

Установа адукацыі
“Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў”
Інстытут павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі кадраў



ЗАТВЕРДЖАЮ
Рэктар універсітэта
Н.У. Карчэўская

**МЕТАДЫЧНЫЯ РЭКАМЕНДАЦЫІ
ПА ВУЧЭБНАЙ ДЫСЦЫПЛІНЕ
“БІБЛІЯТЭЧНА-ІНФАРМАЦЫЙНАЕ АБСЛУГОЎВАННЕ
КАРЫСТАЛЬНІКАЎ”
спецыяльнасці перападрыхтоўкі
2-23 02 71 Бібліятэказнаўства і бібліяграфія**

Складальнік:

Барма А.А., старшы выкладчык кафедры культуралогіі і псіхалага-педагагічных дысцыплін Інстытута павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі кадраў установы адукацыі “Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў”, магістр педагагічных навук

Разгледжаны і рэкамендаваны да зацвярджэння:

*Кафедрай культуралогіі і псіхалага-педагагічных дысцыплін
(пратакол ад 07.09.2022 № 36);*

*Саветам Інстытута павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі кадраў
(пратакол ад 22.09.2022 № 8).*

ЗМЕСТ

1	ТЛУМАЧАЛЬНАЯ ЗАПІСКА	4
2	ТЭАРЭТЫЧНЫ РАЗДЗЕЛ	6
2.1	Хрэстаматыйны матэрыял	6
3	ПРАКТЫЧНЫ РАЗДЗЕЛ	31
3.1	Матэрыялы для аўдыторнай работы слухачоў з прымяненнем актыўных форм навучання	31
4	РАЗДЗЕЛ КАНТРОЛЮ ВЕДАЎ	35
4.1	Матэрыялы для арганізацыі самастойнай работы слухачоў	35
4.2	Пытанні для правядзення экзамену па вучэбнай дысцыпліне	39
5	ДАПАМОЖНЫ РАЗДЗЕЛ	42
5.1	Вучэбная праграма па вучэбнай дысцыпліне	42
5.2	Спіс літаратуры	68
5.3	Відэаматэрыялы па вучэбнай дысцыпліне	71

1. ТЛУМАЧАЛЬНАЯ ЗАПІСКА

Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне – гэта від бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці, накіраваны на задавальненне інфармацыйных і сацыяльна-культурных патрэб карыстальнікаў з дапамогай прадастаўлення розных форм бібліятэчна-інфармацыйных паслуг. Абслугоўванне з’яўляецца вядучай функцыяй бібліятэкі – змяняе і накіроўвае працу ўсіх падраздзяленняў, тэхналагічных працэсы, якія яны ажыццяўляюць, фарміруе вобраз бібліятэкі ў вачах чытачоў і, у канчатковым выніку, прадвызначае яе месца ў грамадстве. Бібліятэчнае абслугоўванне ў структуры бібліятэчнай дзейнасці з’яўляецца шматфункцыянальным працэсам. Гэта патрабуе ад бібліятэчных спецыялістаў не толькі ведання практычнага вопыту работы з карыстальнікам, але і веданне тэарэтыка-метадалогічных канцэпцый, неабходных для далейшага развіцця і распрацоўкі практыка-арыентаваных праектаў, накіраваных на павелічэнне якасці абслугоўвання карыстальнікаў як у стацыянарным, так і ў віртуальным рэжыме.

Вывучэнне вучэбнай дысцыпліны “Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне карыстальнікаў” накіравана на асваенне слухачамі пытанняў сутнасці бібліятэчнага абслугоўвання ва ўмовах віртуалізацыі і лічбавізацыі грамадства; засваенне метадаў вывучэння, задавальнення і фарміравання чытацкіх запытаў і чытацкіх інтарэсаў; арганізацыі і тэхналогіі абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк у стацыянарнай і віртуальнай прасторы.

Метадычныя рэкамендацыі прадстаўляюць сабой сістэму дыдактычных сродкаў навучання па вучэбнай дысцыпліне. Структурна-лагічная мадэль выкладання вучэбнага матэрыялу спрыяе фармаванню ў слухачоў прафесійна значных кампетэнцый ажыццяўлення бібліятэчнага абслугоўвання ва ўмовах віртуалізацыі і лічбавізацыі бібліятэчна-бібліяграфічных працэсаў, змены інфармацыйных і культурных патрэб карыстальнікаў пад уздзеяннем інтэрнэту.

Мэта метадычных рэкамендацый – сістэматызацыя вучэбна-метадычных матэрыялаў, якія адлюстроўваюць розныя падыходы да вывучэння бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў і іх засваенне кіруючымі работнікамі і спецыялістамі бібліятэчнай справы Рэспублікі Беларусь, слухачамі спецыяльнасці перападрыхтоўкі 2-23 02 71 Бібліятэказнаўства і бібліяграфія.

Задачы метадычных рэкамендацый:

сістэматызацыя навуковай, навукова-практычнай, метадычнай, нарматыўна-прававой інфармацыі, якая адлюстроўвае праблемнае поле вучэбнай дысцыпліны;

упарадкаванне працэсу вывучэння вучэбнай дысцыпліны з улікам патрабаванняў, якія прад’яўляюцца да вучэбных заняткаў (арганізацыя, правядзенне, інфармацыйна-метадычнае суправаджэнне; прымяненне метадаў актывізацыі пазнавальнай дзейнасці слухачоў);

забеспячэнне арганізацыі самастойнай вучэбнай працы і кантролю ведаў слухачоў;

аказанне слухачам метадычнай дапамогі ў засваенні матэрыялу;

аказанне выкладчыкам метадычнай дапамогі, неабходнай для арганізацыі адукацыйнага працэсу па дадзенай вучэбнай дысцыпліне на высокім навукова-метадычным узроўні.

У тэарэтычным раздзеле прадстаўленых метадычных рэкамендацый змяшчаюцца QR-коды на хрэстаматычны матэрыял, які адлюстроўвае тэарэтычныя і факталагічныя матэрыялы па тэмах вучэбнай дысцыпліны.

Практычны раздзел уключае пералік тэм, якія выносяцца на дзелавыя гульні і тэматычныя дыскусіі.

У раздзеле кантролю ведаў прадстаўлена тэматыка заданняў для самастойнай працы слухачоў.

Пры атэстацыі ўлічваюцца вынікі выканання заданняў, якія выносяцца выкладчыкам на самастойную працу слухачоў.

Дапаможны раздзел метадычных рэкамендацый уключае вучэбную праграму, пералік вучэбных выданняў і інфармацыйна-аналітычных матэрыялаў, якія рэкамендуюцца для вывучэння вучэбнай дысцыпліны (спіс асноўнай і дадатковай літаратуры).

Для павышэння эфектыўнасці вывучэння вучэбнай дысцыпліны рэкамендуецца выкарыстоўваць педагагічныя тэхналогіі:

для актывізацыі разумовай дзейнасці слухачоў (праблемнае навучанне, гульніавыя тэхналогіі);

для эфектыўнасці кіравання і арганізацыі навучальнага працэсу (індывідуалізацыя навучання, тэхналогія паэтапнага фарміравання разумовых дзеянняў, тэхналогіі вучэбна-даследчай дзейнасці, калектыўныя і групавыя спосабы навучання і інш.).

Для вывучэння дысцыпліны “Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне карыстальнікаў” прадугледжана 100 вучэбных гадзін, якія ўключаюць 50 вучэбных гадзін аўдыторных заняткаў (з іх 30 вучэбных гадзін – лекцыі, 4 вучэбныя гадзіны – практычныя заняткі, 12 вучэбных гадзін – тэматычныя дыскусіі, 4 вучэбныя гадзіны – дзелавыя гульні), 50 вучэбных гадзін – самастойная работа слухачоў.

Формай кантролю ведаў слухачоў з’яўляецца экзамен.

2. ТЭАРЭТЫЧНЫ РАЗДЗЕЛ

2.1 Хрэстаматыйны матэрыял

РАЗДЗЕЛ 1 ТЭАРЭТЫКА-МЕТАДАЛАГІЧНЫЯ І ПСІХОЛАГА-ПЕДАГАГІЧНЫЯ АСНОВЫ БІБЛІЯТЭЧНАГА АБСЛУГОЎВАННЯ КАРЫСТАЛЬНІКАЎ

Тэма 1.1 Сацыяльная роля, мэты і задачы бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

План лекцыі:

1. Вызначэнне паняцця “абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк” у сучаснай тэрмінасістэме бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці.
2. Эвалюцыя мэтай абслугоўвання карыстальнікаў: замежныя і айчыныя падыходы.
3. Задачи бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання у кантэксце віртуалізацыі грамадства і лічбавізацыі інфармацыйных і культурных патрэб карыстальнікаў.
4. Функцыі абслугоўвання карыстальнікаў.

Хрэстаматыйны матэрыял

Современные формы организации информационно-библиотечного обслуживания в библиотеке : метод. разработки / сост. Ю. С. Скачкова ; ДГНБ, Центр информационно-библиографического обслуживания, библиографии и краеведения. – Хабаровск, 2021. – 10 с.



Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне [Электронны ресурс] : вучэб.-метадыч. комплекс па вучэбнай дысцыпліне / Беларус. дзярж. ўн-т культуры і мастацтваў, фак. інфармацыйна-дакументных камунікацый, каф. бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці ; склад. Н. У. Клімянкова. – Мінск, 2018. – 190 с.



Нещерет, М. Ю. Цифровизация процессов обслуживания в библиотеках – это уже реальность / М. Ю. Нещерет // Библиосфера. – 2019. – № 2.



Столяров, Ю. Н. Термин “библиотечное обслуживание” в понятийном аппарате библиотековедения / Ю. Н. Столяров. – Библиотековедение. – 2021. – № 70. – С. 352–363.



Кантрольные пытанні на тэме

1. Чым абумоўлены змены ў фармулёўцы паняцця “абслугоўванне карыстальнікаў”?
2. Адлюструйце эвалюцыю мэтай абслугоўвання на розных этапах развіцця грамадства.
3. Назавіце задачы абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк.
4. Што такое функцыі абслугоўвання? Ахарактарызуйце асноўныя функцыі абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк.

Тэма 1.2 Канцэпцыі і прынцыпы абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

План лекцыі:

1. Канцэпцыі абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк.
2. Навуковыя прынцыпы абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк.

Хрэстаматыйны матэрыял

Современные формы организации информационно-библиотечного обслуживания в библиотеке : метод. разработки / сост. Ю. С. Скачкова ; ДГНБ, Центр информационно-библиографического обслуживания, библиографии и краеведения. – Хабаровск, 2021. – 10 с.



Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне [Электронный ресурс] : вучэб.-метад. комплекс па вучэбнай дысцыпліне / Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, фак. інфармацыйна-дакументных камунікацый, каф. бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці ; склад. Н. У. Клімянкова. – Мінск, 2018. – 190 с.



Нещерет, М. Ю. Цифровизация процессов обслуживания в библиотеках – это уже реальность / М. Ю. Нещерет // Библиосфера. – 2019. – № 2.



Кантрольныя пытанні па тэме

1. Ахарактарызуйце канцэпцыі чытача і чытання ў кантэксце сучаснага бібліятэчнаўства.
2. Як суадносяцца канцэпцыі чытача з канцэпцыямі абслугоўвання?
3. Як рэалізуюцца канцэпцыі абслугоўвання ў бібліятэках рознага тыпу?
4. Што такое прынцыпы абслугоўвання?
5. Якія існуюць падыходы да фармулёўкі прынцыпаў абслугоўвання?

Тэма 1.3 Прыярытэтныя напрамкі бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

План лекцыі:

1. Асноўныя напрамкі бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк у краінах СНД.
2. Асноўныя напрамкі бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк у краінах Еўропы і Амерыкі.

Хрэстаматыйны матэрыял

Современные формы организации информационно-библиотечного обслуживания в библиотеке : метод. разработки / сост. Ю. С. Скачкова ; ДГНБ, Центр информационно-библиографического обслуживания, библиографии и краеведения. – Хабаровск, 2021. – 10 с.



Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне [Электронный ресурс] : вучэб.-метад. комплекс па вучэбнай дысцыпліне / Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, фак. інфармацыйна-дакументных камунікацый, каф. бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці ; склад. Н. У. Клімянкова. – Мінск, 2018. – 190 с.



Нещерет, М. Ю. Цифровизация процессов обслуживания в библиотеках – это уже реальность / М. Ю. Нещерет // Библиосфера. – 2019. – № 2.



Иванова, Г. А. Библиотечное обслуживание детей и юношества в России и за рубежом: поиск современных подходов / Г.А. Иванова // Культура: теория и практика. – 2021. – №3.



Кантрольныя пытанні па тэме

1. Назавіце асноўныя асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей і моладзі ў краінах СНД, Еўропы і Амерыкі.
2. Назавіце асноўныя асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання дарослых у краінах СНД, Еўропы і Амерыкі.
3. Назавіце асноўныя асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання інвалідаў у краінах СНД, Еўропы і Амерыкі.

Тэма 1.5 Вывучэнне карыстальнікаў бібліятэк

План лекцыі:

1. Вывучэнне карыстальнікаў бібліятэк, іх інтарэсаў і запытаў.
2. Методыкі правядзення бібліятэкамі даследаванняў па вывучэнні карыстальнікаў бібліятэк.
3. Навукова-даследчая дзейнасць бібліятэк па вывучэнні карыстальнікаў і іх інфармацыйных патрэб.

Хрэстаматыйны матэрыял

Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне [Электронный ресурс] : вучэб.-метад. комплекс па вучэбнай дысцыпліне / Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, фак. інфармацыйна-дакументных камунікацый, каф. бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці ; склад. Н. У. Клімянкова. – Мінск, 2018. – 190 с.



Доронина, И. Н. Изучение читательского интереса как вид библиотечно-информационного обслуживания // И. Н. Доронина, Ю. А. Маринченко // Культура: теория и практика. – 2019. – №6.



