

Міністерство освіти і науки України
Київський університет імені Бориса Грінченка
Кафедра бібліотекознавства та інформології

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Проректор з науково-методичної
та навчальної роботи
О.Б. Жильцов
« 02 » « 09 » 2016 р.

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ
КОРИСТУВАЧІВ

напрямок підготовки 6.020102 «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографія»
галузь знань 0201 «Культура»

Інститут журналістики

2016–2017 рік

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА	
Ідентифікаційний код 02138554	
Начальник відділу моніторингу якості освіти	
Програма № <u>17.11</u>	
<i>Жильцов</i> (підпис)	(прізвище, ініціали)
«	» 20 <u>16</u> р.

Робоча навчальна програма «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів» за напрямом підготовки 6.020102 «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографія», галузі знань 0201 «Культура», освітньо-кваліфікаційний рівень «бакалавр», – 2016. – 30 с.

Розробник: Сошинська Вікторія Євгенівна, кандидат наук із соціальних комунікацій, доцент кафедри бібліотекознавства та інформології Інституту журналістики Київського університету імені Бориса Грінченка

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри бібліотекознавства та інформології

Протокол №1 від 1 вересня 2016 р.

Завідувач кафедри

бібліотекознавства та інформології



О. В. Воскобойнікова-Гузєва

Години відповідають робочому навчальному плану

Заступник директора Інституту журналістики
з навчальної роботи



О. А. Росінська

ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	4
Структура програми навчальної дисципліни	
I. Опис предмета навчальної дисципліни.....	6
II. Тематичний план навчальної дисципліни.....	7
III. Програма	
<i>Змістовий модуль 1</i>	8
<i>Змістовий модуль 2</i>	10
IV. Навчально-методична карта дисципліни «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів».....	12
V. Плани семінарських занять.....	13
VI. Плани практичних занять.....	13
VII. Завдання для самостійної роботи.....	15
VIII. Система поточного та підсумкового контролю.....	18
IX. Методи навчання.....	21
X. Методичне забезпечення курсу.....	22
XI. Завдання для модульних контрольних робіт.....	22
XII. Теоретичні питання до екзамену.....	23
XIII. Рекомендована література	
<i>Нормативні та офіційні документи</i>	26
<i>Основна</i>	26
<i>Додаткова</i>	27
Інформаційні ресурси.....	29
Методичні рекомендації до підготовки практичного заняття.....	29
Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів.....	30

Пояснювальна записка

Відповідно до Навчального плану Київського університету імені Бориса Грінченка курс «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів» відноситься до нормативної частини циклу професійної та практичної підготовки за напрямом підготовки 6.020102 «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографія».

Мета дисципліни – формування у студентів системи теоретичних, методичних знань про організацію, різні види, процеси, технологію бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів різних установ у системі документних комунікацій (головним чином бібліотек).

Завдання навчальної дисципліни орієнтовані на набуття студентами системи знань, умінь та досвіду, що включають:

- знання про теоретичні проблеми бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів;
- знання про організацію бібліотечно-інформаційного обслуговування як систему послуг, які забезпечують користувачам доступ до документів та інформації;
- знання та розуміння методики бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів;
- знання, умінь та досвід виконання технологічних процесів кожного виду бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів.

У результаті вивчення курсу студент повинен **знати**:

- понятійно-категоріальний апарат бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів та його нормативне забезпечення;
- основні вітчизняні та зарубіжні дослідження з бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів;
- структуру системи бібліотечно-інформаційного обслуговування, її мету та завдання, принципи діяльності, суб'єкти, об'єкти, засоби і технологію;
- основні наукові принципи та конкретні методи бібліографування документів, анотування та реферування документної інформації, методи систематизації, предметизації та координатного індексування документів;
- характеристику процесів, які відбуваються у інформаційно-комунікаційній діяльності користувачів та розвитку технологій обслуговування;
- методику організації інформаційних масивів документів і представлення їх в автоматизованих інформаційно-пошукових системах;
- технологію пошуку вторинної інформації в автоматизованих інформаційно-пошукових системах, електронних каталогах, базах даних, Internet.

