

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



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

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. Даведчна-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 ўзаемага ўспрымання партнёраў у бібліятэчных зносінах. Тыпы суб’ект-суб’ектныя. 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 фронтальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк (14 гадзін, з іх: 2 гадзіны – лекцыя, 4 гадзіны – практычныя заняткі, 8 гадзін – самастойная работа)

Тэхналогія групавога і фронтальнага бібліятэчнага абслугоўвання. Вызначэнне тэрміна “групавое і фронтальнае абслугоўванне”. Гістарычны аспект групавога і фронтальнага 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 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.

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)

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).

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. Даведчна-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. Групавое 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. 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

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.