Центр социологии, психологии и педагогики детского чтения Российской государственной детской библиотеки (*научно-методические издания по теме*)



Кантрольныя пытанні па тэме

1. Якое значэнне мела стварэнне сацыялагічнай службы пры Дзяржаўных біблітэках СССР?
2. Якія маштабныя даследаванні былі праведзены на пачатку 2000-х гг.?
3. Назавіце найбольш значныя даследчыя праекты НББ.
4. Якія ўстановы і арганізацыі краін СНД праводзяць сацыялагічныя даследаванні чытання?

Тэма 1.6 Бібліятэкар – спецыяліст па абслугоўванню карыстальнікаў бібліятэкі

План лекцыі:

1. Бібліятэкар як ініцыятар бібліятэчнага абслугоўвання.
2. Уплыў асабістых і прафесійных аспектаў на бібліятэчнае абслугоўванне карыстальнікаў.
3. Кодэс прафесійнай этыкі бібліятэкара.

Хрэстаматыйны матэрыял

Современные формы организации информационно-библиотечного обслуживания в библиотеке : метод. разработки / сост. Ю. С. Скачкова ; ДГНБ, Центр информационно-библиографического обслуживания, библиографии и краеведения. – Хабаровск, 2021. – 10 с.



Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне [Электронный ресурс] : вучэб.-метадыч. комплекс па вучэбнай дысцыпліне / Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, фак. інфармацыйна-дакументных камунікацый, каф. бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці ; склад. Н. У. Клімянкова. – Мінск, 2018. – 190 с.



Барма, О. А.

Самообразовательные практики библиотечных специалистов в условиях цифровой реальности / О. А. Барма, Е. Э. Политевич // Библиотека. Культура. Общество : материалы II Междунар. науч.-практ. конф. г. Орел, 17-18 март. 2022 г. / Орлов. гос. ин-т культуры [и др.] ; [редкол.: В. В. Матвеев (гл. ред.), Е. Э. Политевич и др.]. – Орел, 2022. – С. 166–173.



Кантрольная пытанні на тэме

1. Якія мэты даследуе бібліятэкар у рамках рэалізацыі бібліятэчнага абслугоўвання карыстальнікаў?
2. Як асобасныя і прафесійныя фактары ўплываюць на вынік бібліятэчнага абслугоўвання карыстальнікаў?
3. Чаму “Кодэкс прафесійнай этыкі” з’яўляецца неад’емнай часткай прафесійнай культуры бібліятэчнага спецыяліста?

Тэма 1.7 Бібліятэчныя зносіны ў працэсе абслугоўвання

План лекцыі:

1. Бібліятэчныя зносіны: мэта, задачы.
2. Арганізацыя бібліятэчных зносін у рамках бібліятэчнага абслугоўвання.

Хрэстаматыйны матэрыял

Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне [Электронный ресурс] : вучэб.-метадыч. комплекс па вучэбнай дысцыпліне / Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, фак. інфармацыйна-дакументных камунікацый, каф. бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці ; склад. Н. У. Клімянкова. – Мінск, 2018. – 190 с.



Кантрольныя пытанні па тэме

1. Чаму зносіны з'яўляюцца адметнай рысаю прафесійных паводзін бібліятэкара ў абслугоўванні?
2. Якім чынам праяўляюцца перцептыўны, камунікатыўны і інтэрактыўны бакі зносін у абслугоўванні?
3. Як зносіны ўплываюць на чытанне ў перадкамунікатыўнай, камунікатыўнай і посткамунікатыўнай яго фазах?
4. У чым спецыфіка бібліятэчных зносін?

Раздзел 2 Сістэма, структура і тэхналогія абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

Тэма 2.1 Сістэма і структура абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

План лекцыі:

1. Сістэма абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк.
2. Структура абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк.

Хрэстаматыйны матэрыял

Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне [Электронный ресурс] : вучэб.-метад. комплекс па вучэбнай дысцыпліне / Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, фак. інфармацыйна-дакументных камунікацый, каф. бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці ; склад. Н. У. Клімянкова. – Мінск, 2018. – 190 с.



Матвеева Т.А. Специализация и профилирование – актуальные формы библиотечного обслуживания населения. (методические рекомендации)



Кантрольныя пытанні па тэме

1. Што з'яўляецца першасным элементам у сістэме абслугоўвання?
2. Якія пункты абслугоўвання існуюць у бібліятэцы?
3. Што ўваходзіць у арганізацыйна-функцыянальную структуру абслугоўвання?

Тэма 2.2 Асаблівасці бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у электронным асяроддзі

План лекцыі:

1. Бібліятэчнае абслугоўванне віртуальных карыстальнікаў.
2. Віртуальныя даведачныя службы бібліятэк.
3. Віртуальныя чаты з бібліятэкарам/бібліёграфам.

Хрэстаматыйны матэрыял

Современные формы организации информационно-библиотечного обслуживания в библиотеке : метод. разработки / сост. Ю. С. Скачкова ; ДГНБ, Центр информационно-библиографического обслуживания, библиографии и краеведения. – Хабаровск, 2021. – 10 с.



Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне [Электронны ресурс] : вучэб.-метадыч. комплекс па вучэбнай дысцыпліне / Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, фак. інфармацыйна-дакументных камунікацый, каф. бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці ; склад. Н. У. Клімянкова. – Мінск, 2018. – 190 с.



Нещерет, М. Ю. Цифровизация процессов обслуживания в библиотеках – это уже реальность / М. Ю. Нещерет // Библиосфера. – 2019. – № 2.



Холхунова, О. С. Специалист библиотеки по работе в социальных сетях: общественная нагрузка или штатная единица? / О. С. Холхунова // Науч. и техн. биб-ки. – 2019. – № 3. – С. 63–74.



Кантрольная пытанні па тэме

1. Якім чынам ажыццяўляецца ўзаемадзеянне бібліятэкара і віртуальнага карыстальніка?
2. Якім чынам ажыццяўляецца віртуальнае бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне карыстальнікаў?
3. Што такое віртуальная даведачная служба?

Тэма 2.3 Рэсурсы і тэхналогія абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

План лекцыі:

1. Інфармацыйныя рэсурсы бібліятэкі.
2. Інтэлектуальныя рэсурсы абслугоўвання карыстальнікаў.
3. Матэрыяльна-тэхнічныя рэсурсы абслугоўвання карыстальнікаў.

Хрэстаматыйны матэрыял

Современные формы организации информационно-библиотечного обслуживания в библиотеке : метод. разработки / сост. Ю. С. Скачкова ; ДГНБ, Центр информационно-библиографического обслуживания, библиографии и краеведения. – Хабаровск, 2021. – 10 с.



Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне [Электронны рэсурс] : вучэб.-метадыч. комплекс па вучэбнай дысцыпліне / Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, фак. інфармацыйна-дакументных камунікацый, каф. бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці ; склад. Н. У. Клімянкова. – Мінск, 2018. – 190 с.



Нещерет, М. Ю. Цифровизация процессов обслуживания в библиотеках – это уже реальность / М. Ю. Нещерет // Библиосфера. – 2019. – № 2.



Столяров, Ю. Н. Термин
“библиотечное обслуживание” в
понятийном аппарате
библиотекведения /
Ю. Н. Столяров. –
Библиотекведение. – 2021. –
№ 70. – С. 352–363.



Кантрольная пытанні на тэме

1. Дайце характарыстыку асноўных рэсурсаў абслугоўвання карыстальнікаў (інфармацыйных, інтэлектуальных, матэрыяльна-тэхнічных).
2. Што такое чытацкі запыт як элемент абслугоўвання?
3. Ахарактарызуйце тэхналогію бібліятэчнага абслуглўвання як сукупнасць прыёмаў і метадаў.
4. З якіх элементаў складаецца ўлікова-тэхналагічная дакументацыя абслугоўвання?

Тэма 2.4 Бібліятэчныя паслугі: асаблівасці і класіфікацыя

План лекцыі:

1. Бібліятэчная паслуга.
2. Класіфікацыя бібліятэчных паслуг.

Современные формы организации информационно-библиотечного обслуживания в библиотеке : метод. разработки / сост. Ю. С. Скачкова ; ДГНБ, Центр информационно-библиографического обслуживания, библиографии и краеведения. – Хабаровск, 2021. – 10 с.



Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне [Электронный ресурс] : вучэб.-метад. комплекс па вучэбнай дысцыпліне / Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, фак. інфармацыйна-дакументных камунікацый, каф. бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці ; склад. Н. У. Клімянкова. – Мінск, 2018. – 190 с.



Нестеренок, Н. В.
Клиентоориентированные библиотечно-информационные услуги: от теории к практике / Н. В. Нестеренок // Информационный бюллетень [РНТБ]. – 2021. – № 2.



Кантрольныя пытанні па тэме

1. Што такое бібліятэчная паслуга?
2. У чым адрозненне матэрыяльных і нематэрыяльных паслуг?

3. Якія існуюць класіфікацыі бібліятэчных паслуг?
4. Якія паслугі адносяцца да дакументальных?
5. Што такое камунікацыйныя паслугі?
6. Што ўяўляюць сабой паслугі бібліятэчнага сэрвісу?

Раздел 3 Арганізацыя абслугоўвання карыстальнікаў у сучаснай бібліятэцы

Тэма 3.1 Індывідуальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк

План лекцыі:

1. Індывідуальнае абслугоўванне карыстальнікаў у сістэме бібліятэчнага сэрвісу.
2. Формы індывідуальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў.
3. Інавацыйныя формы індывідуальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў.

Хрэстаматыйны матэрыял

Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне [Электронный ресурс] : вучэб.-метадыч. комплекс па вучэбнай дысцыпліне / Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, фак. інфармацыйна-дакументных камунікацый, каф. бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці ; склад.
Н. У. Клімянкова. – Мінск, 2018. – 190 с.



Дворовенко, О. В. Технологии создания и внедрения станции самообслуживания пользователей в библиотеку / О. В. Дворовенко, Л. Г. Тараненко, А. В. Смердин // Науч. и техн. биб-ки. – 2022. – № 9. – С. 54–68.



Индивидуальное обслуживание
пользователя в библиотеке



Кантрольная пытанні па тэме

1. Якім чынам ажыццяўляецца індывідуальнае абслугоўванне карыстальнікаў у публічнай бібліятэцы?
2. Якія існуюць формы індывідуальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання?
3. Якія інавацыйныя формы індывідуальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання выкарыстоўваюцца ў публічных бібліятэках Рэспублікі Беларусь?

Тэма 3.2 Групавое і франтальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк

План лекцыі:

1. Групавое і франтальнае абслугоўванне карыстальнікаў у сістэме бібліятэчнага сэрвісу.
2. Формы груповага і франтальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў.
3. Інавацыйныя формы груповага і франтальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў.

Хрэстаматыйны матэрыял

Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне [Электронный ресурс] : вучэб.-метадыч. комплекс па вучэбнай дысцыпліне / Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, фак. інфармацыйна-дакументных камунікацый, каф. бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці ; склад. Н. У. Клімянкова. – Мінск, 2018. – 190 с.



Кантрольныя пытанні па тэме

1. Якім чынам ажыццяўляецца групавое і франтальнае абслугоўванне карыстальнікаў у публічнай бібліятэцы?
2. Якія існуюць формы груповага і франтальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання?
3. Якія інавацыйныя формы груповага і франтальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання выкарыстоўваюцца ў публічных бібліятэках Рэспублікі Беларусь?

Тэма 3.3 Асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей, падлеткаў, моладзі

План лекцыі:

1. Асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей, падлеткаў, моладзі у сістэме бібліятэчнага сэрвісу.
2. Формы бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей, падлеткаў, моладзі.
3. Інавацыйныя формы бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей, падлеткаў, моладзі.

Хрэстаматыйны матэрыял

Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне [Электронный ресурс] : вучэб.-метадыч. комплекс па вучэбнай дысцыпліне / Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, фак. інфармацыйна-дакументных камунікацый, каф. бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці ; склад. Н. У. Клімянкова. – Мінск, 2018. – 190 с.



Толстоухова, И. В. Библиотечное обслуживание молодежи: современные тенденции / И. В. Толстоухова, М. В. Маслакова // Библиосфера. – 2019. – № 1.



Кантрольныя пытанні па тэме

1. Якім чынам ажыццяўляецца бібліятэчнае абслугоўванне дзяцей, падлеткаў, моладзі ў публічнай бібліятэцы?
2. Якія існуюць формы бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей, падлеткаў, моладзі?
3. Якія інавацыйныя формы бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей, падлеткаў, моладзі выкарыстоўваюцца ў публічных бібліятэках Рэспублікі Беларусь?

Тэма 3.4 Абслугоўванне сацыяльна неабароненых карыстальнікаў і асоб з абмежаванымі магчымасцямі здароўя

План лекцыі:

1. Асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання сацыяльна неабароненых карыстальнікаў і асоб з абмежаванымі магчымасцямі здароўя.
2. Формы бібліятэчнага абслугоўвання сацыяльна неабароненых карыстальнікаў і асоб з абмежаванымі магчымасцямі здароўя.
3. Інавацыйныя формы бібліятэчнага абслугоўвання сацыяльна неабароненых карыстальнікаў і асоб з абмежаванымі магчымасцямі здароўя.

Хрэстаматыйны матэрыял

Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне [Электронный ресурс] : вучэб.-метадыч. комплекс па вучэбнай дысцыпліне / Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, фак. інфармацыйна-дакументных камунікацый, каф. бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці ; склад. Н. У. Клімянкова. – Мінск, 2018. – 190 с.



Библиотечное обслуживание инвалидов: из опыта работы МБУ “ЦРБ” г. Бикин



Кантрольныя пытанні па тэме

1. Якім чынам ажыццяўляецца бібліятэчнае абслугоўванне сацыяльна неабароненых карыстальнікаў і асоб з абмежаванымі магчымасцямі здароўя?

2. Якія існуюць формы бібліятэчнага абслугоўвання сацыяльна неабароненых карыстальнікаў і асоб з абмежаванымі магчымасцямі здароўя?

3. Якія інавацыйныя формы бібліятэчнага абслугоўвання сацыяльна неабароненых карыстальнікаў і асоб з абмежаванымі магчымасцямі здароўя выкарыстоўваюцца ў публічных бібліятэках Рэспублікі Беларусь?