На основі отриманих знань студент повинен **вміти**:

- використовувати спеціальну термінологію в науково-практичній діяльності;
- застосовувати теоретичні знання при проходженні практичних занять та у майбутній професійній діяльності;

- організувати бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів різних установ;
- аналізувати діяльність користувача по використанню інформаційних ресурсів;
- складати бібліографічний опис на різні види документів, в т. ч. й в машиночитній формі, здійснювати анотування, реферування творів друку;
- розробляти аналітичні інформаційні документи;
- застосовувати методи бібліографування та бібліографічного обслуговування в практичній інформаційно-бібліографічній діяльності;
- здійснювати підготовку інформаційних продуктів та послуг з різних видів інформації у традиційній та електронній формах;
- здійснювати всі види пошуку вторинної інформації в інформаційних системах та мережах.

Курс інтегрується з такими дисциплінами, як «Бібліографознавство», «Документознавство», «Соціальні комунікації», «Бібліографічна діяльність», «Аналітико-синтетична обробка документів», «Стандартизація у видавничій та бібліотечно-бібліографічній сфері», «Автоматизація бібліотечно-бібліографічних процесів», «Комп'ютерно-видавничі технології», «Українська мова (за професійним спрямуванням)».

Теоретичні питання навчальної дисципліни розглядаються на лекціях, поглибленню теоретичних знань сприяють семінарські та практичні заняття. До кожного з двох змістових модулів розроблені тести для модульних контрольних робіт, які дозволять виявити рівень оволодіння студентами теоретичними питаннями та конкретним фактичним матеріалом.

Дисципліна обсягом 108 годин, у тому числі: 14 год. – лекційних, 4 год. – семінарських, 10 год. – практичних занять, 4 год. – модульні контрольні роботи, 40 год. – самостійна робота. Студентам надається список рекомендованої до вивчення літератури та перелік інформаційних ресурсів мережі Інтернет для опрацювання. Викладання дисципліни розраховано на *два* семестри, починається у 6-му семестрі, продовжується у 7-му та завершується *екзаменом*.

Структура програми навчальної дисципліни

I. Опис предмета навчальної дисципліни

Предмет: бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
<p>Кількість кредитів, відповідних ECTS – 3</p> <p>Змістових модулів – 2</p> <p>Обсяг дисципліни (години) – 108</p> <p>Тижневих годин – 2</p>	<p>Галузь знань 0201 «Культура»</p> <p>Напрямок підготовки 6.020102 «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографія»</p> <p>Освітньо-кваліфікаційний рівень: «бакалавр»</p>	<p>Нормативна</p> <p>Рік підготовки: 4-й</p> <p>Семестр: 7-й</p> <p>Аудиторні заняття: 28 год., з них:</p> <p>лекції (теоретична підготовка) – 14 год.,</p> <p>семінарські заняття – 4 год.,</p> <p>практичні заняття – 10 год.</p> <p>Модульні контрольні роботи: 4 год.</p> <p>Самостійна робота: 40 год.</p> <p>Вид контролю: <i>екзамен</i> – 36 год.</p>

II. Тематичний план навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	Разом	Аудиторних	Лекцій	Практичних	Семинарських	Індивідуальна робота	Самостійна робота	Підсумковий контроль
Змістовий модуль 1								
Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування								
Тема 1. Сутність інформаційних потреб та запитів	4	4	2		2			
Тема 2. Інформаційні продукти і послуги	14	4	2	2			10	
Тема 3. Класифікації бібліотечних послуг	8	4	2	2			4	
Тема 4. Особливості сервісного підходу до бібліотечно-інформаційного обслуговування	8	4	2	2			4	
<i>Модульна контрольна робота</i>	2							2
Разом за модулем 1	36	16	8	6	2		18	2
Змістовий модуль 2								
Нові бібліотечні послуги								
Тема 5. Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів	12	4	2		2		8	
Тема 6. Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці та бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів	10	4	2	2			6	
Тема 7. Веб-сайти як об'єкти оцінювання у бібліотеці	12	4	2	2			8	
<i>Модульна контрольна робота</i>	2							2
Разом за модулем 2	36	12	6	4	2		22	2
Екзамен	36							36
Разом за навчальним планом	108	28	14	10	4		40	4/36

III. Програма Змістовий модуль 1

Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування Лекції

Тема 1. Сутність інформаційних потреб та запитів (2 год.)

