

Тема 1. Общая характеристика библиотечного обслуживания.

План

1. Введение в курс, определение БИО, основные задачи.
2. Понятие и сущность, основные направления БО.
3. Основные принципы БО.
4. Обслуживание в различных ДИС, как сервисная деятельность.
5. Общее представлений об информационном обслуживании.
6. Эволюция представлений, задачах и содержании информационного обслуживания.

Роль и место обслуживания в библиотечной деятельности. Понятие «обслуживание в библиотеке». Соотношение библиотечного, библиографического и информационного обслуживания в библиотеке. Возможности библиотечного обслуживания по реализации миссии библиотек. Соотношение информационной и педагогической функции в современных условиях. Библиотека в структуре социально-коммуникативной деятельности. Библиотека и выполнение стратегических программ развития общества: международные, национальные и региональные программы. Типовые правила пользования библиотекой.

Вопросы для самопроверки:

1. Какова роль обслуживания в библиотечной деятельности?
2. В чем суть понятия «обслуживание в библиотеке»?
3. В чем суть соотношения библиотечного, библиографического и информационного обслуживания?
4. Какие возможности библиотечного обслуживания по реализации миссии библиотек?
5. В чем суть соотношения информационной и педагогической функции?

Литература: [[1—С 13-76](#); [3—С 1-9](#); [5 – С.42-52](#); [7—С.25-56](#)]

Тема 2. Библиотечное обслуживание как система.

План:

1. Структура и зона обслуживания читателей в библиотеке.
2. Читальный зал как функциональное подразделение библиотеки.
3. Библиографические подразделения библиотеки.
4. Отделы репрографии и рекреационные службы библиотеки.
5. Абонемент как форма индивидуального и коллективного обслуживания читателей.
6. Внестанционные формы библиотечного обслуживания.

Системно-деятельностный подход и его эвристические возможности в рассмотрении процессов обслуживания в библиотеке. Функциональная подсистема: характеристика, основные элементы. Специализация обслуживания в библиотеке. Универсализация и интеграция обслуживания в библиотеке. Система организационных форм обслуживания в библиотеке. Абонемент. Читальный зал. Внестанционные формы обслуживания. МБА. Электронная доставка документа. Дифференцированное библиотечное обслуживание. Информатизация и ее влияние на систему библиотечного обслуживания. Основные требования, которые предъявляются к системе обслуживания в библиотеке.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем суть системно-деятельностного подхода
2. В чем суть функциональной подсистемы?
3. Какие есть организационные формы обслуживания в библиотеке?
4. В чем суть электронной доставки документов?

5. Какое влияние информатизации на систему библиотечного обслуживания?
6. Какие основные требования к системе обслуживания в библиотеке?

Литература: [[1 — С.13-76](#); [4 — С. 9-18](#); [7 — С.64-78](#); [9 — С.14-65](#)]

Тема 3. Информационные потребности пользователей библиотечных учреждений: суть, способы формирования, изучения.

План

1. Понятие «потребность».
2. Основные концепции формирования информационных потребностей (ИП).
3. Методика организации и проведения исследований по изучению ИП.
4. Методы изучения ИП пользователей.

Понятие «потребность». Основные концепции формирования информационных потребностей (ИП). Психологический подход. Науковедческий подход. Понятие (ИП). Информационный запрос. Изучение ИП как одно из главных задач обслуживания в библиотеке. Методика организации и проведения исследований по изучению ИП. Характеристика основных этапов. Методика составления программы исследования. Методы изучения ИП пользователей. Документальные. Социологические, Аналитические. Их преимущества и недостатки.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем суть понятия «потребность»?
2. Какие существуют основные концепции формирования информационных потребностей?
3. В чем суть психологического подхода?
4. В чем суть науковедческого подхода?
5. В чем суть понятия «информационная потребность»?
6. Какие существуют классификации информационных потребностей?
7. Что такое информационный запрос?
8. В чем суть организации и проведения исследований по изучению ИП?

Литература: [[1 — С.13-76](#) ; [8 — С.14-33](#); [9– С.25-37](#)]

Тема 4. Общее представление о ситуации обслуживания.

План

1. Понятие «ситуация обслуживания», «библиотечные ресурсы».
2. Материально-техническая база библиотеки.
3. Интеллектуальные ресурсы библиотеки.