Тэма 3.5 Эфектыўнасць абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

План лекцыі:

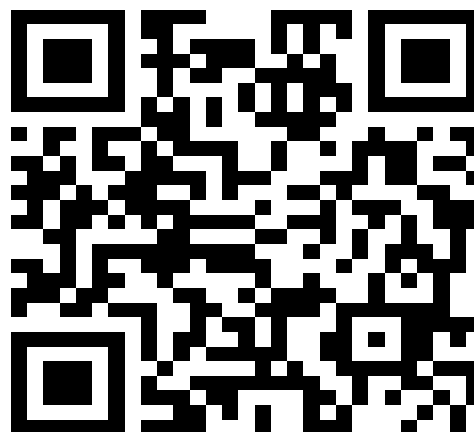
1. Эфектыўнасць арганізацыі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у бібліятэцы.
2. Методыкі ацэнкі эфектыўнасці арганізацыі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у бібліятэцы.
3. Шляхі павышэння эфектыўнасці арганізацыі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у бібліятэцы.

Хрэстаматыйны матэрыял

Березкина, Н. Ю. Оценка эффективности деятельности библиотек: проблемы и перспективы / Н. Ю. Березкина // Библиотеки в информационном обществе: сохранение традиций и развитие новых технологий : доклады III Междунар. науч. конф., Минск, 6–7 дек. 2018 г. – Минск : Ковчег, 2018. – С. 249–257.



Пилко, И. С. К оценке эффективности библиотечной деятельности / И. С. Пилко, С. А. Мухамедиева // Науч. и техн. биб-ки. – 2019. – № 3. – С. 31–44.



Кантрольныя пытанні па тэме

1. Як вызначаецца эфектыўнасць арганізацыі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у бібліятэцы?
2. Якія існуюць методыкі ацэнкі эфектыўнасці арганізацыі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у бібліятэцы?
3. Якія існуюць шляхі павышэння эфектыўнасці арганізацыі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у бібліятэцы?

3. ПРАКТЫЧНЫ РАЗДЗЕЛ

3.1 Матэрыялы для аўдыторнай работы слухачоў з прымяненнем актыўных форм навучання

Тэматычная дыскусія

Тэма 1.6 Бібліятэкар – спецыяліст па абслугоўванню карыстальнікаў бібліятэкі

Бібліятэкар як непасрэдны ўдзельнік працэсу абслугоўвання карыстальнікаў (4 гадзіны)

Мэта: замацаваць тэарэтычныя веды, якія датычацца патрабаванняў да бібліятэкара аддзела абслугоўвання.

Задачы:

вызначыць патрабаванні да спецыяліста па абслугоўванні карыстальнікаў бібліятэкі;

прааналізаваць прафесійныя якасці бібліятэкара аддзела абслугоўвання; вызначыць ролю і месца бібліятэчнай прафесіі ў сучасным грамадстве.

Парадак узаемадзеяння: прадугледжана выступленне слухачоў з паведамленнямі, падрыхтаванымі падчас самастойнай работы.

Пытанні для абмеркавання:

1. Патрабаванні да бібліятэкара аддзела абслугоўвання.
2. Прафесійныя якасці бібліятэкара аддзела абслугоўвання.
3. Кодэкс прафесійнай этыкі бібліятэкара.
4. Роля і месца бібліятэчнай прафесіі ў сучасным грамадстве.

Тэматычная дыскусія

Тэма 1.7 Бібліятэчныя зносіны ў працэсе абслугоўвання

Бібліятэчныя зносіны: функцыі, формы і віды (2 гадзіны)

Мэта: замацаваць тэарэтычныя веды, якія датычацца бібліятэчных зносін ў працэсе абслугоўвання.

Задачы:

вызначыць сацыяльна-псіхалагічныя асаблівасці бібліятэчных зносін; прааналізаваць суб'ект-суб'ектныя зносіны паміж бібліятэкарам і карыстальнікам;

прааналізаваць суб'ект-аб'ектныя зносіны паміж бібліятэкарам і карыстальнікам.

Парадак узаемадзеяння: прадугледжана выступленне слухачоў з паведамленнямі, падрыхтаванымі падчас самастойнай работы.

Пытанні для абмеркавання:

1. Сацыяльна-псіхалагічныя асаблівасці бібліятэчных зносін.
2. Суб'ект-суб'ектныя зносіны паміж бібліятэкарам і карыстальнікам.
3. Суб'ект-аб'ектныя зносіны паміж бібліятэкарам і карыстальнікам.

Дзелава я гульня
Вырашэнне канфліктнай сітуацыі (4 гадзіны)

Сцэнарый

Мэта: Фарміраванне прафесійных уменняў фіксаваць і вырашаць разнастайныя канфліктныя сітуацыі (сітуацыі зносін), у якіх удзельнічаюць бібліятэкар і чытач, аналізаваць сітуацыі з улікам асабістых якасцей канкрэтных удзельнікаў зносін і прагназаваць карэкцыю іх паводзін.

Працягласць – 4 акадэмічныя гадзіны.

Заданне:

Апісаць канфліктную сітуацыю па схеме:

1. Назва бібліятэкі.
2. Тып бібліятэкі.
3. Месца, дзе адбыўся канфлікт (на абанеменце пры выдачы кніг, у чытальнай зале, каля каталогаў, каля выставы літаратуры і г. д.).
4. Характарыстыка чытача, які задзейнічаны ў канфліктнай сітуацыі.
5. Змест і сутнасць канфліктнай сітуацыі.
6. Прычыны канфлікту (прававыя, псіхалагічныя, тэхналагічныя).
7. Ініцыятар канфлікту.
8. Вынікі вырашэння канфлікту.

Парадак правядзення:

Неабходна прадэманстраваць канфліктную сітуацыю пры ўдзеле 2–3 слухачоў (паводзіны ўдзельнікаў канфлікту, дакладная фармулёўка ўсяго таго, што было выказана ў працэсе канфлікту, эмацыянальныя рэакцыі, тон размовы і г. д.).

Прааналізаваць канфліктную сітуацыю.

Прапанаваць аптымальны варыянт зносін бібліятэкара і чытача ў дадзенай канкрэтнай сітуацыі канфлікту.

Этапы правядзення:

Уводзіны: прэзентацыя тэмы, мэты і задання.

Асноўная частка: вызначэнне цікавасцей слухачоў;

стварэнне спрыяльнай атмасферы для дыялогу;

падбор заданняў: апісанне канфліктных сітуацый па схеме;

аналіз канфліктных сітуацый;

пытанні слухачоў для ўдакладнення;

варыянты рашэння канфлікту.

Заклучная частка: абагульненне і падвядзенне вынікаў.

Тэматычная дыскусія

Тэма 2.2 Асаблівасці бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у электронным асяроддзі

Новыя фарматы і тэхналогіі анлайн-узаемадзеяння з карыстальнікамі бібліятэк (2 гадзіны)

Мэта: замацаваць тэарэтычныя веды, якія датычацца бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у электронным асяроддзі.

Задачы:

прааналізаваць інтэрнэт-праекты публічных бібліятэк;
разгледзець асаблівасці арганізацыі віртуальных кніжных выстаў.

Парадак узаемадзеяння: прадугледжана выступленне слухачоў з паведамленнямі, падрыхтаванымі падчас самастойнай работы.

Пытанні для абмеркавання:

1. Інтэрнэт-праекты публічных бібліятэк.
2. Анлайн-віктарыны, конкурсы, букчэленджы і іншыя формы выкарыстання гульнявых тэхналогій на інфармацыйных сайтах бібліятэк, у сацыяльных сетках.
3. Віртуальныя кніжныя выставы, асаблівасці арганізацыі.

Тэматычная дыскусія

Тэма 3.3 Асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання розных груп карыстальнікаў

Сучасныя метады бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей і падлеткаў
(2 гадзіны)

Мэта: замацаваць тэарэтычныя веды, якія датычацца бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання розных груп карыстальнікаў.

Задачы:

прааналізаваць магчымасці выкарыстання гульнявых тэхналогій у рабоце з дзецьмі і падлеткамі ў публічных бібліятэках;

разгледзець асноўныя кірункі арганізацыі пры бібліятэках дзіцячых аматарскіх аб'яднанняў.

Парадак узаемадзеяння: прадугледжана выступленне слухачоў з паведамленнямі, падрыхтаванымі падчас самастойнай работы.

Пытанні для абмеркавання:

1. Нагляднае інфармаванне дзяцей, падлеткаў, юнакоў у бібліятэцы.
2. Выкарыстанне гульнявых тэхналогій у рабоце з дзецьмі і падлеткамі ў публічных бібліятэках.
3. Арганізацыя пры бібліятэках дзіцячых аматарскіх аб'яднанняў.

Тэматычная дыскусія

Тэма 3.5 Эфектыўнасць абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк
Сучасныя метады ацэнкі эфектыўнасці абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк (2 гадзіны)

Мэта: замацаваць тэарэтычныя веды, якія датычацца вызначэння эфектыўнасці бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў.

Задачи:

вызначыць асноўныя паказчыкі ацэнкі якасці бібліятэчна-інфармацыйных паслуг;

прааналізаваць крытэрыі і паказчыкі эфектыўнасці дакументных паслуг;

прааналізаваць крытэрыі і паказчыкі ацэнкі эфектыўнасці камунікатыўных бібліятэчных паслуг.

Парадак узаемадзеяння: прадугледжана выступленне слухачоў з паведамленнямі, падрыхтаванымі падчас самастойнай работы.

Пытанні для абмеркавання:

1. Паказчыкі ацэнкі якасці бібліятэчна-інфармацыйных паслуг.
2. Крытэрыі і паказчыкі эфектыўнасці дакументных паслуг.
3. Крытэрыі і паказчыкі ацэнкі эфектыўнасці камунікатыўных бібліятэчных паслуг.

4. РАЗДЗЕЛ КАНТРОЛЮ ВЕДАЎ

4.1 Матэрыялы для арганізацыі самастойнай работы слухачоў

Тэма 1.4 Гісторыя вывучэння чытача і чытання

Заданне (4 гадзіны)

Вывучыць з выкарыстаннем рэкамендуемай літаратуры наступныя пытанні:

1. Сацыялагічныя даследаванні бібліятэк Расіі і Беларусі ў XX ст.
2. Правядзенне сацыялагічных даследаванняў бібліятэкамі Беларусі ў 1990-я гады.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [8, с. 50–87].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанне № 21).

Тэма 1.6 Бібліятэкар – спецыяліст па абслугоўванню карыстальнікаў бібліятэкі

Заданне (4 гадзіны)

Вывучыць з выкарыстаннем рэкамендуемай літаратуры наступныя пытанні:

1. Бібліятэкар як непасрэдны ўдзельнік працэсу абслугоўвання карыстальнікаў.
2. Патрабаванні да бібліятэкара аддзела абслугоўвання ў залежнасці ад дамінуючай у грамадстве канцэпцыі чытання.
3. Інтэлектуальныя, псіхафізічныя, камунікатыўныя, маральныя якасці бібліятэкара.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [8, с. 124–136].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанне № 6).

Заданне (4 гадзіны)

Падрыхтаваць матэрыялы, неабходныя для правядзення тэматычнай дыскусіі “Бібліятэкар як непасрэдны ўдзельнік працэсу абслугоўвання карыстальнікаў”.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [8, с. 191–213].

Тэма 1.7 Бібліятэчныя зносіны ў працэсе абслугоўвання

Заданне (2 гадзіны)

Вывучыць з выкарыстаннем рэкамендуемай літаратуры наступныя пытанні:

1. Спецыфіка бібліятэчных зносін.
2. Узроўні зносін чытача і бібліятэкара.

3. Тыпы бар'ераў у адносінах паміж бібліятэкарам і карыстальнікам бібліятэкі.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [3, с. 5–6].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанні № 29, 30).

Заданне (2 гадзіны)

Падрыхтаваць матэрыялы, неабходныя для правядзення тэматычнай дыскусіі “Бібліятэчныя зносіны: функцыі, формы і віды”.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [8, с. 124–136; 21, с. 89–91; 22, с. 81–83].

Заданне (4 гадзіны)

Падрыхтаваць матэрыялы, неабходныя для правядзення дзелавой гульні “Вырашэнне канфліктнай сітуацыі”.

Тэма 2.2 Асаблівасці бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у электронным асяроддзі

Заданне (2 гадзіны)

Вывучыць з выкарыстаннем рэкамендуемай літаратуры наступныя пытанні:

1. Арганізацыя абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк у інтэрнэт-прасторы.

2. Інтэрнэт-праекты публічных бібліятэк.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [7, с. 78–80].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанне № 35).

Заданне (4 гадзіны)

Падрыхтаваць матэрыялы, неабходныя для правядзення тэматычнай дыскусіі “Новыя фарматы і тэхналогіі анлайн-узаемадзеяння з карыстальнікамі бібліятэк”.

Тэма 3.2 Групавое і франтальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк

Заданне (2 гадзіны)

Вывучыць з выкарыстаннем рэкамендуемай літаратуры наступныя пытанні:

1. Тэхналогіі групавога абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк.

2. Формы нагляднага інфармавання.

3. Тэхналогія падрыхтоўкі і выкарыстання кніжных выстаў.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [3, с. 5–6; 10, с. 36–38].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанні № 46, 47, 48).

Заданне (4 гадзіны)

Распрацаваць план правядзення наступнага мерапрыемства
тэматычная выстава;
бібліяграфічны агляд;
Дзень інфармацыі;
Дзень спецыяліста;
літаратурная вечарына;
пасяджэнне клуба па інтарэсах;
“Бібліяноч” і інш.

Разгледзець і абмеркаваць план мерапрыемства на практычных занятках.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [7, с. 80–83].

Заданне (2 гадзіны)

Распрацаваць план інтэрактыўнай кніжнай выставы і разгледзець яго на практычных занятках.