Потреби користувачів, які зумовлюють звернення до бібліотеки: потреби у навчанні, самоосвіті та самовдосконаленні, у спілкуванні, у відпочинку тощо. Найважливіші та похідні потреби – інформаційні. Сутність інформаційних потреб. Потреба в інформації, на основі використання якої можливе формування нового знання.

Структура бібліотечної діяльності користувача: потреби, установки, мотиви, мета, засоби і методи діяльності, результат, контроль та оцінка.

Поняття «інформаційна потреба», його зв'язок з поняттями «інформаційний інтерес», «інформаційний запит».

Інформаційний інтерес на стадії інформаційно-споживчої діяльності, його характерні риси.

Інформаційний запит користувача, його відповідність інформаційній потребі та бібліотечній діяльності користувача.

Семінарське заняття 1. Інформаційні потреби у бібліотечній діяльності користувача (2 год.)

Тема 2. Інформаційні продукти і послуги (2 год.)

Інформаційна діяльність, що характеризується використанням ресурсів, виробничим процесом, випуском продукції та наданням послуг.

Основні властивості інформаційних ресурсів. Створення нової інформації або інформації у новій формі як наслідок поєднання інформаційних ресурсів та інформаційних технологій. Інформаційні продукти і послуги як результат інформаційної діяльності.

Офіційне визначення термінів «інформаційна продукція», «інформаційна послуга» в Законі України «Про інформацію».

Особливості інформації як товару. Інформаційна послуга – отримання і надання в розпорядження користувача інформаційних продуктів.

Види інформаційних послуг: видання інформаційних матеріалів; ретроспективний пошук інформації; проведення маркетингових досліджень; дистанційний доступ до віддалених баз даних; послуги зв'язку.

Практичне заняття 1. Методика організації книжкової виставки у бібліотеці (2 год.)

Тема 3. Класифікації бібліотечних послуг (2 год.)

Бібліотечна послуга як результат бібліотечного обслуговування. Бібліотечна послуга – результат діяльності бібліотеки із задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотек.

Бібліотечне обслуговування згідно з Законом України «Про бібліотеку і бібліотечну справу».

Класифікація (поділ) бібліотечних послуг на платні і безкоштовні. Нормативно-правові документи, що регламентують надання бібліотекою платних послуг.

Основні види традиційних бібліотечних послуг: послуги, кінцевим результатом яких є видача документів у тимчасове користування; довідково-аналітичні послуги.

Бібліотечно-бібліографічне обслуговування як система взаємопов'язаних між собою бібліотечних послуг: послуги поточного інформування; послуги, пов'язані з розкриттям складу фонду бібліотеки; навчально-консультаційні послуги, що допомагають орієнтуватися в бібліотеці; копіювальні послуги; унікальні, неповторювані послуги.

Багатоаспектна класифікація інформаційних продуктів та послуг: за характером; за цільовим призначенням і сферою застосування; за видом інформаційного виробництва; за широтою поширення.

Інноваційні послуги, що базуються на використанні новітніх інформаційних технологій та бібліотечних електронних ресурсах, «прибібліотечні» послуги.

Практичне заняття 2. Підготовка і проведення бібліографічного огляду літератури (2 год.)

Тема 4. Особливості сервісного підходу до бібліотечно-інформаційного обслуговування (2 год.)

Поняття «сервіс», «сервісна діяльність». Об'єкт, предмет, мета сервісної діяльності.

Класифікація потреб: за джерелами задоволення; за частотою виникнення; за сезонністю виникнення.

Визначення понять «споживач послуги», «виконавець послуги», «корисний ефект від послуги», «результат послуги». Ідеальна й реальна послуги у сервісній діяльності. Залежність характеру взаємодії споживача і сервісної організації від форми надання послуг. Безпосередня та опосередкована взаємодії споживача й виконавця.

Етапи обслуговування. Прояви сервісності у бібліотечному обслуговуванні. Сервісна діяльність орієнтована на задоволення потреб користувача. Оцінка користувачем якості послуг, визначення ефективності обслуговування.