Понятие «ситуация обслуживания», «библиотечные ресурсы». Структура «ситуации». Методы их решения. Характеристика составляющих ресурсов обслуживания в библиотеке. Материально-техническая база библиотеки. Интеллектуальные ресурсы библиотеки. Ограниченность информационных ресурсов библиотеки и применение системных возможностей. Разрешение ситуаций обслуживания как стратегические и тактические приемы по удовлетворению потребностей потребителя информации.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем суть понятия «ситуация обслуживания», «библиотечные ресурсы»?

2. В чем суть материально-технической базы библиотеки?
3. Какие существуют интеллектуальные ресурсы обслуживания?
4. В чем суть ограниченности информационных ресурсов библиотеки?

Литература: [[1 — С.71-96](#); [4 — С. 9-18](#); [7 — С.64-78](#); [9 — С.14-65](#)]

Тема 5. Библиотечная услуга как конечный результат решения ситуации обслуживания.

План

1. Предмет, содержание, форма библиотечной услуги.
2. История и современные тенденции развития библиотечных услуг.
3. Основные классификации библиотечных услуг и их применение в библиотечной деятельности.

Понятие «библиотечная услуга». Предмет, содержание, форма библиотечной услуги. Взаимодействие между содержанием и формой библиотечной услуги. Документальные, документографические, информационные, информационно-аналитические, когнитивно-информационные услуги. История и современные тенденции развития библиотечных услуг. Влияние автоматизации библиотечных процессов на развитие библиотечных услуг. Основные классификации библиотечных услуг и их применение в библиотечной деятельности. Интернет-продукты в библиотеке. Web-сайты библиотеки в разрешении ситуации обслуживания.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем суть понятия «библиотечная услуга»?
2. Какое взаимодействие между содержанием и формой библиотечной услуги?
3. Какие существуют виды услуг?
4. Каково влияние автоматизации библиотечных процессов на развитие библиотечных услуг?
5. Какие основные классификации библиотечных услуг?

Литература: [[1 — С. 52-67.](#); [4 — С.43-55](#); [5 – С. 56-70](#); [6 – С. 77-110](#); [9 — С. 27-45](#)]

Тема 6. Технологические процессы обслуживания пользователей.

План

1. Основные понятия технологических процессов.
2. Понятие «отказ».
3. Влияние новых информационных технологий на технологический процесс обслуживания.
4. Технологическое проектирование.

Понятие «технология», «библиотечная технология», «технологический процесс», «технологический процесс обслуживания», «технология библиотечного обслуживания». Модель технологического процесса обслуживания. Понятие «отказ». Классификация отказов. Влияние новых информационных технологий на технологический процесс обслуживания. Технологическое проектирование. Функции технологического структурного подразделения.

Вопросы для самопроверки:

1. Суть понятий «технология», «библиотечная технология», «технологический процесс», «технологический процесс обслуживания», «технология библиотечного обслуживания»?
2. Суть понятия «отказ»?
3. Классификация «отказов».

4. Суть влияния новых информационных технологий на технологический процесс обслуживания?

Литература: [\[1— С 53-76; 3—С 18-39; 5 – С.42-52; 7 –С.68-102\]](#)

Тема 7. Методика предоставления услуг в процессе индивидуального, группового и массового обслуживания.

План

1. Индивидуализация обслуживания в электронной среде.
2. Методика предоставления услуг.
3. Понятие «групповое обслуживание», «массовое обслуживание».
4. Общий алгоритм предоставления услуг в процессе группового и массового обслуживания.

Индивидуализация обслуживания в электронной среде. Понятие «индивидуальное обслуживание». Основные задачи индивидуального обслуживания. Принципы индивидуального обслуживания. Формы индивидуального обслуживания. Методика предоставления услуг. Консалтинг по использованию электронных ресурсов обслуживания.

Понятие «групповое обслуживание», «массовое обслуживание». История развития и современные тенденции массовой работы в библиотеке. Основные формы первично-документального уровня группового и массового обслуживания. Наглядные формы. Аудиовизуальная пропаганда литературы. Использование мультимедийных средств при предоставлении услуг при групповом и массовом обслуживании.

Общая характеристика основных услуг коммуникативного уровня. Общий алгоритм предоставления услуг в процессе группового и массового обслуживания.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем суть индивидуализации обслуживания в электронной среде?
2. Суть понятия «индивидуальное обслуживание».
3. Какие существуют принципы индивидуального обслуживания?
4. В чем суть методики предоставления услуг?
5. В чем суть понятий «групповое обслуживание», «массовое обслуживание»?
6. Какие существуют основные формы первично-документального уровня группового и массового обслуживания?
7. В чем суть использования мультимедийных средств при предоставлении услуг в групповом и массовом обслуживании?

