информирование читателей о возможностях данной формы работы.

Международный межбиблиотечный абонемент как особый вид МБА. Сущность, история, современное состояние, перспективы развития.

Тема 1.8. Методы и формы библиотечного обслуживания

Эволюция представлений специалистов библиотечного дела о методике библиотечного обслуживания. Подходы к классификации методов и форм библиотечного обслуживания. Классификационные признаки, позволяющие сгруппировать методы и формы обслуживания с учетом охвата читательской аудитории, носителей информации, комбинации используемых видов обслуживания, целей и результатов деятельности. Взаимосвязь и сущность понятий «метод обслуживания», «форма обслуживания», «вид обслуживания», «способ обслуживания», «библиотечная услуга», их определение в теории библиотечного обслуживания. Классификация библиотечных услуг. Анализ взглядов на общую характеристику ассортимента библиотечного обслуживания. Вклад в обоснование методики библиотечного обслуживания Л.В. Белякова, Е.А. Горш, М.Я. Дворкиной, В.С. Крейденко, З.Э. Лусс, С.Г. Матлиной, В.А. Минкиной, Н.Н. Минц и др.

Назначение и специфика индивидуального, группового и фронтального массового библиотечного обслуживания. Распространенность и особенности устного, наглядного, печатного, виртуального, комбинированного и комплексного методов библиотечного обслуживания, реализация в определенных формах, видах услуг.

Цель как главный типообразующий признак классификации методов обслуживания. Информационно-рекомендательный, позитивно-иллюстративный и критико-аналитический методы библиотечного обслуживания: общее и особенное, назначение и характеристика, реализация в различных видах библиотечных услуг.

Раздел 2. Организация и технология библиотечного обслуживания

Тема 2.1. Введение в технологию библиотечного обслуживания. Информационные услуги в системе библиотечного обслуживания

Понятие о технологии, технологическом процессе, технологическом цикле библиотечного обслуживания. Технология как совокупность процессов по выполнению разных форм библиотечных услуг. Теоретическое осмысление библиотечной технологии отечественными исследователями (на примере работ Е.Г. Астапович, М.Я. Дворкиной, С.В. Изергиной и др.). Понятие «технологический процесс». Анализ алгоритмов технологических

процессов различных форм библиотечных услуг информационно-рекомендательной, позитивно-иллюстративной направленности, выполненных в индивидуальном, групповом и фронтальном (массовом) обслуживании, в текущем, продолжающемся и разовом режимах.

Субъекты технологического процесса обслуживания, ресурсы, используемые в этом процессе. Запрос пользователя библиотеки как предмет технологического процесса обслуживания. Библиотечная услуга как результат технологического процесса обслуживания. Классификация библиотечных запросов и услуг. Модель технологии библиотечного обслуживания. Подготовка к обслуживанию, реализация услуг в соответствии с запросами, анализ выполненной работы, технологические процессы выполнения услуг по разовым, постоянным запросам и запросам на мероприятия. Учетно-технологическая документация. Автоматизация технологических процессов обслуживания пользователей библиотек. Отказы и их предупреждение. Особенности технологии обслуживания на абонементе с открытым и закрытым доступом к фонду, при внестационарном обслуживании. Совершенствование технологии как важнейшее условие удовлетворения и развития пользователей библиотек. Информационно-рекомендательный метод организации библиотечного обслуживания. Эволюция взглядов специалистов на организацию информационного обслуживания в условиях специальных и общедоступных библиотек. Различия понятий «информационная услуга» и «библиотечная услуга». Учреждения, предоставляющие информационные услуги. Место и роль библиотек в системе информационного обслуживания населения. Особенности информационных услуг. Понятие «информационная продукция». Интеллектуальный характер информационной услуги. Старение информации, как фактор влияющий на организацию информационного обслуживания. Нерасходуемость информационных ресурсов, используемых для предоставления информационных услуг. Назначение классификации информационных услуг. Аспекты характеристики информационных услуг: сущность особенности профессиональной деятельности услугодателя (библиографический поиск, аналитико-синтетическое преобразование информации, информационные исследования и т.д.), привлекаемые ресурсы, основание, режим и цели обслуживания. Характеристика информационной продукции и услуг. Назначение и сущность проблемно-ориентированного информационного обслуживания.

Тема 2.2. Наглядные формы информирования и рекомендации литературы

Первично-документный уровень группового и фронтального информационного обслуживания предоставляющий информацию в зрительно воспринимаемых формах. Наглядный метод библиотечного

обслуживания как средство культурно-просветительской деятельности и пропаганды социально-значимых идей и достижений общества. Информационная среда библиотеки как средство формирующее информационное поведение ее посетителей. Элементы информационной среды. Назначение и краткий экскурс в историю книжных выставок. Книжно-иллюстративная выставка (экспозиция) как средство информирования и рекомендации источников, пропаганды знаний, оформления библиотечного интерьера и управления информационным поведением пользователей. Выставка как часть информационной среды библиотеки. Комфортность, наглядность, адресность, доступность и оперативность как основные принципы выставочной (экспозиционной) работы библиотеки. Классификация существующих видов книжно-иллюстративных выставок. Исследователи типологии и методологии выставочной работы в отечественной теории библиотечного обслуживания. Вклад в изучение вопроса Л.В. Белякова, О.П. Зыкова и др. Основные классификационные признаки, позволяющие рассмотреть видовое разнообразие выставок: целевое назначение; содержание; основание для организации; длительность функционирования; охват источников и т.д. Особенности различных видов выставок. Методические подходы к организации различных видов выставок. Основные технологические этапы реализации концептуального замысла книжно-иллюстративной экспозиции.

Последовательность технологических процессов и их специфика на примере локальной тематической выставки. Основные требования (факторы успеха) экспозиционной работы библиотеки. Основные проблемы экспозиционной работы на примере анализа реальной практики выставочной работы библиотек региона. Качество и эффективность выставочной работы. Библиотечный плакат как форма информирования. Виды библиотечных плакатов. Малые формы наглядного информирования и рекомендации литературы. Виды и основные методические требования к состоянию малых форм рекомендации. Витражи, стенды и другие формы наглядного информирования. Роль электронных средств визуальной информации в современной библиотеке.

Тема 2.3. Формы устного информирования и рекомендации литературы

Устное информирование как средство культурно-просветительской деятельности и пропаганды социально-значимых идей и достижений. Реализация информационно-рекомендательного метода библиотечного обслуживания за счет мероприятий, основанных на применении живого слова. Особенности отдельных видов библиотечных мероприятий, имеющих информационно-рекомендательную направленность: тематических библиотечных вечеров (вечера-лекции и др.); устных журналов,

библиографических обзоров и т.д. Основные требования (факторы успеха) данных мероприятий. Логичность и этика, культура речи и поведения библиотечного специалиста – организатора мероприятия.

Библиографический обзор как базовое библиотечное мероприятие информационно-рекомендательной направленности, демонстрирующий квалификацию, компетентность и эрудицию библиотекаря отдела обслуживания. Краткий экскурс в историю библиотечных обзоров.

Разнообразие видов библиографических обзоров, видообразующие признаки. Особенности и методические требования к различным видам библиографических обзоров. Основные технологические этапы работы над библиографическим обзором. Особенности составления библиографических обзоров рекомендательного и информационного содержания. Основания и источники выбора темы, выявления и отбора материала. Особенности характеристики и библиографической группировки документов. Структура обзора. Общие требования к обзорам. Библиографические обзоры как часть составных комплексных программ библиотечного обслуживания.

Тема 2.4. Индивидуальное информирование и рекомендация литературы

Сущность и задачи индивидуального обслуживания. Эволюция представлений исследователей библиотечного дела на информационную значимость для потребителя процесса индивидуального обслуживания. «Субъект – объектные» и «Субъект – субъектные» взаимоотношения библиотекаря и пользователя в процессе обслуживания. Этика взаимоотношений библиотекаря и пользователя в процессе индивидуального обслуживания. Технологические основы индивидуального обслуживания. Понятие и виды запросов. Сущность и основные этапы технологического цикла индивидуального обслуживания: запись в библиотеку, прием, уточнение и выполнение запроса, прием возвращенных изданий. Основные формы информирования и рекомендации литературы применяемые в индивидуальном обслуживании. (Методические требования к организации индивидуальных бесед критико-аналитической направленности изучается в теме 19). Характеристика основных видов и способов проведения библиотечных бесед информационно-рекомендательной направленности. Библиотечные справки и консультации в информационном обслуживании. Характеристика основных видов справок и консультаций. Задачи формирования навыков информационного самообслуживания в процессе индивидуальной работы. Особенности проведения рекомендательных бесед с различными категориями читателей. Индивидуальное информирование по системе ИРИ. Режимы и условия организации индивидуального информирования по системе ИРИ. Особенности основных технологических этапов функционирования системы ИРИ. Определение состава абонентов и

определений условий организации обслуживания; выявление тематики запросов абонентов и требований к необходимой информации. Отбор и аналитико-синтетическое преобразование информации; составление, тиражирование и организация доставки сигнальной информации; организация обратной связи, анализ и расчет эффективности системы информирования. Автоматизация процессов индивидуального информирования.