Тэма 3.3 Асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей, падлеткаў, моладзі

Заданне 1 (4 гадзіны)

Вывучыць з выкарыстаннем рэкамендуемай літаратуры наступныя пытанні:

1. Работа бібліятэкі з дзецьмі і падлеткамі ў дапамогу навучальнаму працэсу.
2. Нагляднае інфармаванне дзяцей, падлеткаў, юнакоў у бібліятэцы.
3. Бібліятэчнае абслугоўванне дзяцей, падлеткаў з псіхічнымі і фізічнымі асаблівасцямі.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [6, с. 118–121; 19; 20, с. 22–42].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанні № 52, 53).

Заданне 2 (4 гадзіны)

Падрыхтаваць матэрыялы, неабходныя для правядзення тэматычнай дыскусіі “Сучасныя метады бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей і падлеткаў”.

Тэма 3.5 Эфектыўнасць абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

Заданне 1 (4 гадзіны)

Знайсці адказы з выкарыстаннем рэкамендуемай літаратуры на наступныя пытанні:

1. Крытэрыі і паказчыкі эфектыўнасці бібліятэчных паслуг.
2. Сучасныя метады ацэнкі эфектыўнасці абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [4, с. 139–145; 16, с. 19–25; 23 (гл.18, арт. 134, 136, 137, 150)].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанне № 57).

Заданне 2 (4 гадзіны)

Падрыхтаваць матэрыялы, неабходныя для ўдзелу ў тэматычнай дыскусіі “Сучасныя метады ацэнкі эфектыўнасці абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк”, па наступных пытаннях:

1. Паказчыкі ацэнкі якасці бібліятэчна-інфармацыйных паслуг.
2. Крытэрыі і паказчыкі эфектыўнасці дакументных паслуг.
3. Крытэрыі і паказчыкі ацэнкі эфектыўнасці камунікатыўных бібліятэчных паслуг.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [3, с. 5–6; 7, с. 78–83, 80–83].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанне № 57).

4.2 Пытанні для правядзення экзамену па вучэбнай дысцыпліне

Пытанні для правядзення экзамену па вучэбнай дысцыпліне

«Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне карыстальнікаў»

1. Паняцці «абслугоўванне карыстальнікаў», «бібліятэчнае абслугоўванне», «бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне».
2. Дакументнае абслугоўванне.
3. Даведачна-бібліяграфічнае абслугоўванне.
4. Фактаграфічнае абслугоўванне.
5. Суб'екты бібліятэчнага абслугоўвання.
6. Паняцці «чытач», «спажывец інфармацыі», «абонент», «карыстальнік бібліятэкі».
7. Бібліятэчнае абслугоўванне ў сучасных умовах.
8. Мэты і задачы абслугоўвання карыстальнікаў на розных этапах развіцця грамадства.
9. Мэта сучаснага бібліятэчнага абслугоўвання.
10. Сацыяльная роля абслугоўвання чытачоў.
11. Сацыяльныя функцыі абслугоўвання чытачоў.
12. Актуальныя задачы абслугоўвання карыстальнікаў сучасных бібліятэк.
13. Асноўныя канцэпцыі бібліятэчнага абслугоўвання.
14. Рэалізацыя канцэпцый абслугоўвання ў бібліятэках рознага тыпу.
15. Залежнасць прынцыпаў абслугоўвання ад прынятай на сучасным этапе канцэпцыі абслугоўвання.
16. Трактоўка прынцыпаў абслугоўвання расійскімі і беларускімі аўтарамі.
17. Эвалюцыя ўяўленняў аб прынцыпах абслугоўвання.
18. Дыдактычныя прынцыпы ў абслугоўванні.
19. Навуковыя прынцыпы абслугоўвання карыстальнікаў.
20. Прыярытэтныя кірункі абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк ў Рэспубліцы Беларусь.
21. Фарміраванне культуры чытання карыстальнікаў.
22. Фарміраванне культуры інфармацыйнай культуры карыстальнікаў.
23. Гісторыя вывучэння чытача і чытання.
24. Абслугоўванне карыстальнікаў як сродак фарміравання прававой культуры.
25. Методыка вывучэння карыстальнікаў бібліятэк.
26. Станаўленне і развіццё прафесіі бібліятэкара.
27. Задачи абслугоўвання ў публічных і навуковых бібліятэках, бібліятэках навучальных устаноў.
28. Якасці, неабходныя для прафесійнай дзейнасці бібліятэкара.

29. Роля прафесійнага друку ў павышэнні кваліфікацыі бібліятэкара.
30. Бібліятэчныя зносіны ў працэсе абслугоўвання.
31. Суб'ект-аб'ектныя і суб'ект-суб'ектныя зносіны паміж бібліятэкарам і карыстальнікам бібліятэкі.
32. Роля эмоцый і тыпы бар'ераў у адносінах паміж бібліятэкарам і карыстальнікам бібліятэкі.
33. Канфлікты ў абслугоўванні карыстальнікаў і іх вырашэнне.
34. Стацыянарныя віды бібліятэчнага абслугоўвання.
35. Пазастацыянарнае бібліятэчнае абслугоўванне карыстальнікаў.
36. Культурна-адпачынкавыя мерапрыемствы ў бібліятэках.
37. Асаблівасці абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк у электронным асяроддзі.
38. Рэсурсы і тэхналогія абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэкі.
39. Тыпы тэхналогій бібліятэчнага абслугоўвання.
40. Бібліятэчна-інфармацыйныя паслугі, сутнасць і асаблівасці.
41. Класіфікацыя бібліятэчна-інфармацыйных паслуг.
42. Індывідуальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк.
43. Прынцыпы індывідуальнага абслугоўвання.
44. Тэхналогія індывідуальнага абслугоўвання ў ручным і аўтаматызаваным рэжымах.
45. Метады індывідуальнага бібліятэчнага абслугоўвання.
46. Гутарка і кансультацыя як асноўныя формы індывідуальнай работы з чытачамі.
47. Формы адраснага распаўсюджвання інфармацыі з дапамогай камп'ютарных тэхналогій.
48. Групавое і фронтальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк.
49. Формы нагляднага інфармавання карыстальнікаў.
50. Тэхналогія падрыхтоўкі кніжных выстаў.
51. Кніжныя выставы, іх класіфікацыя па асноўных прыметах.
52. Комплексныя інфармацыйныя мерапрыемствы ў бібліятэках.
53. Аматырскія аб'яднанні чытачоў пры бібліятэках.
54. Асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей, падлеткаў, юнацтва.
55. Абслугоўванне карыстальнікаў з псіхічнымі і фізічнымі асаблівасцямі.
56. Выкарыстанне бібліятэрапіі ў дзейнасці бібліятэк.
57. Нарматыўнае прававое забеспячэнне бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання ў бібліятэках Беларусі.
58. Кансультацыйнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэкі.
59. Эфектыўнасць абслугоўвання карыстальнікаў у бібліятэках.
60. Кодэкс прафесійнай этыкі бібліятэкара Беларусі.
61. Выкарыстанне сучасных інфармацыйных тэхналогій у бібліятэчна-інфармацыйным абслугоўванні.
62. Формы віртуальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання Нацыянальнай бібліятэкі Беларусі і іншых бібліятэк Беларусі.

5. ДАПАМОЖНЫ РАЗДЗЕЛ

5.1 Вучэбная праграма па вучэбнай дысцыпліне

Установа адукацыі
“Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў”
Інстытут павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі кадраў

ЗАЦВЯРДЖАЮ

Рэктар універсітэта

Н.У.Карчэўская

. .2022

Рэг. № ВД-___ Пп/эвуч.

ВУЧЭБНАЯ ПРАГРАМА ПА ДЫСЦЫПЛІНЕ

БІБЛІЯТЭЧНА-ІНФАРМАЦЫЙНАЕ АБСЛУГОЎВАННЕ КАРЫСТАЛЬНІКАЎ

спецыяльнасці перападрыхтоўкі
2-23 02 71 Бібліятэказнаўства і бібліяграфія,
кваліфікацыя: бібліятэкар-бібліёграф,
у адпаведнасці з тыпавым вучэбным планам перападрыхтоўкі,
зацверджаным пастановай Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь
ад 28.09.2020 № 260, рэг. № 25-13/126

Мінск, 2022

Распрацоўшчык праграмы:

Н.Ю. Бязозкіна, дацэнт кафедры культуралогіі і псіхалага-педагагічных дысцыплін Інстытута павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі кадраў установы адукацыі “Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў”, кандыдат гістарычных навук, дацэнт, заслужаны дзеяч культуры Рэспублікі Беларусь

Рэкамендавана да зацвярджэння:

кафедрай культуралогіі і псіхалага-педагагічных дысцыплін Інстытута павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі кадраў установы адукацыі “Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў”

Праатакол пасяджэння ад 07.06.2022 № 33

Саветам Інстытута павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі кадраў установы адукацыі “Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў”

Праатакол пасяджэння ад 14.06.2022 № 6

Навукова-метадычным саветам установы адукацыі “Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў”

Праатакол пасяджэння ад 15.06.2022 № 5

УВОДЗІНЫ

Вучэбная праграма па дысцыпліне “Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне карыстальнікаў” складзена ў адпаведнасці з адукацыйным стандартам перападрыхтоўкі кіруючых работнікаў і спецыялістаў па спецыяльнасці 2-23 02 71 “Бібліятэказнаўства і бібліяграфія” зацверджаным пастановай Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь ад 28.09.2020 № 259.

Для вывучэння дысцыпліны “Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне карыстальнікаў” прадугледжана 100 вучэбных гадзін, якія ўключаюць 50 вучэбных гадзін аўдыторных заняткаў (з іх 30 вучэбных гадзін – лекцыі, 4 вучэбныя гадзіны – практычныя заняткі, 12 вучэбных гадзін – тэматычныя дыскусіі, 4 вучэбныя гадзіны – дзелавая гульня), 50 вучэбных гадзін – самастойная работа слухачоў.

Дысцыпліна “Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне карыстальнікаў” адносіцца да кампанента тыпавога вучэбнага плана “Дысцыпліны спецыяльнасці” і грунтуецца на ведах, атрыманых слухачамі пры вывучэнні агульнапрафесійных дысцыплін “Бібліятэказнаўства”, “Дакументазнаўства”.

Актуальнасць вучэбнай праграмы абумоўлена неабходнасцю атрымання кампетэнцый, якія патрабуюцца для забеспячэння грамадскага доступу да інфармацыйных рэсурсаў бібліятэкі, авалодання формамі і метадамі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэкі.

Мэта: даць цэласнае ўяўленне аб сутнасці абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк ва ўмовах інфарматызацыі грамадства; сучасных метадыках і сродках вывучэння, задавальнення і фарміравання інфармацыйных патрэбнасцей карыстальнікаў; арганізацыі і тэхналогіі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк.

Задачы:

азнаёміць з канцэпцыямі і прынцыпамі бібліятэчнага абслугоўвання і яго прыярытэтнымі кірункамі;

раскрыць метады арганізацыі і тэхналогіі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк у традыцыйным і аўтаматызаваным рэжымах.

Метады навучання: метады тэхналогіі актыўнага навучання, інтэрактыўнага навучання (вучэбныя дыскусіі, дэбаты, дзелавыя гульні, метады аналізу канкрэтных сітуацый, мазгавы штурм), праектнага навучання, наглядныя метады і інш.

Сродкі навучання: друкаваныя выданні, мультымедычныя, камп’ютарныя сродкі навучання.

Форма атрымання адукацыі: завочная.

Формы вучэбных заняткаў: лекцыі, практычныя заняткі, тэматычныя дыскусіі, дзелавая гульня.

Асноўныя патрабаванні да вынікаў вучэбнай дзейнасці слухачоў

Патрабаванні да фарміравання сацыяльна-асабовых кампетэнцый.

Слухач павінен:

ведаць ідэалогію беларускай дзяржавы, маральныя і прававыя нормы, умець улічваць іх у сваёй прафесійнай дзейнасці;

умець арыентавацца ў працэсах і тэндэнцыях развіцця сучаснага грамадства;

імкнуцца да самаразвіцця, валодаць уменнем самастойна збіраць і аналізаваць інфармацыю.

Патрабаванні да фарміравання акадэмічных кампетэнцый.

Слухач павінен:

ведаць асновы забеспячэння бібліятэчнага, інфармацыйнага і даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк згодна з іх патрабаваннямі і інтарэсамі;

умець прымяняць тэарэтычныя веды ў галіне фарміравання бібліятэчнага фонду для рашэння практычных задач.

Патрабаванні да фарміравання прафесійных кампетэнцый.

Слухач павінен:

ведаць задачы і прынцыпы абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэкі;

ведаць спецыфіку камунікатыўных працэсаў у абслугоўванні карыстальнікаў бібліятэкі;

ведаць прыярытэтныя кірункі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэкі;

ведаць гісторыю, тэорыю і методыку арганізацыі вывучэння карыстальнікаў бібліятэкі;

ведаць сістэму, структуру, методыку і тэхналогію абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэкі;

ведаць асаблівасці ажыццяўлення розных відаў бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэкі;

ведаць рэсурсы і тэхналогіі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэкі;

умець наладжваць кантакт з карыстальнікамі ў працэсе бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання;

умець выкарыстоўваць сучасныя формы і метады бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання чытачоў;

валодаць формамі і метадамі індывідуальнага, групавога і франтальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэкі;

валодаць навыкамі вызначэння крытэрыяў якасці і эфектыўнасці абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэкі.

У змест вучэбнай праграмы ўключаны матэрыялы для аўдыторнай работы з прымяненнем актыўных форм навучання і заданні для самастойнай работы.

Кантроль самастойнай работы слухачоў ажыццяўляецца падчас вучэбных заняткаў і бягучай атэстацыі. Пытанні і заданні для самастойнай работы ўключаны ў матэрыялы для бягучай атэстацыі.

ЗМЕСТ ПРАГРАМЫ

Раздел 1 Тэарэтыка-метадалагічныя і псіхалага-педагагічныя асновы бібліятэчнага абслугоўвання карыстальнікаў

Тэма 1.1 Сацыяльная роля, мэты і задачы бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк (2 гадзіны, лекцыя)

Паняцці “бібліятэчнае абслугоўванне”, “інфармацыйнае абслугоўванне”, “бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне”. Падвіды бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання. Дакументнае абслугоўванне. Даведачна-бібліяграфічнае абслугоўванне. Фактаграфічнае абслугоўванне. Суб’екты бібліятэчнага абслугоўвання. Паняцці “чытач”, “спажывец інфармацыі”, “абонент”, “карыстальнік бібліятэкі”. Ажыццяўленне бібліятэчнага абслугоўвання ў сучасных умовах.