Орієнтація сучасного бібліотечного обслуговування на інтереси і потреби користувачів, створення нових бібліотечних сервісів.

Практичне заняття 3. Підготовка допису у засоби масової інформації про проведений масовий захід (2 год.)

Змістовий модуль 2

Нові бібліотечні послуги

Тема 5. Діяльність бібліотек з надання доступу до мережових інформаційних ресурсів (2 год.)

Маніфест Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій та установ (ІФЛА) про Інтернет (2002 р., 2014 р.).

Рекомендації Української бібліотечної асоціації (УБА) «Доступ до Інтернету як бібліотечна послуга» (2001 р.). Відповідність організації користування читачами ресурсами Інтернету місії, завданням, та функціям бібліотеки.

Проект LEAP для публічних бібліотек України. Функції управління, що визначають мету, завдання, шляхи реалізації та можливості Центру публічного доступу до ресурсів Інтернет: прогнозування, планування, регулювання, координація, контроль. Підтримка бібліотек органами місцевої ради для організації діяльності інтернет-центрів, залучення додаткових коштів.

Програма «Бібліоміст», співпраця бібліотек з місцевими громадами та підтримка інноваційної проектної діяльності книгозбірень.

Організація інтернет-центрів або зон доступу до мережі. Місце інтернет-центрів в організаційно-функціональній структурі бібліотеки.

Семінарське заняття 2. Інтелектуальна свобода – сутність бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів (2 год.)

Тема 6. Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці та бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів (2 год.)

Реалізація проектів створення інтернет-центрів, його довготривала мета, розробка нової концепції діяльності бібліотек; залучення нових партнерів та сторонніх фахівців для адміністрування проекту; вдосконалення системи автоматизації бібліотеки.

Підвищення професійного рівня працівників бібліотеки внаслідок проектної діяльності, створення сприятливих умов для впровадження передового вітчизняного та зарубіжного бібліотечного досвіду.

Залучення нових читачів до безкоштовного використання ресурсів Інтернету, підготовка вебліографічних списків, інформаційна підтримка працівників галузей освіти, науки, культури, підприємництва та бізнесу.

Формування позитивного іміджу бібліотеки, як публічного центру доступу до інформації, використання засобів реклами.

Персонал інтернет-центрів. Основні принципи раціонального використання персоналу.

Обслуговування читачів з використанням ресурсів інтернет-центру як стандартна бібліотечна послуга. Розширення номенклатури послуг. Комплекс навчальних послуг користувача.

Досвід організації комп'ютеризованих місць до Інтернету в бібліотеках інших країн, що застосовують інноваційні технології відповідно до головної мети діяльності – забезпечення вільного доступу до інформації.

Практичне заняття 4. Ознайомлення з формами масової роботи бібліотеки (2 год.)

Тема 7. Веб-сайти як об'єкти оцінювання у бібліотеці (2 год.)

Інтернет як канал масової інформації. Інтернет як інформаційний простір та інформаційний ресурс для користувачів у бібліотеках.

Класифікація інтернет-сайтів (розроблена фірмою «Євровеб» за метою, витратами, терміном розробки): візитки, промо-акції, електронні магазини, інформаційні сайти, корпоративне представництво, портал, система управління підприємством.

Типологія інтернет-сайтів А. Калмикова, Л. Коханової за змістовим наповненням: інформаційні, тематичні, корпоративні, комерційні, бонусні.

Типологія інтернет-сайтів М. Омеліна за принципом взаємодії з аудиторією: сайти з переважною інформативністю, сайти з переважною інтерактивністю.

Поділ інтернет-сайтів О. О. Коцарєвим: інтернет-ЗМІ, корпоративні сайти (призначені для інформування), персональні сайти, рекламні сайти, інтернет-магазини, довідкові сайти, інтернет-збірні, сайти-твори, інтернет-спільноти, портали.

Критерії оцінювання веб-сайтів користувачами. Залежність критеріїв якості сайту від його функціонального призначення. Актуальність традиційного бібліотечного підходу до оцінки інформаційного сайту при роботі з інформацією на веб-сайтах.