Тема 2.5 Комплексные формы библиотечного обслуживания

Сочетание наглядных и устных форм и методов работы с пользователями библиотеки. Особенности комплексных форм обслуживания. Активные комплексные формы библиотечного обслуживания. Обсуждение книг и читательские конференции. Виды конференций, методика их подготовки и проведения, оценка эффективности. Роль ведущего в процессе обсуждения темы. Пассивные комплексные формы библиотечного обслуживания. Методика подготовки и проведения, оценка эффективности вечера-встречи, вечера вопросов и ответов, вечера, посвященного жизни и творчеству художника, писателя, музыканта, ученого, общественного деятеля. Особенности организации устного журнала. Презентация книги в библиотеке. «Круглый стол» и пресс-конференция. Бенефис читателя. Аудиовизуальная информация о книгах. Использование каналов массовой информации для рекомендации книг. Подготовка специальных радио- и телепередач. Применение в процессе проведения комплексных форм библиотечного обслуживания технических средств. Визуальная поддержка мероприятий

Тема 2.6. Услуги библиотечного просветительства и досуга

Назначение и принципы социально-культурной библиотечной деятельности. Сущность информационно-просветительской, культурно-творческой и рекреативно-оздоровительной функций библиотечного обслуживания.

Задачи библиотечного обслуживания в организации социально-культурной деятельности. Эволюция задач и функций библиотек как просветительских, досуговых и образовательных учреждений в их историческом развитии. Направления социально-культурной деятельности современных библиотек. Ассортимент социально-культурных библиотечных услуг. Приоритетные категории получателей услуг. Особенности и преимущества библиотечных услуг в системе социально-культурного обслуживания населения. Учет преимуществ библиотеки при определении содержания программ библиотечного просветительства и организации досуга населения. Основания и условия предоставления социально-культурных услуг в библиотеке.

Тема 2.7. Библиотечные программы позитивно-иллюстративной направленности

Назначение позитивно-иллюстративного метода библиотечного обслуживания. Организация театрализованных библиотечных досуговых и просветительских программ и праздников. Факторы обеспечивающие конкурентоспособность библиотечных программ позитивно-иллюстративной направленности на рынке социально-культурных услуг. Яркая образность и выразительная насыщенность эмоциональных средств, направленных на пробуждение интереса и вовлечение зрителя (читателя) в сюжетное действие мероприятия. Специфические особенности мероприятий: чередование и комплексность художественно-выразительных средств, новизна и оригинальность содержания, позитивность эмоциональной атмосферы; проработанность и насыщенность программы. Отличие программ от мероприятий информационно-рекомендательной и критико-аналитической направленности. Особенности основных форм организации мероприятий: литературных чтений, художественно-публицистические и документально-публицистические программы, литературные и литературно-музыкальные вечера и композиции и т.п.

Основные этапы разработки библиотечных мероприятий позитивно-иллюстративной направленности: определение темы, целевого и читательского назначения; выявление и отбор информации; разработка замысла и средств передачи информации; составление сценария. Особенности работы над сценарием. Взаимосвязь темы и идеи содержания, поиск сюжета и определение сюжетной композиции, структура действия. Основные методические требования к организации программ. Выразительные средства. Анализ реализации программ в реальной библиотечной практике по материалам печати. Анализ эффективности библиотечных программ позитивно-иллюстративной направленности. Показатели результативности мероприятий.

Тема 2.8. Библиотечные программы критико-аналитической направленности

Коммуникативный уровень группового библиотечного обслуживания, предусматривающий устную рекомендацию и интеллектуальное общение участников коммуникации. Сущность и значение обратной связи в процессе коммуникации. Критико-аналитическая направленность «диалоговых» мероприятий, их назначение, специфика и отличие от мероприятий информационно-рекомендательного характера.

Активность, подготовленность и вовлеченность читателя в диалог по предмету обсуждения, как непременное условие осуществления мероприятия. Разнообразие групповых форм библиотечного обслуживания, направленных на развитие критико-аналитической активности читателей.

Сущность и характеристика основных видов обслуживания: обсуждение книг (публикаций); диспутов, викторин, брифингов, круглых столов, пресс-дискуссий, вечеров-вопросов и ответов и вечеров-диалогов, литературных гостиных; презентаций книг, комментированных чтений, читательских конференций и др. Основные методические требования (факторы успеха) организации мероприятий.

Основные технологические этапы и последовательность организации группового диалогового мероприятия на примере читательской конференции. Назначение и виды читательских конференций. Основания для выбора темы и разновидности читательской конференции. Особенности подготовительного, основного и заключительного технологических этапов читательской конференции. Читательская конференция как «составное» библиотечное мероприятие. Структура и виды композиционного построения читательских конференций. Структура читательской конференции как показатель основной (базовой) направленности мероприятия критико-аналитической или информационно-рекомендательной. Пограничный характер и двойственная направленность читательских конференций. Элементы структуры читательской конференции, как показатели двойственной направленности. Основные требования к информационной и диалоговой фазам читательских конференций. Роль ведущего, логичность, последовательность и доказательность его выступлений. Требования к культуре речи и эрудиции ведущего. Оценка эффективности читательской конференции. Показатели эффективности мероприятий критико-аналитической направленности.

Тема 2.9. Образовательные библиотечные программы библиотечного обслуживания

Библиотечное обслуживание как обучающая система. Задачи реализации образовательных библиотечных программ. Эволюция представления отечественных исследователей на содержание образовательной деятельности и учебно-консультационную деятельность библиотек. Формирование библиотечно-библиографической грамотности и пользовательских навыков как традиционное направление «обучающих» библиотечных услуг. Организация различных видов услуг и библиотечных программ, формирующих информационную культуру пользователя. Основные методические требования к библиотечным программам «информационного ориентирования». Расширение ассортимента образовательных услуг с учетом общественных потребностей. Основания, направления и задачи развития образовательной деятельности библиотек. Характеристика и технологические особенности осуществления лекториев, школ развития, студий, кружков, курсов и т.д. Привлечение специалистов

различных областей знаний к консультационной и образовательной деятельности.

Тема 2.10. Социально-реабилитационное и рекреативно-оздоровительное библиотечное обслуживание

Сущность понятий «реабилитация», «рекреативная деятельность», «социальная реабилитация». Социально-реабилитационная и рекреативно-оздоровительная деятельность библиотек. Категории получателей социально-реабилитационных услуг. Основные причины препятствующих свободному доступу к использованию библиотек. Понятие и роль библиотерапии. Дефектологическое библиотековедение и его развитие в системе библиотечных услуг. Общее и частное дефектологическое библиотековедение. Подотрасли частного библиотеоведения. Задачи теории и методики обслуживания лиц с ограниченными психическими и физическими возможностями. Разработка вопросов специального библиотечного обслуживания в России и за рубежом. Особенности лиц ограниченных психофизиологических возможностей. Организация специализированного обслуживания каждой категории, его взаимосвязь с деятельностью публичных библиотек. Специфика индивидуального, группового и массового (фронтального) обслуживания категорий нуждающихся в социальной реабилитации. Особенности ресурсов библиотечного обслуживания обеспечивающих предоставления услуг данным категориям. Обслуживание лиц с проблемным поведением. Деятельность публичных библиотек по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями и социально-незащищенными категориями. Формы и виды услуг и направления деятельности. Основные методические требования к организации и технологии обслуживания категорий.

Тема 2.11. Клубы по интересам в библиотеках

Значение и функции клубов по интересам в современных условиях. Основные этапы организации любительского объединения, его структура, руководящие органы, документы, регламентирующие работу. Виды клубов по интересам, организуемых при библиотеках. Специфика работы клубов естественно-научной направленности (страноведческие, краеведческие, любителей животных и др.), любителей искусства (музыки, литературы разных жанров, живописи), коллекционно-собирательные, спортивные (любителей шахмат). Их роль в привлечении участников объединения к систематическому чтению по соответствующей тематике.

Тема 2.12. Автоматизация библиотечного обслуживания

Значение и роль автоматизации современной библиотеки в организации обслуживания пользователей. Различные точки зрения

специалистов на роль АБИТ в библиотечном обслуживании пользователей. Сферы применения электронной техники в библиотеке. Поиск в электронном каталоге произведений печати и других документов. Подготовка и передача требований читателю. Выполнение заказа на документ. МБА. ЭДД. Информационно-библиографическое и справочное обслуживание как важное направление деятельности библиотек, требующее автоматизации. Автоматизация библиотечного обслуживания в зарубежных библиотеках. Опыт автоматизации обслуживания пользователей в библиотеках США, Великобритании, Франции и других странах. Автоматизация библиотечного обслуживания в России и странах СНГ. Опыт библиотек региона на примере ДВФО.