Литература: [\[3 – С. 110-129; 5 — С. 45-64 ; 9 — С.96-121\]](#)

Тема 8. Э-услуги в библиотеке.

План

1. Услуга по электронной доставке документов.
2. Основные технологические этапы.
3. Задачи библиотек по обучению пользователей применению Э-технологий.

Услуга по электронной доставке документов. Основные технологические этапы: обработка заказа, поиск информации, которая заказывается из первоисточников, изготовление электронной копии, доставка копии найденного документа заказчику. Услуги электронных (цифровых) и виртуальных библиотек. Технология онлайн-библиотечного сервиса. Услуги по использованию CD-ROM

и мультимедийных изданий. Задачи библиотек по обучению пользователей применению Э-технологий.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем суть услуги по электронной доставке документов?
2. Какие существуют основные технологические этапы электронной доставки документов?
3. Какие существуют услуги электронных и виртуальных библиотек?
4. В чем суть технологии онлайн-библиотечного сервиса?
5. Какие существуют виды услуг по использованию CD-ROM и мультимедийных изданий?
6. В чем суть задачи библиотек по обучению пользователей применению Э-технологий?

Литература: [[1— С 13-76](#); [3—С 1-9](#); [5 – С.42-52](#); [7 –С.68-102](#)]

Тема 9. Библиотекарь и пользователь в процессе библиотечного обслуживания.

План

1. Основные понятия.
2. История и современное состояние изучения проблем чтения.
3. Понятие «библиотечное общение».
4. Кодекс библиотекаря.
5. Профессиональная этика.

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

Вопросы для самопроверки:

1. В чем суть понятия «пользователь библиотеки», «читатель», «абонент», «потребитель информации»?
2. В чем суть понятия «библиотечное общение»?
3. Какие существуют уровни библиотечного общения?
4. Суть кодекса библиотекаря ?

Литература: [[3 – С. 58-79](#); [5 — С. 75-84](#) ; [9 — С.46-61](#)]

Тема 10. Библиотечная среда: теория и организация.

План

1. Понятие «библиотечная среда».
2. Влияние новых информационных технологий на организацию библиотечной среды.
3. Главные требования к организации библиотечной среды.

Понятие «библиотечная среда». Микросреда. Макросреда. Основные функциональные части библиотечной среды. Зонирование библиотечной среды: современные тенденции. Влияние новых информационных технологий на организацию библиотечной среды. Главные требования к организации библиотечной среды.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем суть понятия «библиотечная среда»?
2. Какие существуют основные функциональные части библиотечной среды?

3. В чем суть зонирования библиотечной среды?
4. В чем заключается влияние новых информационных технологий на организацию библиотечной среды?
5. Какие существуют требования к организации библиотечной среды?

Литература : [[1— С 13-76](#); [3—С 1-9](#); [5 – С.42-52](#); [7—С.68-102](#)]

Тема 11. Использование маркетинговой концепции в библиотечном обслуживании.

План

1. Понятие «маркетинговая модель управления».
2. Концепция маркетинга.
3. Маркетинг в электронных сетях.
4. Средства продвижения товара в библиотечном обслуживании.

Понятие «маркетинговая модель управления», «комплекс маркетинга».

Характеристика составляющих «комплекса маркетинга». Концепция маркетинга и ее применение в библиотечном обслуживании. Понятие «сегментация рынка», «товар», «ценовой маркетинг», «маркетинговая коммуникация». Характеристика главных частей маркетинговой коммуникации. Маркетинг в электронных сетях. Реклама. Паблик Рилейшнз, средства продвижения товара в библиотечном обслуживании. Виды рекламы. Web-сайт библиотеки как способ рекламирования ее деятельности и услуг.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем суть понятий «маркетинговая модель управления», «комплекс маркетинга»?
2. В чем суть концепции маркетинга и ее применение в библиотечном обслуживании?
3. В чем суть понятий «сегментация рынка», «товар», «деловой маркетинг», «маркетинговая коммуникация»?
4. Какие существуют мероприятия продвижения товара в библиотечном обслуживании?
5. Какие существуют виды рекламы?

Литература: [[1— С 43-76](#); [3 – С. 58-79](#); [5 — С. 75-84](#) ; [9 — С.46-61](#)]