Критерії оцінки сайтів, розроблені Британською Радою для оцінки бібліотечних сайтів.

Критерії «комфортність», «навігація», «дизайн», «контент», «безпека», інші технічні фактори, інші маркетингові фактори, матеріал, що використовується на законних підставах, гарантії, легітимізація.

Практичне заняття 5. Створення програми та сценарію масового заходу (2 год.)

IV. Навчально-методична карта дисципліни

«Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів»

Разом: 108 год., лекції – 14 год., семінарські заняття – 4 год., практичні заняття – 10 год., самостійна робота – 40 год., модульний контроль – 4 год.

Модуль	<i>Змістовий модуль 1</i>			
Назва модуля	Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування			
Кількість балів за модуль	113 б.			
Лекції	Відвідування – 4 б.			
Теми лекцій	<i>Тема 1.</i> Сутність інформаційних потреб та запитів (1 б.)	<i>Тема 2.</i> Інформаційні продукти і послуги (1 б.)	<i>Тема 3.</i> Класифікації бібліотечних послуг (1 б.)	<i>Тема 4.</i> Особливості сервісного підходу до бібліотечно-інформаційного обслуговування (1 б.)
Теми семінарських/практичних занять	<i>Семінарське заняття 1.</i> Інформаційні потреби у бібліотечній діяльності користувача – 1+10 б.	<i>Практичне заняття 1.</i> Методика організації книжкової виставки у бібліотеці – 1+10 б.	<i>Практичне заняття 2.</i> Підготовка і проведення бібліографічного огляду літератури – 1+10 б.	<i>Практичне заняття 3.</i> Підготовка допису у засоби масової інформації про проведений масовий захід – 1+10 б.
Самостійна робота (СР)	5x8=40 б.			
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 1 – 25 б.			
Модуль	<i>Змістовий модуль 2</i>			
Назва модуля	Нові бібліотечні послуги			
Кількість балів за модуль	91 б.			
Лекції	Відвідування – 3 б.			
Теми лекцій	<i>Тема 5.</i> Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів (1 б.)	<i>Тема 6.</i> Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці та бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів (1 б.)	<i>Тема 7.</i> Веб-сайти як об'єкти оцінювання у бібліотеці (1 б.)	
Теми семінарських/практичних занять	<i>Семінарське заняття 2.</i> Інтелектуальна свобода – сутність бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів – 1+10 б.	<i>Практичне заняття 4.</i> Ознайомлення з формами масової роботи бібліотеки – 1+10 б.	<i>Практичне заняття 5.</i> Створення програми та сценарію масового заходу – 1+10 б.	
Самостійна робота (СР)	5x6=30 б.			
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 2 – 25 б.			
Види семестрового контролю	Екзамен – 40 б.			

V. Плани семінарських занять

Змістовий модуль 1

Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування

Семінарське заняття 1. Інформаційні потреби у бібліотечній діяльності користувача (2 год.)

1. Співвідношення термінів «інформаційний продукт», «товар», «послуга».
2. Сутність суспільних (об'єктивних), колективних і індивідуальних інформаційних потреб.
3. Особливості інформаційних потреб різних категорій фахівців залежно від професії, функціональних і посадових обов'язків, сфери науково-виробничої діяльності.
4. Характеристика поняття «інформаційний запит».
5. Характеристика видів запитів.
6. Сутність бібліотечної послуги як кінцевого продукту сервісного обслуговування.
7. Бібліотекознавчі підходи до класифікації бібліотечних послуг.
8. Організація бібліотечного сервісу на основі нових комп'ютерних технологій, нові види послуг бібліотек.

Базова література: 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13

Додаткова література: 14, 15, 16, 17, 19, 25, 26, 27, 28, 29

Інформаційні ресурси: 5, 6

Змістовий модуль 2

Нові бібліотечні послуги

Семінарське заняття 2. Інтелектуальна свобода – сутність бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів (2 год.)

1. Маніфест ІФЛА про Інтернет.
2. Основні положення рекомендацій УБА «Доступ до Інтернету як бібліотечна послуга».
3. Свобода висловлення в Інтернеті у спільній заяві ІФЛА та МАК.
4. Основні положення і рекомендації проекту PULMAN (Ойрашський маніфест).
5. Декларація ІФЛА з питань бібліотек, інформаційних послуг та інтелектуальної свободи.