Тема 2.13. Управление системой библиотечного обслуживания

Необходимость и роль управления системой библиотечного обслуживания. Управление как целенаправленная деятельность по упорядочению, сохранению, повышению целостности и эффективности системы, направленная на снятие или смягчение противоречий между общественными потребностям и реальными возможностями и условиями деятельности. Необходимость оперативного реагирования на изменения во внешней среде. Объекты управления системой библиотечного обслуживания. Проблемы управления.

Маркетинг как концепция управления системой библиотечных услуг. Сущность, задачи, принципы и преимущества применения концепции маркетинга. Факторы, обусловившие применение маркетинга, эволюция и распространение в библиотечном деле. Разработка теории библиотечного маркетинга в отечественном и зарубежном библиотековедении.

Раздел 3. Управление библиотечным обслуживанием

Тема 3.1. Маркетинг как система управления библиотечным обслуживанием

Понимание маркетинга как системы и рассмотрение процесса управления с позиций производства и воспроизводства библиотечных услуг и продукции. Сущность основных элементов системы: 1) комплексное изучение общественной потребности в библиотечных услугах, структуры и динамики спроса, вкусов, желаниях и предпочтениях реальных и потенциальных пользователей библиотек; тенденций развития системы библиотечного обслуживания, анализ позиций и деятельности организаций социально-культурной сферы и т.д.; 2) оценка собственных возможностей; 3) определение целей («культурной миссии») библиотеки, профиля и направленности организации библиотечного обслуживания; 4) разработка и реализация стратегии и тактики производства и предоставления библиотечных услуг и продукции, ассортиментной, ценовой и

коммуникационной политики во взаимосвязке средств и методов достижения целей; 5) активное воздействие на рынок, формирование спроса и стимулирования информационного поведения потребителя; 6) определение эффективности библиотечного обслуживания, оценка приближения к поставленным целям, определение корректирующих воздействий на систему библиотечного обслуживания. Значимость для системы управления библиотечным обслуживанием и сущность понятия «микро- и макро уровень среды окружения библиотеки.

Тема 3.2. Анализ ситуации библиотечного обслуживания

Общественная потребность в библиотечном обслуживании. Взаимоотношения внешней среды и библиотечного обслуживания. Исследование конъюнктуры в маркетинге. Назначение ситуационного анализа (анализа ситуации) библиотечного обслуживания. Внешние и внутренние факторы, воздействующие на систему библиотечного обслуживания. Аспекты ситуационного анализа. Конкретизация аспектов изучения с учетом типа, статуса и масштабов деятельности библиотеки, их учет в программе конъюнктурного исследования. Сущность, задачи и источники изучения факторов характеризующих среду окружения общедоступных библиотек универсального профиля, детских и юношеских библиотек, специальных библиотек учреждений и организаций. Учет факторов микро- и макро- уровня при изучении внешнего окружения. Сущность, задачи и источники изучения факторов внутренней среды библиотечного обслуживания. Применяемые методы изучения ситуации библиотечного обслуживания. Принципы и методические требования к осуществлению ситуационного анализа. Использование результатов.

Тема 3.3. Планирование библиотечных услуг

Планирование услуг как функция управления библиотечным обслуживанием. Основное назначение и функции планирования библиотечных услуг. Традиционные и новые подходы к планированию библиотечных услуг. Применение стратегического планирования для развития системы и направлений библиотечного обслуживания. Преимущества стратегического планирования по сравнению с традиционными методами. Обоснование содержания и методики стратегического планирования в работах отечественных (Л.И. Куштаниной, Е.А. Фенелонова, С.Г. Матлиной, Л.Н. Михеевой, Н.И. Тюлиной, Ю. Черняковой) и зарубежных (К.Р. Купера, М. Лайна и др.) специалистов. Анализ основных этапов стратегического планирования библиотечного обслуживания. Основания и методические требования к осуществлению этапов стратегического планирования: предварительный анализ состояния дел во внешней и внутренней среде (анализ ситуации); разработка «дерева

целей»; выбор стратегии определение направленности и предметной области организации программ библиотечного обслуживания; разработка политики библиотечного обслуживания исходя из социального назначения и намеченной стратегии предоставления услуг; разработка проектов и программ обслуживания.

Технология разработки «дерева целей» и конкретизация функциональных и содержательных целей и задач библиотечного обслуживания. Реализация информационно-просветительских, образовательных, досуговых и рекреативно - оздоровительных функций библиотечного обслуживания на основе стратегического планирования. Анализ опыта внедрения стратегического планирования в отечественных и зарубежных библиотеках.

Тема 3.4. Продвижение библиотечных услуг

Общее понятие о коммуникационной деятельности библиотеки по продвижению услуг и обеспечению информированности общества о ее возможностях и социальной роли. Цели и задачи коммуникационной деятельности, ее основные средства и каналы. Понятие о рекламной деятельности библиотек. Назначение и роль Паблик рилейшнз и Паблисити в продвижении библиотечных услуг. Обоснование значимости коммуникационной работы в трудах отечественных и зарубежных специалистов: Б. Ашервуда, Б. Либергера, С.М. Матлиной и др. Основные средства и каналы формирования общественного мнения о деятельности библиотек. Основные методические требования к коммуникационным средствам, обеспечивающим «видимость» библиотек в обществе. Понятие, сущность и основные функции рекламной информации. Основные методические требования к тексту рекламного обращения. Структура и композиция рекламного обращения. Применение общих требований и особенности составления различных форм рекламных материалов библиотеки: афиш, объявлений, листовок, пригласительных билетов, дайджестов. Рекламная информация о библиотечных услугах в средствах массовых коммуникаций. Публицистические жанры рекламной информации, методические подходы и специфика различных видов рекламных материалов. Косвенная реклама библиотечных услуг. Разработка рекламных материалов. Анализ коммуникационной деятельности библиотек по продвижению услуг.

Тема 3.5. Контроль эффективности и качества библиотечного обслуживания

Эффективность библиотечного обслуживания как степень соответствия результатов обслуживания целям функционирования библиотеки и потребностям пользователей. Качество как компонент эффективности.

Качество как степень соответствия свойств библиотечных услуг потребностям и ожиданиям пользователей. Изменчивость качества библиотечных услуг. Зависимость качества от квалификации исполнителя, времени и места предоставления услуги. Изучение эффективности и результативности процессов обслуживания отечественными исследователями. Критерии и показатели качества и эффективности библиотечного обслуживания. Представления отечественных специалистов теории библиотечного дела о качестве и эффективности обслуживания. Показатели результативности. Отказы и работа по их устранению. Факторы стимулирующие качество библиотечных услуг и продукции. Стандарт обслуживания как средство, уменьшающее изменчивость услуг.

Формальные критерии оценки уровня обслуживания, установленные стандартом: время обслуживания; работа с жалобами и претензиями; наличие наглядных информационных материалов и средств ориентирования пользователя в информационных ресурсах; требования к одежде, облику сотрудников отделов обслуживания, культуре обслуживания; требования к оформлению документов, рекламных, библиографических и прочих материалов. Язык и стиль стандарта. Согласованность спроса и предложения как фактор обеспечения эффективности системы библиотечного обслуживания. Пути обеспечения согласованности спроса и предложения услуг.

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Планы семинарских занятий

При подготовке к семинарскому занятию следует внимательно ознакомиться с планами, подготовить выступления по обозначенным вопросам темы или написать реферат (доклад) по аспектам, входящим в тему занятия (из списка тем рефератов). Формой участия в работе семинара может быть подготовленное студентом сообщение по теме занятия по материалам новинок профессиональной периодики, сетевым ресурсам.

Активность студентов на семинарских занятиях учитывается при итоговой аттестации.

Семинар ***№1. Тема «Библиотечное обслуживание как система»***

Вид занятия: Семинар – дискуссия.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем проявляется системность библиотечного обслуживания? Доказать на основе анализа проявлений внешних и внутренних причинно-следственных связей системы обслуживания социальной средой.

2. Сформулировать и доказать 10 принципов функционирования системы библиотечного обслуживания.
3. Архитектурный облик современной библиотеки. Анализ внутренних пространственных решений (на опыте зарубежных и отечественных библиотек).
4. Дизайн и оборудование отделов обслуживания: в чем главные задачи и направления.

Семинар №2. Тема «*Технологические процессы библиотечного обслуживания»*

Вид занятия: Учебная конференция.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные требования к технологии библиотечного обслуживания.
2. Библиотечное просветительство: факторы успеха программ обслуживания.
3. Библиотечное общение или истина в диалоге.
4. Основные правила межличностного общения на библиотечном мероприятии.
5. Равный доступ к информации. Особенности обслуживания социально не защищенных категорий в России и за рубежом.

Семинар №3. Тема «*Автоматизация библиотечного обслуживания в российских и зарубежных библиотеках»*

Вид занятия: Семинар – учебная конференция.