Мэты і задачы бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у розныя перыяды развіцця грамадства. Мэта сучаснага бібліятэчнага абслугоўвання. Паняцце “місія бібліятэкі” як стратэгічная мэта дзейнасці бібліятэкі. Сацыяльная роля і сацыяльныя функцыі абслугоўвання чытачоў.

Актуальныя задачы абслугоўвання карыстальнікаў сучасных бібліятэк: зніжэнне бар’ераў даступнасці інфармацыі і бібліятэчных паслуг, вывучэнне карыстальнікаў, пашырэнне наменклатуры і павышэнне якасці паслуг, фарміраванне інфармацыйнай культуры, распаўсюджванне чытання сярод патэнцыяльных чытачоў.

Задачи абслугоўвання карыстальнікаў у публічных, спецыяльных бібліятэках, бібліятэках навучальных устаноў. Інфармацыйнае забеспячэнне адукацыі і выхавання, навукі і вытворчасці, культуры, вольнага часу і інш.

Тэма 1.2 Канцэпцыі і прынцыпы абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк (2 гадзіны, лекцыя)

Абслугоўванне карыстальнікаў як найважнейшая функцыя бібліятэкі. Асноўныя канцэпцыі бібліятэчнага абслугоўвання: ідэалагічная, педагагічная (выхаваўчая), асветніцкая, сацыялізуючая, інфармацыйная. Сутнасць канцэпцый абслугоўвання. Уплыў розных канцэпцый на характар і змест абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк. Рэалізацыя канцэпцый абслугоўвання ў бібліятэках рознага тыпу.

Залежнасць прынцыпаў абслугоўвання ад прынятай на сучасным этапе канцэпцыі абслугоўвання. Эвалюцыя ўяўленняў аб прынцыпах абслугоўвання. Прынцыпы кангруэнтнасці, паўнаты і апэратыўнасці, дыферэнцыраванага падыходу да чытачоў, камфортнасці абслугоўвання, талерантнасці і прыярытэту інтарэсаў карыстальніка, дыялагічнасці, індывідуалізацыі і спецыялізацыі абслугоўвання. Дыдактычныя прынцыпы ў бібліятэчна-інфармацыйным абслугоўванні: сістэмны падыход, нагляднасць, камфортнасць.

Тэма 1.3 Прыярытэтныя напрамкі бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк (2 гадзіны, лекцыя)

Вызначэнне прыярытэтаў і сацыяльна абгрунтаваных кірункаў абслугоўвання карыстальнікаў у дакументах міжнародных прафесійных супольніцтваў.

Абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк як сродак фарміравання прававой культуры насельніцтва. Публічныя цэнтры прававой інфармацыі. Функцыі публічных цэнтраў прававой інфармацыі. Нацыянальная бібліятэка Беларусі як навукова-метадычны цэнтр па маніторынгу і забеспячэнні дзейнасці публічных цэнтраў прававой інфармацыі.

Бібліятэчнае абслугоўванне карыстальнікаў з псіхічнымі і фізічнымі асаблівасцямі. Спецыяльныя праекты па бібліятэчным абслугоўванні карыстальнікаў з абмежаванымі магчымасцямі.

Чытанне як важны сродак самаадукацыі, асветы і далучэння да культуры насельніцтва. Фарміраванне культуры чытання і інфармацыйнай культуры карыстальнікаў. Культура чытання – сістэма ведаў, уменняў, навыкаў, неабходных чытачу для работы з кнігай ў бібліятэцы. Формы фарміравання культуры чытання. Інфармацыйная культура асобы.

Бібліятэчнае абслугоўванне як сродак дапамогі ў працэсе бесперапыннай адукацыі карыстальнікаў. Месца самаадукацыйнага чытання ў сістэме бесперапыннай адукацыі. Роля бібліятэкара адзела абслугоўвання ў арганізацыі самаадукацыйнага чытання карыстальніка бібліятэкі.

Тэма 1.4 Гісторыя вывучэння чытача і чытання (4 гадзіны – самастойная работа)

Першыя даследаванні чытання ў Расійскай імперыі. Роля Х. Д. Алчэўскай у развіцці метадыкі вывучэння чытання. М. А. Рубакін – заснавальнік тэорыі і практыкі чытання. Вывучэнне чытання пасля Кастрычніцкай рэвалюцыі. Уклад Н. К. Крупскай, М. А. Смушковай, Л. Н. Трапоўскага і інш.

Характэрныя рысы даследаванняў чытання ў СССР. Праграма “Кніга і чытанне ў жыцці савецкага грамадства”. Даследаванні “Савецкі чытач”, “Кніга і чытанне ў жыцці невялікіх гарадоў”, “Кніга ў жыцці рабочай моладзі”, “Бібліятэка і навукова-тэхнічная інфармацыя”, “Дынаміка чытання і чытацкага попыту ў масавых бібліятэках” і інш.

Вывучэнне карыстальнікаў у бібліятэках БССР у рамках агульнасаюзных даследаванняў. Роля Дзяржаўнай бібліятэкі БССР імя У. І. Леніна ў развіцці сацыялогіі чытання.

Вывучэнне карыстальнікаў бібліятэк у Рэспубліцы Беларусь. Правядзенне сацыялагічных даследаванняў бібліятэкамі Беларусі ў 1990-я гады: “Чытач масавых публічных бібліятэк”, “Чытач навуковай бібліятэкі і праблемы ўдасканалення яго абслугоўвання”, “Структура і дынаміка дзіцячага чытання на Беларусі” і інш.

Тэма 1.5 Вывучэнне карыстальнікаў бібліятэк (2 гадзіны, лекцыя)

Методыка вывучэння карыстальнікаў бібліятэк. Праграма сацыялагічнага даследавання чытання як асноўны метадычны дакумент вывучэння карыстальнікаў бібліятэк. Стварэнне інструментарыя даследавання. Аналіз дакументаў, назіранне і апытанне як асноўныя метады збору першаснай сацыялагічнай інфармацыі аб чытанні. Структура анкеты і правілы яе складання. Правядзенне пілатажнага даследавання. Арганізацыя палявога даследавання. Колькасны аналіз вынікаў даследавання. Афармленне вынікаў даследавання, падрыхтоўка справаздачы. Рэкамендацыі па выніках даследавання і іх укараненне ў практыку абслугоўвання.

Тэма 1.6 Бібліятэкар – спецыяліст па абслугоўванню карыстальнікаў бібліятэкі (14 гадзін, з іх: 2 гадзіны – лекцыя, 4 гадзіны – тэматычная дыскусія, 8 гадзін – самастойная работа)

Бібліятэкар як непасрэдны ўдзельнік працэсу бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў. Станаўленне і развіццё прафесіі бібліятэкара. Статус бібліятэкара ў грамадстве і грамадскай свядомасці: эвалюцыя ўяўленняў.

Патрабаванні да бібліятэкара аддзела абслугоўвання ў залежнасці ад дамінуючай у грамадстве канцэпцыі чытання. Асноўныя прафесійныя і асабістыя якасці бібліятэкара аддзела абслугоўвання. Якасці, неабходныя для прафесійнай дзейнасці бібліятэкара. Паняцце прафесіяграмы. Прафесіяграма бібліятэкара аддзела абслугоўвання. Інтэлектуальныя, псіхафізічныя, камунікатыўныя, маральныя якасці бібліятэкара. Кваліфікацыйныя характарыстыкі супрацоўніка аддзела абслугоўвання. Імідж бібліятэкара. Прафесійная свядомасць і этыка бібліятэкара. Кодэкс прафесійнай этыкі бібліятэкара. Глобалізацыйныя працэсы і фарміраванне новага прафесійнага мыслення бібліятэкара.

Тэма 1.7 Бібліятэчныя зносіны ў працэсе абслугоўвання (16 гадзін, з іх: 2 гадзіны – лекцыя, 2 гадзіны – тэматычная дыскусія, 4 гадзіны – дзелавая гульня, 8 гадзін – самастойная работа)

Падыходы да вызначэння тэрміна “бібліятэчныя зносіны” ў сучасным бібліятэказнаўстве. Спецыфіка бібліятэчных зносін. Структура зносін: перцептыўны, камунікатыўны і інтэрактыўны аспекты. Функцыі, формы і віды бібліятэчных зносін (паміж бібліятэкарамі, паміж бібліятэкарам і карыстальнікам, паміж карыстальнікамі), іх сацыяльна-псіхалагічныя асаблівасці. Суб’ект-суб’ектныя і суб’ект-аб’ектныя зносіны паміж бібліятэкарам і карыстальнікам.

Узроўні зносін чытача і бібліятэкара: з адным чытачом, з чытацкай групай, з чытацкай аўдыторыяй падчас мерапрыемства. Эпізадычныя і стабільныя зносіны бібліятэкара і карыстальніка.

Роля ўзаемнага ўспрымання партнёраў у бібліятэчных зносінах. Тыпы суб’яднаў. Віды эмоцый у бібліятэчных зносінах. Тыпы бар’ераў у адносінах паміж бібліятэкарам і карыстальнікам бібліятэкі. Асноўныя

прычыны канфліктаў. Віды канфліктаў. Спосабы папярэджвання канфліктаў. Бібліятэчная канфлікталогія.

Раздел 2 Сістэма, структура і тэхналогія абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

Тэма 2.1 Сістэма і структура абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк (2 гадзіны, лекцыя)

Асноўныя патрабаванні да сістэмы абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк. Арганізацыя бібліятэчнага абслугоўвання ў сучаснай бібліятэцы. Арганізацыйна-функцыянальная структура бібліятэчнага абслугоўвання. Задачы функцыянальных падраздзяленняў (аддзелаў, сектараў), якія забяспечваюць абслугоўванне карыстальнікаў. Нарматыўныя дакументы, якія рэгулююць дзейнасць аддзела абслугоўвання.

Структура стацыянарнага абслугоўвання: чытальныя залы (агульныя і спецыялізаваныя), даведачна-інфармацыйны аддзел, абанемент і інш. Індывідуальны абанемент. Міжбібліятэчны абанемент. Арганізацыя абслугоўвання ў чытальных залах. Асноўныя віды чытальных залаў. Рэкрэацыйныя службы бібліятэкі.

Пазастацыянарныя віды бібліятэчнага абслугоўвання (пункты выдачы, бібліёбусы і іншыя віды перасоўных бібліятэк).

Кіраванне і структурныя змены ў бібліятэчна-інфармацыйным абслугоўванні. Спецыялізацыя і дыферэнцыяцыя абслугоўвання. Новыя структурныя падраздзяленні ў бібліятэках. Фарміраванне прасторы новага фармату для карыстальнікаў сучаснай бібліятэкі (каворкінг, тэхнічныя і творчыя лабараторыі і інш.).

Тэма 2.2 Асаблівасці бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у электронным асяроддзі (10 гадзін, з іх: 2 гадзіны – лекцыя, 2 гадзіны – тэматычная дыскусія, 6 гадзін – самастойная работа)

Асаблівасці бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у электронным асяроддзі. Бібліятэчнае абслугоўванне электроннымі інфармацыйнымі рэсурсамі. Арганізацыя бібліятэчнага абслугоўвання з выкарыстаннем інтэрнэт-рэсурсаў. Абслугоўванне ў рэжыме аддаленага доступу. Сістэма электроннай дастаўкі дакументаў. Віртуальныя даведачныя службы ў бібліятэках. Электронная бібліятэка як новая форма арганізацыі бібліятэчнага абслугоўвання. Формы віртуальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання Нацыянальнай бібліятэкі Беларусі і іншых бібліятэк Беларусі. Выкарыстанне тэхналогіі Web 2.0 у дзейнасці бібліятэк.

Новыя фарматы і тэхналогіі анлайн-узаемадзеяння з карыстальнікамі бібліятэк. Сэрвісы і рэсурсы абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк у інтэрнэт-прасторы. Інтэрнэт-праекты публічных бібліятэк. Анлайн-віктарыны, конкурсы, букчэлэнджы і іншыя формы выкарыстання гульнявых тэхналогій на інфармацыйных сайтах бібліятэк, у сацыяльных сетках. Буктрэйлеры, прэзентацыі, відэаролікі і іншыя сродкі раскрыцця

дакументнага фонду бібліятэкі ў інтэрнэт-прасторы. Віртуальныя кніжныя выставы, асаблівасці арганізацыі.

Тэма 2.3 Рэсурсы і тэхналогія абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк (2 гадзіны, лекцыя)

Рэсурсы бібліятэчнага абслугоўвання: інфармацыйныя, інтэлектуальныя, матэрыяльна-тэхнічныя, іх характарыстыка.

Тэхналогія бібліятэчнага абслугоўвання як сукупнасць прыёмаў і метадаў. Тыпы тэхналогій бібліятэчнага абслугоўвання: персаніфікаваная, механізаваная, электронная. Тэхналагічныя аперацыі абслугоўвання і іх элементы. Этапы тэхналагічнага цыкла абслугоўвання. Асаблівасці тэхналагічных працэсаў на аўтаматызаваным рабочым месцы.

Чытацкі запыт як элемент бібліятэчнага абслугоўвання. Паняцце і віды інфармацыйных запытаў. Вызначэнне бібліятэчнага запыту. Змест і форма запыту. Вызначаны і нявызначаны запыт. Адмовы (назадаволеныя чытацкія запыты) і іх папярэджанне.

Тэма 2.4 Бібліятэчныя паслугі: асаблівасці і класіфікацыя (2 гадзіны, лекцыя)

Бібліятэчная паслуга як вынік, асноўны прадукт працэсу бібліятэчнага абслугоўвання. Сутнасныя якасці бібліятэчнай паслугі. Вызначэнне паняццяў “бібліятэчная паслуга”, “інфармацыйная паслуга”. Асаблівасці бібліятэчна-інфармацыйнай паслугі. Распрацоўка класіфікацыі бібліятэчна-інфармацыйных паслуг. Віды бібліятэчна-інфармацыйных паслуг і іх характарыстыка.