Базова література: 2, 4, 10, 12, 13

Додаткова література: 19, 20, 26, 27

Інформаційні ресурси: 5, 6

VI. Плани практичних занять

Змістовий модуль 1

Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування

Практичне заняття 1. Методика організації книжкової виставки у бібліотеці (2 год.)

Завдання:

1. Вивчити методику організації книжкової виставки.
2. Ознайомитись з організацією книжкових виставок у конкретній бібліотеці.
3. Вивчити одну виставку за схемою:
 - тема виставки;
 - цільове призначення;
 - читацьке призначення;
 - урахування психологічних факторів сприйняття: цілісності, вибірковості, порядок передачі документів, групування документів, використання кольору в оформленні, використання прийомів концентрування уваги глядачів, інтерес до виставки; додаткова інформація про виставку (оголошення, відсилка, реклама).

Базова література: 5, 6, 7, 8, 9, 11

Додаткова література: 21, 23, 24, 28

Практичне заняття 2. Підготовка і проведення бібліографічного огляду літератури (2 год.)

Завдання:

1. Вивчити види бібліографічних оглядів літератури і методику їх підготовки та проведення.
2. Визначити вид, тему цільове і читацьке призначення бібліографічного огляду літератури, підготувати текст бібліографічного огляду літератури.

Базова література: 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11

Додаткова література: 18, 19, 21, 23, 28

Практичне заняття 3. Підготовка допису у засоби масової інформації про проведений масовий захід (2 год.)

Завдання:

1. Підготувати допис у ЗМІ про проведений масовий захід, підготувати прес-реліз.

Базова література: 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13

Додаткова література: 21, 27, 28, 29, 30

Змістовий модуль 2

Нові бібліотечні послуги

Практичне заняття 4. Ознайомлення з формами масової роботи бібліотеки (2 год.)

Завдання:

1. Студенту взяти участь або бути глядачем одного або двох масових заходів у публічних бібліотеках.

2. Студенту взяти участь в аналізі масового заходу. Обґрунтувати вимоги до проведення масового заходу на основі теоретичних знань методики.

3. Вивчити роботу Клубу за інтересами у бібліотеці.

Базова література: 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13

Додаткова література: 21, 23, 28, 29, 30

Практичне заняття 5. Створення програми та сценарію масового заходу (2 год.)

Завдання:

1. Ознайомитись з сценаріями масових заходів публічних бібліотек.

2. Групі студентів обговорити сценарій масового заходу, обираючи довільну форму проведення, читацьку групу і тематику популяризації літератури.

Базова література: 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13

Додаткова література: 21, 23, 28, 29, 30

VII. Завдання для самостійної роботи

Змістовий модуль 1

Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування (18 год.)

1. Розробити асортимент послуг бібліотеки відповідно до інформаційних потреб користувачів. Переглянути інтернет-сайти 5–10 бібліотек України та визначити основну номенклатуру інформаційно-бібліотечних послуг, яку вони пропонують своїм користувачам. Визначити, чи є серед них послуги унікальні, неповторювані. За результатами зробленого аналізу заповнити таблицю «Класифікація інформаційних продуктів, послуг бібліотек з переорієнтацією на сервісність обслуговування» – 10 год.

№ п.п.	Назва бібліотеки	Електронна адреса (код доступу)	Характеристика ресурсу (короткий опис та коментар: які послуги пропонує, як їх презентує, чи пропонує послуги, які не пропонують інші бібліотеки? ...)

2. Використовуючи результати завдання 1, сформулювати перелік нових видів послуг, які надають бібліотеки на основі використання комп'ютерних технологій. Результати представити в таблиці «Характеристика інтернет-ресурсів з проблеми «інформаційні продукти та послуги бібліотек» – 4 год.