Вопросы для обсуждения:

1. Назначение автоматизации процессов обслуживания для условий современной библиотеки.
2. Особенности применения электронной техники в библиотеке и объекты автоматизации : поиск в электронном каталоге произведений печати и других документов; подготовка и передача требований читателю; выполнение заказа на документ; МБА и ЭДД;
3. Информационно-библиографическое и справочное обслуживание как важное направление деятельности библиотек, требующее автоматизации.
4. Опыт автоматизации обслуживания пользователей в библиотеках России, странах СНГ, АТР и западных странах: США, Великобритании, Франции и других.

Темы докладов и рефератов по дисциплине

1. Задачи библиотечно-информационного обслуживания в современных социокультурных условиях.
2. Библиотечно-информационное обслуживание как способ социализации и анимации личности.

3. Библиотечно-информационное обслуживание как способ воспитания информационной культуры.
4. Библиотечные запросы: понятие, виды, характеристики.
5. Библиотечные услуги: определение, формы, содержание.
6. Ресурсы библиотечно-информационного обслуживания.
7. Библиотечная среда: основные составляющие.
8. Библиотечный интерьер.
9. Библиотечная реклама: задачи, виды. «Паблик рилейшнз».
10. Система обслуживания пользователей в библиотеке: основные подразделения.
11. Индивидуальное обслуживание пользователей в библиотеке: основные формы.
12. Виды библиотечной беседы.
13. Массовое обслуживание пользователей: основные формы.
14. Книжные выставки: цели, виды, методика организации.
15. Устные обзоры литературы.
16. Методика проведения читательских конференций и диспутов.
17. Методика проведения библиотечных вечеров.
18. Клубы по интересам в библиотеке.
19. Эффективность библиотечного обслуживания.
20. Управление обслуживанием пользователей в библиотеке.
21. Специфика библиотечного общения.
22. Уровни и средства библиотечного общения.
23. Конфликты в библиотеке и способы их разрешения.
24. Библиотечная этика.
25. Частные методики библиотечно-информационного обслуживания: основные формы и принципы.
26. Библиотеки семейного чтения: организация и содержание работы.
27. Индивидуальное и массовое обслуживание детей и подростков.
28. Роль библиотеки в жизни инвалидов. Задачи библиотечно-информационного обслуживания инвалидов.
29. Особенности индивидуальной и массовой работы с читателями-инвалидами. Особенности общения.
30. Библиотечно-информационное обслуживание за рубежом.
31. Библиотечно-информационное обслуживание инвалидов за рубежом.
32. Библиотечно-информационное обслуживание детей и подростков за рубежом.

3.2. Планы практических занятий

Практические занятия предполагают предварительную самостоятельную работу по поиску и фиксации информации по заданной теме в тетради студента и выполнение практических заданий в учебное время на занятиях.

Практическая (лабораторная) работа №1. Технологические процессы библиотечного обслуживания.

Цель: Закрепление знаний технологии библиотечного обслуживания.

Итоговый контроль: Контрольная работа по вариантам.

Задание: Составить алгоритм выполнения услуги:

В-1. Выставка новых поступлений.
В-2. Тематическая выставка.
В-3. Библиографический обзор информационного содержания.
В-4. Рекомендательный библиографический обзор.
В-5. Выдача документа из читального зала.
В-6. Выдача документа на дом.
В-7. Выдача фактографической справки.
В-7.Заказ документа по МБА.
В-8. Запись в библиотеку школьника (специалиста)
В-9. Запись в библиотеку пенсионера.
В-10.Беседа – рекомендация.
В-11.Беседа – консультация о ресурсах библиотечного обслуживания.
В-12.ИРИ
В-13.Устный журнал.
В-14.Литературный вечер.
В-15.Вечер вопросов и ответов (вечер – диалога).
В-16.Вечер – портрет.
В-17.Тематическая читательская конференция.
В-18.Читательская конференция по обсуждению 1 произведения.
В-19.Диспут.
В-20.Библиотечный урок (или аналогичная форма).

Практическая (лабораторная) работа №2. Ресурсы и система библиотечного обслуживания. Экскурсии в ДВГНБ , НБ вуза, массовую и детскую библиотеки.

Цель: Формирование представлений о ресурсах и системе библиотечного обслуживания на примере конкретных библиотек, особенностях организации услуг.

Итоговый контроль: 1) характеристика ресурсов и системы обслуживания; 2) наглядные материалы; 3) презентация (электронная) содержания, ресурсов и системы организации обслуживания.

Практическая (лабораторная) работа №3. Наглядные формы информирования и рекомендации литературы

Цель: Формирование, закрепление знаний, умений и навыков по осуществлению выставочной работы в библиотеке.

Итоговый контроль: 1) краткая аналитическая справка (устно) о посещении одного из филиалов ЦБС г. Хабаровска (других типов библиотек) с информацией о выставочной работе библиотеке. Оценка соблюдения методических требований к выставочной работе по значимым критериям. 2) тематико-экспозиционный план разработки книжно-иллюстративной выставки по заданной студенту теме (можно по теме курсовой работы по библиографии) с пояснительной запиской. Концепция (устно); план (письменно).

Практическая (лабораторная) работа №4. Групповые формы устного информирования и рекомендации литературы

Цель: Закрепление знаний и формирование умений и навыков по составлению библиографических обзоров литературы информационного рекомендательного содержания, умений анализировать.

Итоговый контроль: разработка и представление учебной группе библиографических обзоров информационного и рекомендательного содержания по теме книжной выставки.

Практическая (лабораторная) работа №5. Библиотечные программы позитивно-иллюстративной направленности

Цель: Закрепление знаний методики, формирование умений, организации библиотечных программ позитивно-иллюстративной направленности.

Итоговый контроль: 1) обсуждение и анализ сценариев библиотечных мероприятий (по публикациям в периодических изданиях), реальных сценариев, разработанных в библиотеках региона; 2) проект программы библиотечного мероприятия по теме «Национальная идея»; 3) проект программы библиотечного мероприятия краеведческой тематики (по выбору студента). В результате конкурса проектов группа определяет мероприятие достойное реализации в библиотеке института и участвует в его организации.

Практическая (лабораторная) работа №5. Библиотечные программы критико-аналитического направления

Цель: Закрепление знаний методики, формирования умений и навыков организации критико-аналитической направленности.

Итоговый контроль: 1) организация и проведение читательской конференции (диспута или другой формы на выбор студента) для студентов института. 2) обсуждение и анализ результатов мероприятия.

Практическая (лабораторная) работа №6.Образовательные программы библиотечного обслуживания

Цель: Закрепление знаний методики, формирование умений организации образовательных программ в библиотеках.

Итоговый контроль: 1) устный анализ публикаций о деятельности библиотек по организации образовательных программ для детской и юношеской аудитории, определение наиболее реализуемых направлений и задач организации обслуживания; 2) обсуждение и анализ идей студентов по развитию образовательных услуг библиотек.

Практическая (лабораторная) работа №7. Социально-реабилитационное и рекреативно-оздоровительное библиотечное обслуживание

Цель: Закрепить знания студентов о задачах и содержание деятельности специальных библиотек ориентированных на обслуживании лиц с ограниченными возможностями использования библиотечных ресурсов.

Итоговый контроль: 1) анализ публикаций о деятельности отечественных и зарубежных библиотек по обслуживанию инвалидов по зрению; 2) экскурсия в Краевую специализированную библиотеку для слепых; 3) обсуждение и анализ представлений и реальной практики обслуживания инвалидов по зрению.

Практическая (лабораторная) работа №8 Анализ ситуации библиотечного обслуживания

Цель: Сформировать умения и навыки контент - анализа отчетно-плановой документации библиотеки.

Итоговый контроль: Анализ организации библиотечного обслуживания по различным направлениям просветительской, образовательной и досуговой деятельности библиотек. 1) определение аспектов изучения; 2) выполнение контент - анализа на основе предложенного студенту пакета документов; 3) составление рядов ранжирования данных по итогам исследования документов; 4) формулирование обстоятельных выводов.

Практическая (лабораторная) работа №9. Планирование библиотечных услуг

Цель: Формирование умений и навыков по составлению «дерева целей», определению направлений и содержания образовательной, информационно-просветительской, досуговой и рекреативно - оздовительной деятельности библиотек.

Итоговый контроль: 1) «Дерево - целей» по заданной теме (с четким стратегическим и тактическим уровнем); 2) пояснительная записка, с обоснованием содержания программ библиотечного обслуживания.

Практическая (лабораторная) работа №10. Продвижение библиотечных услуг

Цель: Формирование умений и навыков составления рекламного текста.

Итоговый контроль: 1) рекламный текст, информирующий о библиотечной услуги (программе). Структура: Слоган, Зачин, Информационный блок, Слоган, Справочные сведения; 2) проект рекламных материалов: афиша, заметка и репортаж в газету о библиотечном мероприятии.