Інавацыйны падыход да развіцця бібліятэчна-інфармацыйных паслуг. Паслугі новага фармату ў бібліятэках.

Раздзел 3 Арганізацыя абслугоўвання карыстальнікаў у сучаснай бібліятэцы

Тэма 3.1 Індывідуальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк (2 гадзіны, лекцыя)

Індывідуальнае абслугоўванне – аснова бібліятэчнага абслугоўвання. Значэнне і задачы індывідуальнага бібліятэчнага абслугоўвання. Асноўныя сучасныя канцэпцыі абслугоўвання карыстальнікаў. Прынцыпы індывідуальнага абслугоўвання: раўнапраўны кантакт, дыялог, абмен меркаваннямі. Тэхналогія індывідуальнага абслугоўвання ў ручным і аўтаматызаваным рэжымах. Метады індывідуальнага бібліятэчнага абслугоўвання. Гутарка і кансультацыя як асноўныя формы індывідуальнай работы з чытачамі. Метад складання індывідуальнага плана чытання. Метад індывідуальнага інфармавання. Формы адраснага распаўсюджвання інфармацыі з дапамогай камп’ютарных тэхналогій.

Тэма 3.2 Групавое і франтальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк (14 гадзін, з іх: 2 гадзіны – лекцыя, 4 гадзіны – практычныя заняткі, 8 гадзін – самастойная работа)

Тэхналогія групавога і франтальнага бібліятэчнага абслугоўвання. Вызначэнне тэрміна “групавое і франтальнае абслугоўванне”. Гістарычны аспект групавога і франтальнага абслугоўвання чытачоў бібліятэк. Функцыі масавага бібліятэчнага абслугоўвання.

Формы нагляднага інфармавання. Кніжная выстава як форма масавага бібліятэчнага абслугоўвання. Кніжныя выставы, іх класіфікацыя па асноўных прыметах. Характарыстыка тэматычных выстаў і выстаў новых паступленняў. Тэхналогія падрыхтоўкі і выкарыстання кніжных выстаў. Этапы падрыхтоўкі бібліятэчнай выставы. Інтэрактыўныя выставы, спецыфіка іх арганізацыі. Ацэнка эфектыўнасці выставачнай дзейнасці бібліятэк.

Адкрытыя прагляды дакументаў, метадыка іх арганізацыі. Бібліятэчныя плакаты. Бібліяграфічныя агляды, тыпы, віды, тэхналогія падрыхтоўкі. Дзень інфармацыі. Дзень спецыяліста. Групавое кліент-арыентаванае бібліятэчнае абслугоўванне.

Традыцыйныя і інавацыйныя формы вуснага інфармавання карыстальнікаў, іх характарыстыка, метадыка падрыхтоўкі і правядзення.

Аматарскія аб’яднанні чытачоў пры бібліятэках. Метадыка стварэння і арганізацыі работы аматарскіх аб’яднанняў. Клубы па інтарэсах. Дзейнасць тэатраў, створаных пры бібліятэках.

Комплексныя формы абслугоўвання. Метадыка распрацоўкі бібліятэчных праектаў, комплексных бібліятэчных праграм.

Тэма 3.3 Асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей, падлеткаў, моладзі (14 гадзін, з іх: 2 гадзіны – лекцыя, 2 гадзіны – тэматычная дыскусія, 8 гадзін – самастойная работа)

Асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей, падлеткаў, юнацтва. Чытацкае развіццё асобы дзіцяці. Псіхафізіялагічныя асаблівасці дашкольнікаў, малодшых школьнікаў, падлеткаў, юнакоў у кантэксце іх чытацкага развіцця. Улік узроставых асаблівасцей пры бібліятэчным абслугоўванні ў ручным і аўтаматызаваным рэжымах.

Нагляднае інфармаванне дзяцей, падлеткаў, юнакоў у бібліятэцы. Асаблівасці афармлення выстаў для дзяцей дашкольнага і малодшага школьнага ўзросту.

Масавая работа з дзецьмі і падлеткамі. Інавацыйныя формы абслугоўвання. Выкарыстанне гульнявых тэхналогій у рабоце з дзецьмі і падлеткамі ў публічных бібліятэках. Арганізацыя пры бібліятэках дзіцячых аматарскіх аб’яднанняў. Работа бібліятэк з дзецьмі і падлеткамі ў дапамогу навучальнаму працэсу. Сувязь са школьнымі бібліятэкамі, бацькамі, грамадскімі, выхаваўчымі, праваахоўнымі органамі.

Тэма 3.4 Абслугоўванне сацыяльна неабароненых карыстальнікаў і асоб з абмежаванымі магчымасцямі здароўя (2 гадзіны, лекцыя)

Абслугоўванне сацыяльна неабароненых карыстальнікаў і карыстальнікаў з псіхічнымі і фізічнымі асаблівасцямі як сацыяльна значны кірунак бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці. Нарматыўныя заканадаўчыя дакументы, якія гарантуюць забеспячэнне роўных правоў доступу да інфармацыі. Стварэнне безбар'ернага бібліятэчнага асяроддзя. Групы карыстальнікаў з псіхічнымі і фізічнымі асаблівасцямі, спецыфіка іх абслугоўвання. Укараненне сацыяльна-педагагічных тэхналогій у індывідуальнае і франтальнае абслугоўванне сацыяльна неабароненых карыстальнікаў і карыстальнікаў з псіхічнымі і фізічнымі асаблівасцямі. Бібліятэрапія. Выкарыстанне сучасных інфармацыйных тэхналогій.

Тэма 3.5 Эфектыўнасць абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк (12 гадзін, з іх: 2 гадзіны – лекцыя, 2 гадзіны – тэматычная дыскусія, 8 гадзін – самастойная работа)

Характарыстыка сістэмы ацэнак бібліятэчнага абслугоўвання карыстальнікаў. Сацыяльны, эканамічны, сервісны аспекты эфектыўнасці. Якасць як кампанент эфектыўнасці бібліятэчнага абслугоўвання. Паказчыкі ацэнкі якасці бібліятэчна-інфармацыйных паслуг. Крытэрыі і паказчыкі эфектыўнасці дакументных паслуг. Крытэрыі і паказчыкі эфектыўнасці камунікатыўных бібліятэчных паслуг, вызначэнне зместу. Асноўныя вынікі бібліятэчных мерапрыемстваў. Змест і характарыстыка сервісных паслуг, крытэрыі эфектыўнасці.

МАТЭРЫЯЛЫ ДЛЯ АЎДЫТОРНАЙ РАБОТЫ З ПРЫМЯНЕННЕМ АКТЫЎНЫХ ФОРМ НАВУЧАННЯ

Тэматычная дыскусія

Тэма 1.6 Бібліятэкар – спецыяліст па абслугоўванню карыстальнікаў бібліятэкі

Бібліятэкар як непасрэдны ўдзельнік працэсу абслугоўвання карыстальнікаў (4 гадзіны)

Мэта: замацаваць тэарэтычныя веды, якія датычацца патрабаванняў да бібліятэкара аддзела абслугоўвання.

Задачы:

вызначыць патрабаванні да спецыяліста па абслугоўванні карыстальнікаў бібліятэкі;

прааналізаваць прафесійныя якасці бібліятэкара аддзела абслугоўвання; вызначыць ролю і месца бібліятэчнай прафесіі ў сучасным грамадстве.

Парадак узаемадзеяння: прадугледжана выступленне слухачоў з паведамленнямі, падрыхтаванымі падчас самастойнай работы.

Пытанні для абмеркавання:

1. Патрабаванні да бібліятэкара аддзела абслугоўвання.
2. Прафесійныя якасці бібліятэкара аддзела абслугоўвання.
3. Кодэкс прафесійнай этыкі бібліятэкара.
4. Роля і месца бібліятэчнай прафесіі ў сучасным грамадстве.

Тэматычная дыскусія

Тэма 1.7 Бібліятэчныя зносіны ў працэсе абслугоўвання

Бібліятэчныя зносіны: функцыі, формы і віды (2 гадзіны)

Мэта: замацаваць тэарэтычныя веды, якія датычацца бібліятэчных зносінаў у працэсе абслугоўвання.

Задачы:

вызначыць сацыяльна-псіхалагічныя асаблівасці бібліятэчных зносінаў; прааналізаваць суб'ект-суб'ектныя зносіны паміж бібліятэкарам і карыстальнікам;

прааналізаваць суб'ект-аб'ектныя зносіны паміж бібліятэкарам і карыстальнікам.

Парадак узаемадзеяння: прадугледжана выступленне слухачоў з паведамленнямі, падрыхтаванымі падчас самастойнай работы.

Пытанні для абмеркавання:

1. Сацыяльна-псіхалагічныя асаблівасці бібліятэчных зносінаў.
2. Суб'ект-суб'ектныя зносіны паміж бібліятэкарам і карыстальнікам.
3. Суб'ект-аб'ектныя зносіны паміж бібліятэкарам і карыстальнікам.

Дзелава я гульня
Вырашэнне канфліктнай сітуацыі (4 гадзіны)
Сцэнарый

Мэта: Фарміраванне прафесійных уменняў фіксаваць і вырашаць разнастайныя канфліктныя сітуацыі (сітуацыі зносін), у якіх удзельнічаюць бібліятэкар і чытач, аналізаваць сітуацыі з улікам асабістых якасцей канкрэтных удзельнікаў зносін і прагназаваць карэкцыю іх паводзін.

Працягласць – 4 акадэмічныя гадзіны.

Заданне:

Апісаць канфліктную сітуацыю па схеме:

1. Назва бібліятэкі.
2. Тып бібліятэкі.
3. Месца, дзе адбыўся канфлікт (на абанеменце пры выдачы кніг, у чытальнай зале, каля каталогаў, каля выставы літаратуры і г. д.).
4. Характарыстыка чытача, які задзейнічаны ў канфліктнай сітуацыі.
5. Змест і сутнасць канфліктнай сітуацыі.
6. Прычыны канфлікту (прававыя, псіхалагічныя, тэхналагічныя).
7. Ініцыятар канфлікту.
8. Вынікі вырашэння канфлікту.

Парадак правядзення:

Неабходна прадэманстраваць канфліктную сітуацыю пры ўдзеле 2–3 слухачоў (паводзіны ўдзельнікаў канфлікту, дакладная фармулёўка ўсяго таго, што было выказана ў працэсе канфлікту, эмацыянальныя рэакцыі, тон размовы і г. д.).

Прааналізаваць канфліктную сітуацыю.

Прапанаваць аптымальны варыянт зносін бібліятэкара і чытача ў дадзенай канкрэтнай сітуацыі канфлікту.

Этапы правядзення:

Уводзіны: прэзентацыя тэмы, мэты і задання.

Асноўная частка: вызначэнне цікавасцей слухачоў;

стварэнне спрыяльнай атмасферы для дыялогу;

падбор заданняў: апісанне канфліктных сітуацый па схеме;

аналіз канфліктных сітуацый;

пытанні слухачоў для ўдакладнення;

варыянты рашэння канфлікту.

Заклучная частка: абагульненне і падвядзенне вынікаў.

Тэматычная дыскусія

Тэма 2.2 Асаблівасці бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у электронным асяроддзі

Новыя фарматы і тэхналогіі анлайн-узаемадзеяння з карыстальнікамі бібліятэк (2 гадзіны)

Мэта: замацаваць тэарэтычныя веды, якія датычацца бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у электронным асяроддзі.

Задачы:

прааналізаваць інтэрнэт-праекты публічных бібліятэк;
разгледзець асаблівасці арганізацыі віртуальных кніжных выстаў.

Парадак узаемадзеяння: прадугледжана выступленне слухачоў з паведамленнямі, падрыхтаванымі падчас самастойнай работы.

Пытанні для абмеркавання:

1. Інтэрнэт-праекты публічных бібліятэк.
2. Анлайн-віктарыны, конкурсы, букчэленджы і іншыя формы выкарыстання гульнявых тэхналогій на інфармацыйных сайтах бібліятэк, у сацыяльных сетках.
3. Віртуальныя кніжныя выставы, асаблівасці арганізацыі.

Тэматычная дыскусія

Тэма 3.3 Асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання розных груп карыстальнікаў

Сучасныя метады бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей і падлеткаў
(2 гадзіны)

Мэта: замацаваць тэарэтычныя веды, якія датычацца бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання розных груп карыстальнікаў.

Задачы:

прааналізаваць магчымасці выкарыстання гульнявых тэхналогій у рабоце з дзецьмі і падлеткамі ў публічных бібліятэках;

разгледзець асноўныя кірункі арганізацыі пры бібліятэках дзіцячых аматарскіх аб'яднанняў.

Парадак узаемадзеяння: прадугледжана выступленне слухачоў з паведамленнямі, падрыхтаванымі падчас самастойнай работы.

Пытанні для абмеркавання:

1. Нагляднае інфармаванне дзяцей, падлеткаў, юнакоў у бібліятэцы.
2. Выкарыстанне гульнявых тэхналогій у рабоце з дзецьмі і падлеткамі ў публічных бібліятэках.
3. Арганізацыя пры бібліятэках дзіцячых аматарскіх аб'яднанняў.

Тэматычная дыскусія

Тэма 3.5 Эфектыўнасць абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк *Сучасныя метады ацэнкі эфектыўнасці абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк* (2 гадзіны)

Мэта: замацаваць тэарэтычныя веды, якія датычацца вызначэння эфектыўнасці бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў.

Задачы:

вызначыць асноўныя паказчыкі ацэнкі якасці бібліятэчна-інфармацыйных паслуг;

прааналізаваць крытэрыі і паказчыкі эфектыўнасці дакументных паслуг;

прааналізаваць крытэрыі і паказчыкі ацэнкі эфектыўнасці камунікатыўных бібліятэчных паслуг.

Парадак узаемадзеяння: прадугледжана выступленне слухачоў з паведамленнямі, падрыхтаванымі падчас самастойнай работы.