№ п.п.	Назва сайту, назва ресурсу (заголовок з екрану)	Електронна адреса (код доступу)	Рік створення	Характеристика ресурсу (короткий опис та коментар)

3. Оцінити інтернет-сайт бібліотеки (за вибором студента) – 4 год.
Результати представити за наступною схемою:

Оцінка сайту _____ (назва сайту)
 Адреса сайту _____ (www. ...)
Масштаб сайту:
 Ширина _____ (наскільки широко інформація на сайті охоплює заявлену тематику)
 Глибина _____ (наскільки глибоко сайт заглиблюється у предметну область)
 Час _____ (інформацію за які часові межі містить сайт)
Зміст сайту:
 Точність _____
 Авторитетність _____
 Сучасність _____
 Унікальність _____
 Лінки _____
 Якість написаного _____
Графіка, дизайн, мультимедіа _____
Мета сайту:
 Мета існування ресурсу _____
 Чи чітко це вказано або видно? _____
 Чи виконує ресурс завдання, про яке заявлено? _____
 На яку аудиторію розрахований ресурс? _____
 Чи відповідає рівень інформації потенційним користувачам? _____
Огляди _____
Здатність працювати:
 Зручність і ефективність у використанні _____
 Можливість через лінки дістатися до оригінальних сайтів _____
 (до яких саме)
 Зручність і дружність до користувача _____
 Пошук _____
 Інтерактивність та якість зв'язку _____
Інше _____

Змістовий модуль 2

Нові бібліотечні послуги (22 год.)

1. Представити організаційну структуру бібліотеки (вказати структурні підрозділи), зобразити їх у вигляді схеми. Окремо виділити функціональні відділи обслуговування користувачів (наприклад, сектор абонементу, сектор читального залу і т. д.). Структурувати інформацію та описати, які відділи займаються документальним, довідковим та інформаційним обслуговуванням – 4 год.

2. Проаналізувати звіти роботи бібліотеки, в т. ч. відділів обслуговування за останні п'ять років (результати для наочності можна представити у вигляді таблиці), зокрема:

- скільки одиниць зберігання налічує бібліотека;
- загальна кількість читачів, окремо їх розподіл за відділами обслуговування бібліотеки;
- показники відвідування, в т.ч. безпосередньо відділів обслуговування, вирахувати середнє відвідування – 4 год.

3. Представити *традиційні* інформаційні послуги, що надаються користувачам у конкретній бібліотеці (наприклад, видача документів, надання бібліографічної інформації, нові види послуг, пов'язані з повнотекстовим пошуком та доступом до електронних ресурсів і т.п.) та *комплексні* інформаційні послуги (наприклад, книжкові виставки, презентації, дні інформації, конференції і т.п.) – 6 год.

4. Вивчити та описати Правила користування мережею Інтернет. Правила користування читальним залом електронних документів бібліотеки (за наявності), шлях електронного документу до користувача – 4 год.

5. Вивчити та описати впровадження автоматизованого обслуговування користувачів у всіх підрозділах бібліотеки, чи ведуть електронний формуляр, як ведеться облік задоволення інформаційних запитів. Обслуговування користувачів в електронному середовищі, багатоаспектний та швидкий пошук, розробка навігаторів по інтернет-ресурсам – 4 год.

Карту самостійної роботи, де визначено форми академічного контролю, успішність (бали) і термін виконання самостійної роботи студентами, подано у вигляді табл. 7.1.

Таблиця 7.1

Карта самостійної роботи студента

Змістовий модуль та теми курсу	Академічний контроль	Бали	Термін виконання (тижні)
Змістовий модуль 1			
Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування			
1. Розробити асортимент послуг бібліотеки відповідно до інформаційних потреб користувачів. За результатами зробленого аналізу заповнити таблицю «Класифікація інформаційних продуктів, послуг бібліотек з переорієнтацією на сервісність обслуговування» – 10 год.	Практичні заняття, семінарські заняття, модульний контроль	5x2=10	I-VII
2. Сформулювати перелік нових видів послуг, які надають бібліотеки на основі використання комп'ютерних технологій. Результати представити в таблиці «Характеристика інтернет-ресурсів з проблеми «інформаційні продукти та послуги бібліотек» – 4 год.		5x2=10	
3. Оцінити інтернет-сайт бібліотеки (за вибором студента) – 4 год.		5x4=20	
Змістовий модуль 2			
Нові бібліотечні послуги			
1. Представити організаційну структуру бібліотеки (вказати структурні підрозділи), зобразити їх у вигляді схеми. Структурувати інформацію та описати, які відділи	Практичні заняття, семінарські	5	VIII-X, XV-XVII, XX