3.3. Вопросы для самоконтроля по разделам дисциплины

1. Введение. Цели, задачи и принципы библиотечного обслуживания.
2. Ресурсы библиотечного обслуживания
3. Система библиотечного обслуживания
4. Библиотечное обслуживание в читальном зале
5. Библиотечное обслуживание на абонементе
6. Внестационарные формы библиотечного обслуживания.
7. Межбиблиотечный абонемент
8. Методы и формы библиотечного обслуживания
9. Введение в технологию библиотечного обслуживания. Информационные услуги в системе библиотечного обслуживания
10. Наглядные формы информирования и рекомендации литературы
11. Формы устного информирования и рекомендации литературы
12. Индивидуальное информирование и рекомендация литературы
13. Комплексные формы библиотечного обслуживания.
14. Услуги библиотечного просветительства и досуга
15. Библиотечные программы библиотечного обслуживания позитивно-иллюстративной направленности
16. Библиотечные программы библиотечного обслуживания критико-аналитической направленности
17. Образовательные программы библиотечного обслуживания
18. Социально-реабилитационное и рекреативно-оздоровительное библиотечное обслуживание
19. Клубы по интересам в библиотеках
20. Автоматизация библиотечного обслуживания
21. Управление системой библиотечного обслуживания
22. Маркетинг как система управления библиотечным обслуживанием

23. Анализ ситуации библиотечного обслуживания
24. Планирование библиотечных услуг
25. Продвижение библиотечных услуг. Библиотечная реклама: задачи, виды. «Паблик рилейшнз».
26. Контроль эффективности и качества библиотечного обслуживания
27. Библиотечно-информационное обслуживание как способ социализации и анимации личности.
28. Библиотечно-информационное обслуживание как способ воспитания информационной культуры и компетентности.
29. Библиотечные запросы: понятие, виды, характеристики.
30. Библиотечные услуги: определение, формы, содержание.
31. Библиотечная среда: основные составляющие. Библиотечный интерьер.
32. Особенности обслуживания пользователей в библиотеке: основные подразделения.
33. Беседа с читателем. Назначение. виды библиотечной беседы.
34. Книжные выставки: цели, виды, методика организации.
35. Устные обзоры литературы.
36. Методика проведения читательских конференций и диспутов.
37. Методика проведения библиотечных вечеров, акций.
38. Специфика библиотечного общения. Уровни и средства библиотечного общения.
39. Конфликты в библиотечном обслуживании и способы их разрешения.
40. Библиотечная этика как условие предоставления библиотечных услуг.
41. Библиотеки семейного чтения: организация и содержание работы.
42. Особенности библиотечного обслуживания детей и подростков.
43. Особенности библиотечно-информационного обслуживания инвалидов.
44. Библиотечно-информационное обслуживание за рубежом.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Посещение занятий, подготовка к ним и усвоение материала на лекциях, семинарах, практических занятиях, планомерная самостоятельная работа позволят обучаемым подойти к промежуточной аттестации подготовленным. Знания, накапливаемые постепенно позволяют формировать соответствующие профессиональные компетенции как итог образовательного процесса.

Для систематизации знаний по дисциплине первоначальное внимание следует обратить на рабочую программу курса, которая включает в себя

основные проблемы дисциплины (тематику занятий), в рамках которых и формируются вопросы для контроля и аттестации. Поэтому студент, заранее ознакомившись с программой курса, может лучше сориентироваться в последовательности освоения курса с позиций организации самостоятельной работы.

При организации процесса освоения дисциплины следует учитывать:

1. Планирование времени, отведенного на освоение дисциплины.

При планировании времени на освоение дисциплины следует руководствоваться: структурой дисциплины, в которой указаны количество академических часов в разрезе каждой темы, вида занятий (лекционное, практическое, семинарское) и часы на самостоятельную работу; формой текущего контроля успеваемости (тесты, выполнение заданий); формой промежуточной аттестации (зачет и экзамен).

2. Последовательность действий при освоении дисциплины.

Изучение каждой темы дисциплины целесообразно начинать со знакомства с содержанием дисциплины в разрезе тем; затем следует этап подбора источников из числа рекомендуемых и подобранных самостоятельно (учебники, монографии, научные статьи, материалы конференций, статьи об опыте деятельности библиотек; информация с официальных сайтов библиотекдр.). Изучение источниковой базы может сопровождаться конспектированием. Целесообразно вести перечень проблемных вопросов как по существу темы, обусловленных пробелами в научном и правовом поле и проблемами практического характера, так и в случае затруднений с уяснением смысла изложенного в источниках материала (указанные вопросы могут быть разрешены самостоятельно, во время сессионных занятий или на консультации с преподавателем).

Подготовка студентов к семинарским занятиям по данной дисциплине заключается в самостоятельной работе с источниками, представленными в списках основной и дополнительной литературы и найденными студентами самостоятельно. Семинарские занятия проводятся в формах предусмотренных учебно-тематическим планом. На семинаре делаются доклады по темам занятий в виде выступлений, студент должен проявлять максимальную активность.

Для подготовки к практическим занятиям рекомендуется подробно изучить конспект лекций и материалы семинарских занятий, предшествующих практическому занятию. Также рекомендуется ознакомиться с технологией проведения практических занятий, которая включает следующие этапы: объяснение задания и навыков (компетенций), которые закрепляются в ходе его выполнения; знакомство с конкретными источниками информации для выполнения задания; обсуждение и уточнение вопросов в ходе анализа источников информации; совместный просмотр первичных результатов,

оценка их соответствия по формальным и содержательным требованиям.

3. Использование учебно-методических материалов и работу с литературой. Следует применять следующую последовательность источников для изучения тем дисциплины: нормативные правовые акты по дисциплине; комментарии к законодательным актам; научную и учебную литературу, а также другие источники.

4. Подготовку к текущему контролю успеваемости.

Основной задачей текущего контроля успеваемости обучающихся является повышение качества знаний, приобретение и развитие ими навыков самостоятельной работы.

Текущий контроль знаний обучающихся по дисциплине может иметь следующие виды: устный опрос на лекциях, практических занятиях; проверка выполнения письменных самостоятельных работ и домашних заданий; тестирование. Для эффективной подготовки к текущему контролю по дисциплине необходимо использовать рекомендованную основную и дополнительную литературу, конспекты лекций, разработки студентов, выполненные в результате подготовки и выполнения семинарских и практических занятий.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций и этапы их формирования

Согласно ФГОС ВО по направлению подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность в рамках изучения дисциплины «Библиотечное обслуживание» у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

Код	Формулировка компетенции
ПК	**профессиональные компетенции**
ПК -14	готовностью к взаимодействию с потребителями информации, готовностью выявлять и качественно удовлетворять запросы и потребности, повышать уровень их информационной культуры
ПК- 16	готовностью к освоению и предоставлению перспективного ассортимента продуктов и услуг

Этапы формирования компетенции:

Начальный – на этом этапе формируются знания и инструментальные основы компетенции, осваиваются основные категории, формируются базовые умения. Студент способен анализировать исходные данные, знать особенности основных форм и методов библиотечного обслуживания. Если студент отвечает этим требованиям, можно говорить об освоении им порогового уровня компетенций. Он не только понимает существующие

основы библиотечного обслуживания, но готов самостоятельно осуществлять его, то это уже основной этап, обеспечивающий формирование компетенции.

На **основном** этапе знания, умения, навыки, обеспечивающие формирование компетенции, значительно возрастают, но еще не достигают итоговых значений. На этом этапе студент осваивает технологические действия с предметными знаниями по дисциплине, внося коррективы в алгоритм действий, он умеет анализировать свои деятвия, способен самостоятельно решать практические задачи.

Знает теоретические основы библиотечного обслуживания, вопросы, связанные с изучением читателей и разработкой их типологии, с организацией и технологией, с общей и частной методикой обслуживания читателей в условиях читального зала, абонемента, внестационарных форм работы; способен разбираться в основах теории, методики и организации библиотечного обслуживания; свободно ориентироваться в системе методах и формах библиотечного обслуживания; иметь представление о средствах и методах просветительской и рекреационной деятельности библиотек, осуществляемых в процессе библиотечного обслуживания.

Успешное прохождение этого этапа позволяет достичь стандартного уровня сформированности компетенции.

На завершающем этапе студент достигает итоговых показателей по заявленной компетенции, то есть осваивает весь необходимый объем знаний, овладевает всеми умениями и навыками в сфере заявленной компетенции. Он способен использовать эти знания, умения, навыки при решении задач повышенной сложности и в нестандартных условиях, демонстрирует эталонный уровень сформированности компетенции.

Он умеет осуществлять обслуживание пользователей библиотеки в условиях читального зала, абонемента и внестационарных форм обслуживания; применять на практике методику организации и проведения индивидуальных, наглядных, устных, комплексных форм и методов информации о литературе и рекомендации книг читателю, создания и функционирования любительского объединения; вести дифференцированное обслуживание различных категорий пользователей; грамотно работать с документами по различным отраслям знания, разных типов, видов и носителей.