Пытанні для абмеркавання:

1. Паказчыкі ацэнкі якасці бібліятэчна-інфармацыйных паслуг.
2. Крытэрыі і паказчыкі эфектыўнасці дакументных паслуг.
3. Крытэрыі і паказчыкі ацэнкі эфектыўнасці камунікатыўных бібліятэчных паслуг.

МАТЭРЫЯЛЫ ДЛЯ САМАСТОЙНАЙ РАБОТЫ

Тэма 1.4 Гісторыя вывучэння чытача і чытання

Заданне (4 гадзіны)

Вывучыць з выкарыстаннем рэкамендуемай літаратуры наступныя пытанні:

1. Сацыялагічныя даследаванні бібліятэк Расіі і Беларусі ў XX ст.
2. Правядзенне сацыялагічных даследаванняў бібліятэкамі Беларусі ў 1990-я гады.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [8, с. 50–87].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанне № 21).

Тэма 1.6 Бібліятэкар – спецыяліст па абслугоўванню карыстальнікаў бібліятэкі

Заданне (4 гадзіны)

Вывучыць з выкарыстаннем рэкамендуемай літаратуры наступныя пытанні:

1. Бібліятэкар як непасрэдны ўдзельнік працэсу абслугоўвання карыстальнікаў.
2. Патрабаванні да бібліятэкара аддзела абслугоўвання ў залежнасці ад дамінуючай у грамадстве канцэпцыі чытання.
3. Інтэлектуальныя, псіхафізічныя, камунікатыўныя, маральныя якасці бібліятэкара.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [8, с. 124–136].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанне № 6).

Заданне (4 гадзіны)

Падрыхтаваць матэрыялы, неабходныя для правядзення тэматычнай дыскусіі “Бібліятэкар як непасрэдны ўдзельнік працэсу абслугоўвання карыстальнікаў”.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [8, с. 191–213].

Тэма 1.7 Бібліятэчныя зносіны ў працэсе абслугоўвання

Заданне (2 гадзіны)

Вывучыць з выкарыстаннем рэкамендуемай літаратуры наступныя пытанні:

1. Спецыфіка бібліятэчных зносін.
2. Узроўні зносін чытача і бібліятэкара.
3. Тыпы бар’ераў у адносінах паміж бібліятэкарам і карыстальнікам бібліятэкі.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [3, с. 5–6].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанні № 29, 30).

Заданне (2 гадзіны)

Падрыхтаваць матэрыялы, неабходныя для правядзення тэматычнай дыскусіі “Бібліятэчныя зносіны: функцыі, формы і віды”.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [8, с. 124–136; 21, с. 89–91; 22, с. 81–83].

Заданне (4 гадзіны)

Падрыхтаваць матэрыялы, неабходныя для правядзення дзелавой гульні “Вырашэнне канфліктнай сітуацыі”.

Тэма 2.2 Асаблівасці бібліятэчнага-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у электронным асяроддзі

Заданне (2 гадзіны)

Вывучыць з выкарыстаннем рэкамендуемай літаратуры наступныя пытанні:

1. Арганізацыя абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк у інтэрнэт-прасторы.

2. Інтэрнэт-праекты публічных бібліятэк.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [7, с. 78–80].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанне № 35).

Заданне (4 гадзіны)

Падрыхтаваць матэрыялы, неабходныя для правядзення тэматычнай дыскусіі “Новыя фарматы і тэхналогіі анлайн-узаемадзеяння з карыстальнікамі бібліятэк”.

Тэма 3.2 Групавое і франтальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк

Заданне (2 гадзіны)

Вывучыць з выкарыстаннем рэкамендуемай літаратуры наступныя пытанні:

1. Тэхналогіі групавога абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк.

2. Формы нагляднага інфармавання.

3. Тэхналогія падрыхтоўкі і выкарыстання кніжных выстаў.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [3, с. 5–6; 10, с. 36–38].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанні № 46, 47, 48).

Заданне (4 гадзіны)

Распрацаваць план правядзення наступнага мерапрыемства тэматычная выстава;
бібліяграфічны агляд;

Дзень інфармацыі;
Дзень спецыяліста;
літаратурная вечарына;
пасяджэнне клуба па інтарэсах;
“Бібліяноч” і інш.

Разгледзець і абмеркаваць план мерапрыемства на практычных занятках.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [7, с. 80–83].

Заданне (2 гадзіны)

Распрацаваць план інтэрактыўнай кніжнай выставы і разгледзець яго на практычных занятках.

Тэма 3.3 Асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей, падлеткаў, моладзі

Заданне (4 гадзіны)

Вывучыць з выкарыстаннем рэкамендуемай літаратуры наступныя пытанні:

1. Работа бібліятэкі з дзецьмі і падлеткамі ў дапамогу навучальнаму працэсу.
2. Нагляднае інфармаванне дзяцей, падлеткаў, юнакоў у бібліятэцы.
3. Бібліятэчнае абслугоўванне дзяцей, падлеткаў з псіхічнымі і фізічнымі асаблівасцямі.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [6, с. 118–121; 19; 20, с. 22–42].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанні № 52, 53).

Заданне (4 гадзіны)

Падрыхтаваць матэрыялы, неабходныя для правядзення тэматычнай дыскусіі “Сучасныя метады бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей і падлеткаў”.

Тэма 3.5 Эфектыўнасць абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

Заданне 1 (4 гадзіны)

Знайсці адказы з выкарыстаннем рэкамендуемай літаратуры на наступныя пытанні:

1. Крытэрыі і паказчыкі эфектыўнасці бібліятэчных паслуг.
2. Сучасныя метады ацэнкі эфектыўнасці абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [4, с. 139–145; 16, с. 19–25; 23 (гл.18, арт. 134, 136, 137, 150)].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанне № 57).

Заданне 2 (4 гадзіны)

Парыхтаваць матэрыялы, неабходныя для ўдзелу ў тэматычнай дыскусіі “Сучасныя метады ацэнкі эфектыўнасці абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк”, па наступных пытаннях:

1. Паказчыкі ацэнкі якасці бібліятэчна-інфармацыйных паслуг.
2. Крытэрыі і паказчыкі эфектыўнасці дакументных паслуг.
3. Крытэрыі і паказчыкі ацэнкі эфектыўнасці камунікатыўных бібліятэчных паслуг.

Літаратура для самастойнага вывучэння: [3, с. 5–6; 7, с. 78–83, 80–83].

Патрабаванні да праверкі вынікаў самастойнай работы. Праверка вынікаў самастойнай работы ажыццяўляецца пры правядзенні бягучай атэстацыі (пытанне № 57).

ЗАЦВЯРДЖАЮ

Дырэктар ІПКіПК

А.А.Філіпаў

. .2022

МАТЭРЫЯЛЫ ДЛЯ БЯГУЧАЙ АТЭСТАЦЫІ СЛУХАЧОЎ

Пытанні для правядзення экзамену па дысцыпліне “Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне карыстальнікаў”

1. Паняцці “абслугоўванне карыстальнікаў”, “бібліятэчнае абслугоўванне”, “бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне”.
2. Дакументнае абслугоўванне.
3. Даведачна-бібліяграфічнае абслугоўванне.
4. Фактаграфічнае абслугоўванне.
5. Суб’екты бібліятэчнага абслугоўвання.
6. Паняцці “чытач”, “спажывец інфармацыі”, “абонент”, “карыстальнік бібліятэкі”.
7. Бібліятэчнае абслугоўванне ў сучасных умовах.
8. Мэты і задачы абслугоўвання карыстальнікаў на розных этапах развіцця грамадства.
9. Мэта сучаснага бібліятэчнага абслугоўвання.
10. Сацыяльная роля абслугоўвання чытачоў.
11. Сацыяльныя функцыі абслугоўвання чытачоў.
12. Актуальныя задачы абслугоўвання карыстальнікаў сучасных бібліятэк.
13. Асноўныя канцэпцыі бібліятэчнага абслугоўвання.
14. Рэалізацыя канцэпцый абслугоўвання ў бібліятэках рознага тыпу.
15. Залежнасць прынцыпаў абслугоўвання ад прынятай на сучасным этапе канцэпцыі абслугоўвання.
16. Трактоўка прынцыпаў абслугоўвання расійскімі і беларускімі аўтарамі.
17. Эвалюцыя ўяўленняў аб прынцыпах абслугоўвання.
18. Дыдактычныя прынцыпы ў абслугоўванні.
19. Навуковыя прынцыпы абслугоўвання карыстальнікаў.
20. Прыярытэтныя кірункі абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк ў Рэспубліцы Беларусь.
21. Фарміраванне культуры чытання карыстальнікаў.
22. Фарміраванне культуры інфармацыйнай культуры карыстальнікаў.
23. Гісторыя вывучэння чытача і чытання.
24. Абслугоўванне карыстальнікаў як сродак фарміравання прававой культуры.

25. Методыка вывучэння карыстальнікаў бібліятэк.
26. Станаўленне і развіццё прафесіі бібліятэкара.
27. Задачы абслугоўвання ў публічных і навуковых бібліятэках, бібліятэках навучальных устаноў.
28. Якасці, неабходныя для прафесійнай дзейнасці бібліятэкара.
29. Роля прафесійнага друку ў павышэнні кваліфікацыі бібліятэкара.
30. Бібліятэчныя зносіны ў працэсе абслугоўвання.
31. Суб'ект-аб'ектныя і суб'ект-суб'ектныя зносіны паміж бібліятэкарам і карыстальнікам бібліятэкі.
32. Роля эмоцый і тыпы бар'ераў у адносінах паміж бібліятэкарам і карыстальнікам бібліятэкі.
33. Канфлікты ў абслугоўванні карыстальнікаў і іх вырашэнне.
34. Стацыянарныя віды бібліятэчнага абслугоўвання.
35. Пазастацыянарнае бібліятэчнае абслугоўванне карыстальнікаў.
36. Культурна-адпачынкавыя мерапрыемствы ў бібліятэках.
37. Асаблівасці абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк у электронным асяроддзі.
38. Рэсурсы і тэхналогія абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэкі.
39. Тыпы тэхналогій бібліятэчнага абслугоўвання.
40. Бібліятэчна-інфармацыйныя паслугі, сутнасць і асаблівасці.
41. Класіфікацыя бібліятэчна-інфармацыйных паслуг.
42. Індывідуальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк.
43. Прынцыпы індывідуальнага абслугоўвання.
44. Тэхналогія індывідуальнага абслугоўвання ў ручным і аўтаматызаваным рэжымах.
45. Метады індывідуальнага бібліятэчнага абслугоўвання.
46. Гутарка і кансультацыя як асноўныя формы індывідуальнай работы з чытачамі.
47. Формы адраснага распаўсюджвання інфармацыі з дапамогай камп'ютарных тэхналогій.
48. Групавае і франтальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк.
49. Формы нагляднага інфармавання карыстальнікаў.
50. Тэхналогія падрыхтоўкі кніжных выстаў.
51. Кніжныя выставы, іх класіфікацыя па асноўных прыметах.
52. Комплексныя інфармацыйныя мерапрыемствы ў бібліятэках.
53. Аматырскія аб'яднанні чытачоў пры бібліятэках.
54. Асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей, падлеткаў, юнацтва.
55. Абслугоўванне карыстальнікаў з псіхічнымі і фізічнымі асаблівасцямі.
56. Выкарыстанне бібліятэрапіі ў дзейнасці бібліятэк.
57. Нарматыўнае прававое забеспячэнне бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання ў бібліятэках Беларусі.
58. Кансультацыйнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэкі.
59. Эфектыўнасць абслугоўвання карыстальнікаў у бібліятэках.
60. Кодэкс прафесійнай этыкі бібліятэкара Беларусі.

61. Выкарыстанне сучасных інфармацыйных тэхналогій у бібліятэчна-інфармацыйным абслугоўванні.

62. Формы віртуальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання Нацыянальнай бібліятэкі Беларусі і іншых бібліятэк Беларусі.

СПІС РЭКАМЕНДУЕМАЙ ЛІТАРАТУРЫ

Асноўная

1. Клименкова, Н. В. Психолого-педагогические основы библиотечной деятельности : учеб. пособие / Н. В. Клименкова, С. В. Зыгмантович, Е. Ю. Козленко. – Минск : Нар. асвета, 2019. – С. 40–97.

Дадатковая

2. Берэзкіна, Н. “Бібліяночы”: традыцыя або інавацыя? / Н. Берэзкіна // Бібліятэчны свет. – 2019. – № 5. – С. 6–8.

3. Берэзкіна, Н. Библиотечное пространство: каким оно может быть в современной библиотеке / Н. Берэзкіна // Бібліятэчны свет. – 2018. – № 6. – С. 5–6.

4. Берэзкіна, Н. Ю. Онлайн-обслуживание пользователей библиотек и обучение библиотечных специалистов / Н. Ю. Берэзкіна // Развитие кадрового потенциала библиотек Российской Федерации в условиях цифровой экономики : сб. науч. ст. / Кемеровский гос. ин-т культуры. – Кемерово, 2021. – С. 139–145.

5. Берэзкіна, Н. Ю. Социкультурная деятельность в режиме онлайн: опыт публичных библиотек Беларуси [Электронный ресурс] / Н. Ю. Берэзкіна // Культура. Наука. Творчество : XV Междунар. науч.-практ. конф., Минск, 13 мая 2021 г. : сб. науч. ст. / Беларус. гос. ун-т культуры и искусств [и др.]. – Минск, 2021. – [Вып. 15]. – С. 20–24. – Режим доступа: <http://repository.buk.by/123456789/23851>. – Дата доступа: 03.06.2022.

6. Берэзкіна, Н. Ю. Социкультурная деятельность публичных библиотек Беларуси: инновационный подход [Электронный ресурс] / Н. Ю. Берэзкіна // Библиотеки и музеи в современной образовательной и социкультурной среде: сохранение традиций и перспективы развития : материалы Междунар. науч.-практ. конф., посвящ. 75-летию факультета информ.-докум. коммуникаций Беларус. гос. ун-та культуры и искусств, Минск, 24–26 сент. 2019 г. : в 2 ч. / Беларус. гос. ун-т культуры и искусств. – Минск, 2019. – Ч. 1. – С. 118–121. – Режим доступа: <http://repository.buk.by/123456789/20752>. – Дата доступа: 03.06.2022.