Он владеет навыками организации и технологии библиотечного обслуживания различных категорий населения, применения методов психолого-педагогической, социально-реабилитационной, социально-культурной и маркетинговой деятельности в качестве инструментов реализации и организации библиотечного обслуживания населения, управления и продвижения услуг библиотекоказателями успешности освоения студентом данной учебной дисциплины при проведении итогового

контроля являются набор освоенных компетенций знаний, умений и навыков. Студент владеет полными знаниями по заявленной компетенции

Для эффективной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине необходимо использовать рекомендованную основную и дополнительную литературу, конспекты лекций, записи, сделанные в ходе подготовки к семинарским и практическим занятиям, выполненные рефераты.

5.2. Показатели критерии оценивания компетенций

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии: тестирование; индивидуальное собеседование, письменные ответы на вопросы (в виде ***текущего контроля***).

Промежуточный контроль реализуется в ходе сдачи обучающимися заочной формы обучения экзамена на 2 курсе.

Экзамен проводится в форме собеседования по билетам. Экзаменационный билет содержит один теоретический вопрос и один специальный. На подготовку ответов отводится 30 минут. Оценка знаний производится по 4-хбалльной шкале. В случае неудовлетворительной оценки студент имеет право пересдать экзамен в установленном порядке.

Общие критерии оценки ответов студентов

Оценка «отлично»	**Оценка «хорошо»**	**Оценка «удовлетворительно»**	**Оценка «неудовлетворительно»**
оценивается ответ, если студент имеет системные полные знания и умения по поставленному вопросу. Содержание вопроса излагает связно, в краткой форме, раскрывает последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность и прикладную направленность полученных знаний и умений, не допускает терминологических ошибок и фактических неточностей	оценивается ответ, в котором отсутствуют незначительные элементы содержания или присутствуют все необходимые элементы содержания, но допущены некоторые ошибки, иногда нарушалась последовательность изложения.	оценивается неполный ответ, в котором отсутствуют значительные элементы содержания или присутствуют все вышеизложенные знания, но допущены существенные ошибки, нелогично, пространно изложено основное содержание вопроса.	оценивается ответ, при котором студенты демонстрируют отрывочные, бессистемные знания, неумение выделить главное, существенное в ответе, допускают грубые ошибки

5.3. Материалы для оценки и контроля результатов обучения

(*Указываются тестовые задания, варианты итоговых контрольных работ вопросы к экзамену и т.п.)*

Средства оценивания:

1) **Диагностирующий контроль** - опрос, тестирование

2) **Текущий контроль** - посещение лекций, семинаров, практических занятий, выполнения контрольных работ и заданий, выполнение рефератов, посещение экскурсий, организованных в рамках учебного процесса.

3) **Промежуточная аттестация**.

Экзамен.

Варианты контрольных заданий (кейсов)

Кейсы используются для закрепления и контроля знаний по ряду аспектов изучения и могут использоваться в качестве дополнительных заданий для студентов на экзамене.

Кейс по теме*: Организация и технология библиотечного обслуживания*

Задание 1. Внимательно изучите литературу по методике организации массовых библиотечных мероприятий, нацеленных на реализацию информационно-просветительских, досуговых, образовательных и рекреативно - оздоровительных функций библиотечного обслуживания Законспектируйте в ученической тетради по курсу основные положения и методические подходы к разработке услуг и использованию различных методов при их организации. Какие из изученных Вами форм используются в Вашей библиотеке? Какие являются перспективными?

Задание 2. Разработайте сценарий одного библиотечного мероприятия, четко обозначьте цель, читательское назначение, основную концепцию мероприятия, композицию и ход развития действия. Укажите все художественные и выразительные средства необходимые для реализации сценария.

Задание 3. Определите возможность эффективности данного мероприятия. Проанализируйте от чего зависит успех подобных мероприятий. Обоснуйте выводы в тексте контрольной работы.

Итогом самостоятельной контрольной работы является:

– методические подходы к организации мероприятия;

– анализ опыта реализации программ на базе конкретной библиотеки;

– сценарий массового мероприятия;

– развернутые выводы о необходимости повышения эффективности качества мероприятий.

Кейс по теме: *Управление спросом на библиотечные услуги.*

Задание 1. Внимательно изучите литературу, характеризующую виды библиотечных услуг и средства стимулирования сбыта и формирования спроса на услуги. Законспектируйте в ученической тетради по курсу

основные положения и методические подходы к разработке ассортимента услуг и использованию средств стимулирования сбыта и формирования спроса на библиотечные услуги. Какие из изученных Вами средств могут быть использованы в Вашей библиотеке?

Задание 2. Составьте перечень информационных услуг, которые являются перспективными и значимыми для библиотечного обслуживания, средствами совершенствования ассортимента и библиотечного комфорта. Какие из них являются традиционными для библиотечно-информационных учреждений, но спрос на которые нестабилен, а общественная потребность постоянна. Дополните перечень указанных услуг (ассортиментных групп и видов услуг) Вашими примерами. Для уточнения существующих видов услуг обратитесь к классификациям информационных услуг, разработанным М.Я. Дворкиной, В.В. Брежневой, В.А. Минкиной, В.К. Клюевым и др. из списка литературы.

Ассортимент услуг:

2.1. Библиотечно-информационные услуги:

– выдача литературы на дом из фонда абонементов библиотек;

– выдача литературы на дом из читального зала на ночь, выходные и праздничные дни;

– …

– …

2.2. Прибиблиотечные, сервисные услуги:

– предварительный заказ документов из фонда по телефону;

– бронирование литературы на определенный срок в читальном зале;

– продажа канцтоваров в помещении библиотеки;

– …

2.3. Консалтинговые услуги:

– консультирование по оформлению библиографических списков, указателей и т.п.;

– консультирование по оформлению библиографического описания;

– …

– …

2.4. Образовательные услуги:

– обучение работе на ЭВМ;

– …

– …

2.5. Издательско-полиграфические услуги:

– копирование фондовых и иных документов;

– набор и редактирование текста пользователя на ПЭВМ;

– сканирование графических изображений;

– …

– …

2.6. Посреднические услуги:

– использование библиотечного обменного пункта литературы;

– …

– …

Задание 3. Разработайте программу стимулирования спроса на конкретную ассортиментную группу информационных услуг. Определите последовательность необходимых материалов мероприятий. Чем на Ваш взгляд, мероприятия по стимулированию спроса обусловлены и как взаимосвязаны с ресурсами библиотечного обслуживания? В программе указать, в какой библиотеке, в какой срок, для каких целей и какими средствами будет она осуществлена.

Задание 4. Составьте текст рекламного обращения, выполняющий две основные функции рекламы: информативную и увещевательную.

Итогом самостоятельной контрольной работы является:

– ассортимент библиотечных услуг;

– программа стимулирования спроса на определенный вид услуг (ассортиментную группу услуг);

– конкретные материалы по стимулированию сбыта (формы обращений к пользователю, рекламные материалы, статьи, викторины, конкурсы и т.п.), обеспечивающие реализацию программы (ее части) стимулирования спроса на услуги;

– развернутые выводы о необходимости разработки программ стимулирования спроса на библиотечно-информационные услуги в современных условиях. Какие виды услуг, по Вашему мнению, требуют разработки таких программ?

Примерный перечень вопросов к экзамену

Материалы для оценки и контроля результатов обучения	**Формируемые компетенции**
1.Введение. Цели, задачи и принципы библиотечного обслуживания.	ПК-14; ПК-16
2. Посетитель библиотеки и его потребности	ПК-14; ПК-16
3. Теоретические основы и структура читательской деятельности	ПК-14; ПК-16
4. Чтение как творческая и продуктивная деятельность. читательское (информационное) развитие личности	ПК-14; ПК-16
5. Типология читателей	ПК-14; ПК-16
6. Введение в социологию чтения и библиотечного дела	ПК-14; ПК-16
7. История и современное состояние изучения чтения в России	ПК-14; ПК-16
8.Теоретико-методологические основы социологических исследований чтения	ПК-14; ПК-16
9.Разработка и реализация программы социологических	ПК-14; ПК-16

исследований чтения и процессов библиотечного обслуживания	
10.Ресурсы библиотечного обслуживания	ПК-14; ПК-16
11.Система библиотечного обслуживания	ПК-14; ПК-16
12.Библиотечное обслуживание в читальном зале	ПК-14; ПК-16
13.Библиотечное обслуживание на абонементе	ПК-14; ПК-16
14.Внестационарные формы библиотечного обслуживания.	ПК-14; ПК-16
15.Межбиблиотечный абонемент	ПК-14; ПК-16
16.Методы и формы библиотечного обслуживания	ПК-14; ПК-16
17.Введение в технологию библиотечного обслуживания. Информационные услуги в системе библиотечного обслуживания	ПК-14; ПК-16
18.Наглядные формы информирования и рекомендации литературы	ПК-14; ПК-16
19.Формы устного информирования и рекомендации литературы	ПК-14; ПК-16
20.Индивидуальное информирование и рекомендация литературы	ПК-14; ПК-16
21.Комплексные формы библиотечного обслуживания.	ПК-14; ПК-16
22.Услуги библиотечного просветительства и досуга	ПК-14; ПК-16
21.Библиотечные программы библиотечного обслуживания позитивно-иллюстративной направленности	ПК-14; ПК-16
22.Библиотечные программы библиотечного обслуживания критико-аналитической направленности	ПК-14; ПК-16
23. Образовательные программы библиотечного обслуживания	ПК-14; ПК-16
24.Социально-реабилитационное и рекреативно-оздоровительное библиотечное обслуживание	ПК-14; ПК-16
25.Клубы по интересам в библиотеках	ПК-14; ПК-16
26.Автоматизация библиотечного обслуживания	ПК-14; ПК-16
27.Управление системой библиотечного обслуживания	ПК-14; ПК-16
28.Маркетинг Модернизация библиотечного обслуживания с учетом маркетинговой стратегии. как система управления библиотечным обслуживанием	ПК-14; ПК-16
29.Планирование библиотечных услуг	ПК-14; ПК-16
30.Продвижение библиотечных услуг.	ПК-14; ПК-16
31. Контроль качества библиотечного обслуживания	ПК-14; ПК-16
32.Библиотечно-информационное обслуживание как способ социализации личности.	ПК-14; ПК-16
33.Библиотечно-информационное обслуживание как способ воспитания информационной культуры и компетентности.	ПК-14; ПК-16
34.Библиотечные запросы: понятие, виды, характеристики.	ПК-14; ПК-16
35.Библиотечные услуги: определение, формы, содержание.	ПК-14; ПК-16
36.Библиотечная среда: основные составляющие. Библиотечный интерьер.	ПК-14; ПК-16
37.Особенности обслуживания пользователей в библиотеке: основные подразделения.	ПК-14; ПК-16
38.Беседа с читателем. Назначение, виды библиотечной беседы.	ПК-14; ПК-16
39.Книжные выставки: цели, виды, методика организации.	ПК-14; ПК-16

40.Устные обзоры литературы: сущность, назначение, виды	ПК-14; ПК-16
41.Методика проведения читательских конференций и диспутов.	ПК-14; ПК-16
42.Методика проведения библиотечных вечеров, акций.	ПК-14; ПК-16
43.Специфика библиотечного общения. Уровни и средства библиотечного общения.	ПК-14; ПК-16
44.Конфликты в библиотечном обслуживании и способы их разрешения.	ПК-14; ПК-16
45.Библиотечная этика как условие предоставления библиотечных услуг.	ПК-14; ПК-16
46.Особенности библиотечного обслуживания детей и подростков.	ПК-14; ПК-16
47.Особенности библиотечно-информационного обслуживания инвалидов.	ПК-14; ПК-16
48. Использование ИКТ в организации библиотечного обслуживания: цели, проблемы, средства и возможности.	ПК-14; ПК-16

5.4. Методические материалы по оцениванию результатов обучения

Промежуточная аттестация реализуется в ходе сдачи обучающимися экзамена. Целью промежуточной аттестации является комплексная и объективная оценка знаний студентов в процессе освоения ими основной образовательной программы высшего профессионального образования.

Экзамен по дисциплине преследует цель оценить работу студента за курс или семестр, степень усвоения теоретических знаний и компетенций, уровень творческого мышления, навыков самостоятельной работы, умение анализировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Критериями успешности освоения студентом данной учебной дисциплины при проведении текущего и итогового контроля являются:

1. Количество правильных ответов на текущем тестировании и по контрольному тесту.

2. Активность и адекватность поведения студента на занятиях, выполнение каждым студентом всех практических работ, осмысленность и самостоятельность суждений, проявленных в ходе устного опроса.

3. Правильные ответы на вопросы по содержанию базовых источников из списков рекомендованной литературы по дисциплине.

4. Демонстрация знания профессиональных терминов, понятий, категорий и теорий.

5. Наличие собственного видения рассматриваемой проблемы, сформированного на основе изучения и анализа научных работ, выполнения практических заданий.

6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Основная и дополнительная учебная литература

Основная литература

1. 1.Брежнева, В.В. Информационное обслуживание [Текст] : учеб. пособие / В. В. Брежнева, Р. С. Гиляревский. - СПб. : Профессия, 2012. - 368 с.

2. Информационно-библиотечное обслуживание людей с ограниченными возможностями : учебное пособие / авт.-сост. Ж.В. Гречкина ; Министерство образования и науки РФ. - Ставрополь : СКФУ, 2016. - 239 с. - Библиогр.: с. 163-176. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=466960.

3. Матвеева, И.Ю. Библиотечная инноватика : учебное пособие / И.Ю. Матвеева ; Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Челябинская государственная академия культуры и искусств», Институт документальных коммуникаций, Кафедра библиотечно-информационной деятельности. - Челябинск : ЧГАКИ, 2010. - 128 с. : ил. - Библиогр.: с. 119-123. - ISBN 978-5-94839-228-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=492220.

Дополнительная литература

1. Алтухова, Г.А. Профессиональная этика библиотекаря : учеб. пособие. 2-е изд. испр. и доп. / А.Г. Алтухова.- М. : МГУКИ, 2001.- 112с.

2. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание [Текст] : учеб.- метод. пособие, Вып. 7 / В. А.Бородина. - М. : Либерия- Бибинформ, 2006. - 168 с.

3. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание : продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. – 2-е изд., перераб. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – 304 с.

4. Дворкина, М.Я. Библиотечное обслуживание как система: учеб. пособие / М.Я. Дворкина. – М. : МГУКИ, 1992. – 162 с.

Рекомендуемая литература

1.Библиотечное обслуживание : теория и методика : учебник / под. ред. А. Я. Айзенберга. – Москва : МГУКИ, Либерия, 1996. – 200 с.

2.Басамыгина, И. Н. Маркетинг как технология управления современной библиотекой : научно-практическое пособие / И. Н. Басамыгина, А. А. Апанасенко. – М. : Литера, 2009. - 128 с. - (Современная библиотека ; вып. 41).

3.Езова, С. А. Библиотекарь и читатель : типы поведения : науч. –метод. пособие / С. А. Езова. – Москва : Либерия- Бибинформ, 2009. – 112 с.

4.Езова, С. А. Грани библиотечного общения : учебно-методическое пособие / С. А. Езова. – Москва : ИПО Профиздат, 2002. – 159 с.

5.Езова, С. А. Культура общения библиотекарей : учебно-методическое пособие / С. А. Езова ; ред. О. Р. Бородин. – Москва : Либерия, 2004. – 143 с.

6. Езова, Светлана Андреевна. Мир библиотечного общения [Текст] : науч.- практ. пособие / С. А. Езова. - М. : Литера, 2010. - 251 с.

7.Жаркова, Любовь Сергеевна. Методика организации работы библиотеки в сфере социально-культурной деятельности [Текст] : науч.- практ. пособие / Л. С. Жаркова. - М. : Литера, 2009. - 111 с. - (Современная библиотека. Вып. 44).

8.Зыков, О. Выставочная работа публичных библиотек : опыт практ. пособия / О. Зыков. - Л., 1990.- 54с.

9.Крейденко, В.С. Библиотечные исследования : науч. основы: учеб. пособие / В.С. Крейденко.- М.: Книга, 1983.-140с.

10.Мелентьева, Юлия Павловна. Библиотечное обслуживание [Текст] : учебник / Ю. П. Мелентьева. - М. : ФАИР, 2006. - 256 с.

11.Шапошников, А.Е. Библиотечное обслуживание инвалидов : учеб. пособие / А.Е. Шапошников. - М., 1992.- 180 с.

6.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

В соответствии с лицензионными нормативами обеспечения библиотечно-информационными ресурсами библиотека организует индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, к учебным материалам Электронно-библиотечных систем (ЭБС):

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». Издательство: ООО «НексМедиа». Принадлежность сторонняя. www.biblioclub.ru. Количество ключей (пользователей): 100% on-line. Характеристики библиотечного фонда, доступ к которому предоставляется договором: доступ к базовой части ЭБС.

2. ЭБС «Издательство Планета музыки». Электронно-библиотечная система ООО «Издательство ПЛАНЕТА МУЗЫКИ». Принадлежность сторонняя. www.e.lanbook.com. Количество ключей (пользователей): 100% on-line. Характеристики библиотечного фонда, доступ к которому предоставляется договором: доступ к коллекциям: «Музыка и театр», «Балет. Танец. Хореография».

3. БД Электронная Система «Культура». База Данных Электронная Система «Культура». Принадлежность сторонняя. http://www.e-mcfr.ru.

4. Web ИРБИС Хабаровский государственный институт искусств и культуры (электронный каталог). Международная ассоциация пользователей и разработчиков электронных библиотек и новых информационных

технологий (ассоциация ЭБНИТ). Принадлежность сторонняя. http://irbis.hgiik.ru.

5. eLIBRARY.ru – Научная электронная библиотека. ООО Научная электронная библиотека. Принадлежность сторонняя. http://elibrary.ru/ Лицензионное соглашение № 13863 от 03.10.2013 г. – бессрочно.