7. Берэзкіна, Н. Ю. Услуги нового формата в библиотеках Беларуси / Н. Ю. Берэзкіна // Материалы VI Международного конгресса “Библиотека как феномен культуры”: Услуги и сервисы библиотек в современном информационном пространстве, Минск, 16–17 окт. 2019 г. / Нац. б-ка Беларуси. – Минск, 2019. – С. 78–83.

8. Библиотечно-информационное обслуживание / Ю. Ф. Андреева [и др.]; науч. ред. М. Я. Дворкина [Электронный ресурс] : учеб. пособие. – СПб. : Профессия, 2017. – С. 50–87, 124–136,

191–213. – Режим доступа: <https://www.vsgaki.ru/download-4975/>. – Дата доступа: 03.06.2022.

9. Верзилов, В. И. Электронный абонемент. От теории к практике / В. И. Верзилов // Современная библиотека. – 2021. – № 6. – С. 29–31.

10. Викторова, А. Виртуальные книжные выставки как способ демонстрации библиотечного фонда / А. Викторова // Бібліятэка прапануе. – 2020. – № 2. – С. 36–38.

11. Дворкина, М. Я. Библиотечно-информационные услуги на сайтах национальных библиотек России: вопросы классификации и представления / М. Я. Дворкина // Библиотековедение. – 2019. – № 1. – С. 41–47.

12. Засыпалова, Е. В. Умные технологии для слепых / Е. В. Засыпалова // Современная библиотека. – 2018. – № 8. – С. 34–36.

13. Кавалерчик, Т. Б. Информационная культура и медиаграмотность в структуре культурно-образовательной деятельности библиотеки // Т. Б. Кавалерчик // Библиосфера. – 2020. – № 1. – С. 109–120.

14. Круталевич, Е. А. Проектная деятельность библиотек в современных условиях / Е. А. Круталевич // Бібліятэчны веснік : навук. зб. / Нац. б-ка Беларусі. – Мінск, 2020. – Вып. 12. – С. 180–189.

15. Кукета, И. М. Роль публичных библиотек в обеспечении свободного доступа к официальной нормативной правовой информации / И. М. Кукета // Материалы VI Международного конгресса “Библиотека как феномен культуры”: Услуги и сервисы библиотек в современном информационном пространстве, Минск, 16–17 окт. 2019 г. / Нац. б-ка Беларусі. – Минск, 2019. – С. 219–223.

16. Нещерет, М. Ю. Цифровизация процессов обслуживания в библиотеках – это уже реальность / М. Ю. Нещерет // Библиосфера. – 2019. – № 2. – С. 19–25.

17. Пшибытко, М. Г. Библиобусы Беларуси как средство осуществления нестационарного обслуживания населения / М. Г. Пшибытко // Материалы V Международного конгресса “Библиотека как феномен культуры”: Комфортная среда библиотек: новые технологические и материально-технические решения, Минск, 18–19 окт. 2018 г. / Нац. б-ка Беларусі. – Минск, 2018. – С. 136–141.

18. Рынкевич, О. А. Организация обслуживания незрячих и слабовидящих пользователей в публичных библиотеках Республики Беларусь / О. А. Рынкевич // Материалы VI Международного конгресса “Библиотека как феномен культуры”: Услуги и сервисы библиотек в современном информационном пространстве, Минск, 16–17 окт. 2019 г. / Нац. б-ка Беларусі. – Минск, 2019. – С. 215–219.

19. Социологические исследования в библиотеке: подготовка, организация, проведение [Электронный ресурс] / Нац. б-ка Беларусі; сост. : О. В. Бондарчук, А. С. Дубина, К. О. Францкевич; ред. :

М. Г. Пшибытко [и др.] ; отв. за вып. М. Г. Пшибытко. – Минск, 2018. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

20. Справочник библиотекаря. Кн. 1. Интерактивные и мультимедийные технологии продвижения чтения / авт. Н. П. Опарина, С. В. Савкина, Е. В. Роот; под ред. И. С. Пилко. – СПб. : Профессия, 2021. – С. 22–42.

21. Тетенов, С. А. Агрессивный читатель / С. А. Тетенов // Современная библиотека. – 2020. – № 8. – С. 89–91.

22. Тетенов, С. А. “Бука” учит не быть букой: конфликтологический тренинг / С. А. Тетенов // Современная библиотека. – 2020. – № 7. – С. 81–83.

Нормативные правовые акты

23. Кодэкс Рэспублікі Беларусь аб культуры [Электронны рэсурс] : 20 ліпеня 2016 г., № 413-З : прыняты Палатай прадстаўнікоў 24 чэрвеня 2016 г. : адобр. Саветам Рэсп. 30 чэрвеня 2016 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2021. – Гл. 18, арт. 134, 136, 137, 150.

5.2 Спіс літаратуры

Асноўная

1. Клименкова, Н. В. Психолого-педагогические основы библиотечной деятельности : учеб. пособие / Н. В. Клименкова, С. В. Зыгмантович, Е. Ю. Козленко. – Минск : Нар. асвета, 2019. – С. 40–97.

Дадатковая

2. Берёзкина, Н. “Библионочь”: традиция или инновация? / Н. Берёзкина // Бібліятэчны свет. – 2019. – № 5. – С. 6–8.

3. Берёзкина, Н. Библиотечное пространство: каким оно может быть в современной библиотеке / Н. Берёзкина // Бібліятэчны свет. – 2018. – № 6. – С. 5–6.

4. Берёзкина, Н. Ю. Онлайн-обслуживание пользователей библиотек и обучение библиотечных специалистов / Н. Ю. Берёзкина // Развитие кадрового потенциала библиотек Российской Федерации в условиях цифровой экономики : сб. науч. ст. / Кемеровский гос. ин-т культуры. – Кемерово, 2021. – С. 139–145.

5. Берёзкина, Н. Ю. Социокультурная деятельность в режиме онлайн: опыт публичных библиотек Беларуси [Электронный ресурс] / Н. Ю. Берёзкина // Культура. Наука. Творчество : XV Междунар. науч.-практ. конф., Минск, 13 мая 2021 г. : сб. науч. ст. / Белорус. гос. ун-т культуры и искусств [и др.]. – Минск, 2021. – [Вып. 15]. – С. 20–24. – Режим доступа: <http://repository.buk.by/123456789/23851>. – Дата доступа: 03.06.2022.

6. Берёзкина, Н. Ю. Социокультурная деятельность публичных библиотек Беларуси: инновационный подход [Электронный ресурс] / Н. Ю. Берёзкина // Библиотеки и музеи в современной образовательной и социокультурной среде: сохранение традиций и перспективы развития : материалы Междунар. науч.-практ. конф., посвящ. 75-летию факультета информ.-докум. коммуникаций Белорус. гос. ун-та культуры и искусств, Минск, 24–26 сент. 2019 г. : в 2 ч. / Белорус. гос. ун-т культуры и искусств. – Минск, 2019. – Ч. 1. – С. 118–121. – Режим доступа: <http://repository.buk.by/123456789/20752>. – Дата доступа: 03.06.2022.

7. Берёзкина, Н. Ю. Услуги нового формата в библиотеках Беларуси / Н. Ю. Берёзкина // Материалы VI Международного конгресса “Библиотека как феномен культуры”: Услуги и сервисы библиотек в современном информационном пространстве, Минск, 16–17 окт. 2019 г. / Нац. б-ка Беларуси. – Минск, 2019. – С. 78–83.

8. Библиотечно-информационное обслуживание / Ю. Ф. Андреева [и др.] ; науч. ред. М. Я. Дворкина [Электронный ресурс] : учеб. пособие. – СПб. : Профессия, 2017. – С. 50–87, 124–136, 191–213. – Режим доступа: <https://www.vsgaki.ru/download-4975/>. – Дата доступа: 03.06.2022.

9. Верзилов, В. И. Электронный абонемент. От теории к практике / В. И. Верзилов // Современная библиотека. – 2021. – № 6. – С. 29–31.

10. Викторова, А. Виртуальные книжные выставки как способ демонстрации библиотечного фонда / А. Викторова // Бібліятэка прапануе. – 2020. – № 2. – С. 36–38.
11. Дворкина, М. Я. Библиотечно-информационные услуги на сайтах национальных библиотек России: вопросы классификации и представления / М. Я. Дворкина // Библиотековедение. – 2019. – № 1. – С. 41–47.
12. Засыпалова, Е. В. Умные технологии для слепых / Е. В. Засыпалова // Современная библиотека. – 2018. – № 8. – С. 34–36.
13. Кавалерчик, Т. Б. Информационная культура и медиаграмотность в структуре культурно-образовательной деятельности библиотеки // Т. Б. Кавалерчик // Библиосфера. – 2020. – № 1. – С. 109–120.
14. Круталевич, Е. А. Проектная деятельность библиотек в современных условиях / Е. А. Круталевич // Бібліятэчны веснік : навук. зб. / Нац. б-ка Беларусі. – Мінск, 2020. – Вып. 12. – С. 180–189.
15. Кукета, И. М. Роль публичных библиотек в обеспечении свободного доступа к официальной нормативной правовой информации / И. М. Кукета // Материалы VI Международного конгресса “Библиотека как феномен культуры”: Услуги и сервисы библиотек в современном информационном пространстве, Минск, 16–17 окт. 2019 г. / Нац. б-ка Беларусі. – Минск, 2019. – С. 219–223.
16. Нещерет, М. Ю. Цифровизация процессов обслуживания в библиотеках – это уже реальность / М. Ю. Нещерет // Библиосфера. – 2019. – № 2. – С. 19–25.
17. Пшибытко, М. Г. Библиобусы Беларуси как средство осуществления нестационарного обслуживания населения / М. Г. Пшибытко // Материалы V Международного конгресса “Библиотека как феномен культуры”: Комфортная среда библиотек: новые технологические и материально-технические решения, Минск, 18–19 окт. 2018 г. / Нац. б-ка Беларусі. – Минск, 2018. – С. 136–141.
18. Рынкевич, О. А. Организация обслуживания незрячих и слабовидящих пользователей в публичных библиотеках Республики Беларусь / О. А. Рынкевич // Материалы VI Международного конгресса «Библиотека как феномен культуры»: Услуги и сервисы библиотек в современном информационном пространстве, Минск, 16–17 окт. 2019 г. / Нац. б-ка Беларусі. – Минск, 2019. – С. 215–219.
19. Социологические исследования в библиотеке: подготовка, организация, проведение [Электронный ресурс] / Нац. б-ка Беларусі; сост. : О. В. Бондарчук, А. С. Дубина, К. О. Францкевич; ред. : М. Г. Пшибытко [и др.]; отв. за вып. М. Г. Пшибытко. – Минск, 2018. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).
20. Справочник библиотекаря. Кн. 1. Интерактивные и мультимедийные технологии продвижения чтения / авт. Н. П. Опарина, С. В. Савкина, Е. В. Роот; под ред. И. С. Пилко. – СПб. : Профессия, 2021. – С. 22–42.

21. Тетенов, С. А. Агрессивный читатель / С. А. Тетенов // Современная библиотека. – 2020. – № 8. – С. 89–91.

22. Тетенов, С. А. “Бука” учит не быть букой: конфликтологический тренинг / С. А. Тетенов // Современная библиотека. – 2020. – № 7. – С. 81–83.

Нормативные правовые акты:

1. Кодэкс Рэспублікі Беларусь аб культуры [Электронны рэсурс]: 20 ліпеня 2016 г., № 413-З : прыняты Палатай прадстаўнікоў 24 чэрвеня 2016 г. : адобр. Саветам Рэсп. 30 чэрвеня 2016 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Мінск, 2021. – Гл. 3, ст. 8.

5.3 Відэамаатэрыялы па вучэбнай дысцыпліне

1. XVI Всероссийская научно-практическая конференция «Информационное обслуживание в век электронных коммуникаций – 2021» Тема «Онлайновые качества офлайновых учреждений: практики дистанционного доступа к ресурсам и сервисам библиотек, музеев, архивов» : [видео] // Центральная городская публичная библиотека имени В.В. Маяковского в Санкт-Петербурге : [официальный аккаунт на YouTube]. – Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=iDW76vMYhv8>.
2. Библиотечное обслуживание маломобильных детей на дому : [видео] // Российская государственная детская библиотека : [официальный аккаунт на YouTube]. – Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=NjVNSzQBarw>.
3. Библиотечно-информационное обслуживание в университете : [видео] // Университетской библиотеки онлайн : [официальный аккаунт на YouTube]. – Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=ZJT3GGZ9K1s>.
4. Всероссийская практическая конференция «Библиотека XXI века – центр правового информирования и просвещения населения России» : [видео] // Центральная городская публичная библиотека имени В.В. Маяковского в Санкт-Петербурге : [официальный аккаунт на YouTube]. – Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=n7dtjjvndwQ>.
5. Опыт дистанционного обслуживания в библиотеке (Шабалина Н.) : [видео] // Научная библиотека БНТУ [официальный аккаунт на YouTube]. – Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=ez9zYqXNnw0>.
6. Современные формы и методы предоставления библиотечных услуг гражданам старшего поколения с участием добровольцев : [видео] // Центральная городская публичная библиотека имени В.В. Маяковского в Санкт-Петербурге : [официальный аккаунт на YouTube]. – Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=XF28wSeLj2c/>.
7. Справочно-библиографическое обслуживание в современной общедоступной библиотеке: технологии и ресурсы : [видео] // Библиотека нового поколения : [официальный аккаунт на YouTube]. – Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=27o4QAlbYg0>.
8. Справочно-библиографическое обслуживание в цифровом пространстве : [видео] // Российская государственная библиотека : [официальный аккаунт на YouTube]. – Режим доступа: https://www.youtube.com/watch?v=D_mQ1pxua-c.
9. Справочно-библиографическое обслуживание как часть информационно-библиографической работы библиотеки : [видео] // Самарская областная универсальная научная библиотека : [официальный аккаунт на YouTube]. – Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=UtdFxaemy0s>.