6. Электронно-библиотечная система ФГБОУ ВО «ХГИК». ФГБОУ ВО «ХГИК». Принадлежность собственная. Локальный доступ. http://carta.hgiik.ru. Приказ по Институту № 213-об от 07.10.2013 г.

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека. ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика», Министерство образования и науки РФ. Принадлежность сторонняя. Свободный доступ. http://window.edu.ru

8. Единая коллекция Цифровых Образовательных Ресурсов. ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика». Принадлежность сторонняя. Свободный доступ. http://school-collection.edu.ru

9. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. Федеральный центр информационно- образовательных ресурсов, ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика». Принадлежность сторонняя. Свободный доступ. http://fcior.edu.ru

Для подготовки курсовых, выпускных и научных работ обучающиеся могут использовать полнотекстовую базу данных Web of Science. Режим доступа: электронный, из внутренней сети института. Официальный сайт: webofknowledge.com

6.3. Информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Программно-информационное обеспечение учебного процесса соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации используется следующее программное обеспечение:

– лицензионное проприетарное программное обеспечение:

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office (в состав пакета входят: Word, Excel, PowerPoint, FrontPage, Access)
3. Adobe Creative Suite 6 Master Collection (в состав пакета входят: Photoshop CS6 Extended, Illustrator CS6, InDesign CS6, Acrobat X Pro, Dreamweaver CS6, Flash Professional CS6, Flash Builder 4.6 Premium Edition, Dreamweaver CS6, Fireworks CS6, Adobe Premiere Pro CS6, After Effects CS6, Adobe Audition CS6, SpeedGrade CS6, Prelude CS6, Encore CS6, Bridge CS6, Media Encoder CS6);

– свободно распространяемое программное обеспечение:

1. набор офисных программ Libre Office
2. аудиопроигрыватель AIMP
3. видеопроигрыватель Windows Media Classic
4. интернет-браузер Chrome.

Для самостоятельной подготовки студентов к занятиям по дисциплине требуется обращение к программному обеспечению Microsoft Windows, Microsoft Office, в том числе для подготовки мультимедийных презентаций по темам практических занятий в программе PowerPoint. Для создания конечных не редактируемых версий документа рекомендуется использовать Acrobat X Pro, входящий в состав пакета Adobe Creative Suite 6 Master Collection.

При изучении дисциплины обучающиеся имеют возможность использования информационно-справочных систем «Культура» и «Гарант», Всероссийскую отраслевую справочную систему «Информио»).

На всех компьютерах в институте установлено лицензионное антивирусное программное обеспечение Kaspesky Endpoint Security. Необходимым условием информационной безопасности института является обязательная проверка на наличие вирусов внешних носителей перед их использованием с помощью Kaspesky Endpoint Security.

Перечисленное программное обеспечение обновляется по мере выхода новых версий программ в рамках соответствующих лицензий и соглашений.

6.4. Материально-техническая база

Материально-техническое обеспечение реализуемой дисциплины соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в учебном процессе активно используются следующие специальные помещения:

- учебные аудитории, оснащенные специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием (мультимедийный презентационный комплекс в составе проектора, экрана, активной акустической системы, персонального компьютера) и учебно-наглядными пособиями (в т.ч. в электронном виде). (213а, 315, 322, 317, 211, 203а и др.);

Для самостоятельной работы студентов предназначены:

- ауд. 105, 209 (читальный зал), оборудованные персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к электронной информационно-

образовательной среде организации, к сети «Интернет», к электронным библиотечным системам.

При необходимости в учебном процессе используются комплекты переносных демонстрационных комплексов (ноутбук, проектор, экран).

Все компьютеры Института объединены в локальную сеть, с каждого из них возможен выход в глобальную сеть Интернет. Институт использует выделенный канал со скоростью 10 Мб/с. Для студентов имеется возможность выхода в сеть Интернет с мобильных устройств посредством сети WiFi, которая установлена в читальном зале Института.

Проведение лекций по дисциплине сопровождается использованием в качестве учебно-наглядных материалов слайд-презентациями.

7. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Воспитание обучающихся при освоении ими основных профессиональных образовательных программ (далее – ОПОП) осуществляется на основе рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы, включаемых в ОПОП.

Цель воспитательной работы – создание условий для активной жизнедеятельности обучающихся, их гражданского самоопределения, профессионального становления и индивидуально-личностной самореализации в созидательной деятельности для удовлетворения потребностей в нравственном, культурном, интеллектуальном, социальном и профессиональном развитии.

Задачи воспитательной работы: развитие мировоззрения и актуализация системы базовых ценностей личности, приобщение к общечеловеческим нормам морали, национальным устоям и академическим традициям; воспитание уважения к закону, нормам коллективной жизни, развитие гражданской и социальной ответственности; воспитание положительного отношения к труду, формирование культуры и этики профессионального общения; формирование личностных качеств, необходимых для эффективной профессиональной деятельности; воспитание внутренней потребности личности в здоровом образе жизни, ответственного отношения к природной и социокультурной среде; повышение уровня культуры безопасного поведения.

Особенности и традиции Института обусловливают следующие основные направления воспитательной работы: патриотическое, гражданское, духовно-нравственное, культурно-творческое, научно-образовательное, профессионально-трудовое, волонтерское (добровольческое), экологическое, физическое. Виды деятельности обучающихся в воспитательной системе образовательной организации: проектная деятельность (как коллективное творческое дело), волонтерская деятельность, учебно-исследовательская и научно-исследовательская

деятельность, досуговая, творческая и социально-культурная деятельность и др.

Воспитательный потенциал учебно-исследовательской и научно-исследовательской деятельности реализуется в процессе развития исследовательской компетентности обучающихся на протяжении всего срока их обучения в Институте. Результаты студенческой научно-исследовательской деятельности проходят апробацию в рамках научных и научно-практических конференций различного уровня, в т.ч. конференций, организованных Институтом.

Социально-культурная и творческая деятельность обучающихся реализуется при организации и проведении значимых событий и мероприятий гражданско-патриотической, научно-исследовательской, социокультурной и физкультурно-спортивной направленности. Виды творческой деятельности обучающихся в Институте: музыкальное творчество, хореографическое творчество, театральное творчество, научное творчество, медиапроекты и др.

Волонтерская деятельность обучающихся – широкий круг направлений созидательной деятельности, включающий различные формы гражданского участия. По инициативе обучающихся и при их активном участии в Институте осуществляет свою деятельность добровольческий отряд «Мы».

Реализацию Рабочей программы воспитания помогает обеспечивать взаимодействие с различными социальными институтами, субъектами воспитания. Особое значение для воспитательного процесса имеет организация практической деятельности обучающихся с целью развития профессиональных компетенций в условиях Института и профильных учреждений и организаций.

8. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ОВЗ)

В процессе изучения дисциплины и осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья применяются адаптированные формы обучения с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей.

Обучение лиц с ограниченными возможностями и инвалидов организуется как совместно с другими обучающимися на лекционных и практических занятиях, так и по индивидуальному учебному плану. Во время приемной кампании, а также во время сдачи различных форм промежуточной и государственной итоговой аттестации в Институте созданы необходимые условия для оказания технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (при необходимости может быть

допущено присутствие в аудитории ассистентов, сопровождающих лиц, собаки-поводыря и т.п.).

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, при необходимости, могут быть обеспечены электронными и печатными образовательными ресурсами с учетом их индивидуальных потребностей. Для реализации доступной среды при необходимости в учебном процессе могут быть задействованы документ-камера для увеличения текстовых фрагментов и изображений (для лиц с нарушениями зрения) и переносная индукционная система для слабослышащих «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором.

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» предоставляет обучающимся с ОВЗ (по зрению) ряд возможностей для обеспечения эффективности процесса обучения. При чтении масштаб страницы сайта можно увеличить с помощью специального значка на главной странице. Можно использовать полноэкранный режим отображения книги или включить озвучивание непосредственно с сайта при помощи программ экранного доступа (например, Jaws , «Balabolka»). Скачиваемые фрагменты в формате pdf, имеющие высокое качество, могут использоваться тифлопрограммами для голосового озвучивания текстов, могут быть загружены в тифлоплееры, а также скопированы на любое устройство для комфортного чтения.

Сервис ЭБС «Цитатник» помогает пользователю извлечь цитату и автоматически формирует корректную библиографическую ссылку, что особенно актуально для лиц с ограниченными возможностями и облегчает процесс написания курсовой или выпускной квалификационной работы.

Для подготовки к занятиям обучающиеся с ОВЗ (по зрению) могут использовать мобильное приложение ЭБС «Лань», предназначенное для озвучивания текста книги. Режим доступа: электронный, приложение скачивается обучающимся самостоятельно с сайта e.lanbook.ru, необходимое условие: быть зарегистрированным в ЭБС «Лань». Используется свободно распространяемая программа экранного доступа Nvda.

Подробнее об организации доступной среды см. соответствующий раздел основной профессиональной образовательной программы.