займаються документальним, довідковим та інформаційним обслуговуванням – 4 год. 2. Проаналізувати звіти роботи бібліотеки, в т. ч. відділів обслуговування за 2011–2015 рр. – 4 год. 3. Представити традиційні інформаційні послуги, що надаються користувачам у конкретній бібліотеці та комплексні інформаційні послуги – 6 год. 4. Вивчити та описати Правила користування мережею Інтернет. Правила користування читальним залом електронних документів бібліотеки, шлях електронного документу до користувача – 4 год. 5. Вивчити та описати впровадження автоматизованого обслуговування користувачів у всіх підрозділах бібліотеки. Обслуговування користувачів в електронному середовищі, багатоаспектний та швидкий пошук, розробка навігаторів по інтернет-ресурсам – 4 год.	заняття, модульний контроль	5 5x2=10 5 5	
Разом: 40 год.		70 балів	

VIII. Система поточного та підсумкового контролю

Навчальні досягнення студентів із дисципліни «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів» оцінюються за модульно-рейтинговою системою, в основу якої покладено принцип покрокової звітності, обов'язковості модульного контролю, накопичувальної системи оцінювання рівня знань, умінь та навичок; розширення кількості підсумкових балів до 100.

Контроль успішності студентів з урахуванням поточного і підсумкового оцінювання здійснюється відповідно до навчально-методичної карти (п. IV), де зазначено види й терміни контролю. Систему рейтингових балів за видами поточного (модульного) контролю та порядок переведення рейтингових показників подано у табл. 8.1, табл. 8.2.

Таблиця 8.1

Розрахунок рейтингових балів за видами поточного (модульного) контролю

№ з/п	Вид діяльності	Кількість балів за одиницю	Кількість одиниць до розрахунку	Всього
1	Відвідування лекцій	1	7	7
2	Відвідування практичних/семінарських занять	1	7	7
3	Виконання завдання для самостійної роботи (домашнього завдання)	5	14	70
4	Робота на практичному/семінарському занятті	10	6	60
5	Модульна контрольна робота	25	2	50
Максимальна кількість балів - 194				

Розрахунок: $194:60=3,2$

Студент набрав: 180 балів

Оцінка: $180:3,2= 56$ (балів за семестр), додається екзамен (max. 40 балів)

Методи контролю

Перевірка й оцінювання знань студентів здійснюється методами контролю та самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності (методи усного, письмового, практичного контролю та методи самоконтролю). Об'єктами контролю є систематичність, активність і результативність роботи студента впродовж семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни в межах аудиторних занять, а також виконання завдань для самостійного опрацювання.

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських та практичних занять, він має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи.

Оцінювання самостійної роботи й активності на практичних заняттях здійснюється за такими критеріями:

1) розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

2) ступінь засвоєння фактичного матеріалу, який вивчається;

3) ознайомлення з базовою та додатковою рекомендованою літературою;

4) уміння поєднати теорію з практикою при розгляді конкретних ситуацій, розв'язанні завдань, винесених для самостійного опрацювання, і завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і під час виступів в аудиторії, уміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Модульний контроль є результатом вивчення кожного модуля, який містить підсумок усіх форм поточного контролю та виконання модульної контрольної роботи. Тестові завдання для проміжного контролю знань студентів охоплюють теми, які вивчаються в межах окремих модулів. Формат тестових завдань передбачає завдання закритої форми із запропонованими відповідями; різного рівня складності (перший – потрібно вибрати один з варіантів відповідей, другий – потрібно вибрати правильний або найповніший варіант відповіді).

Кожний модуль включає бали за поточну роботу студента на семінарських та практичних заняттях, виконання самостійної роботи, модульну контрольну роботу.

Виконання модульних контрольних робіт (тестів) здійснюється з використанням роздрукованих завдань.

Модульний контроль знань студентів здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля.

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом, на семінарських та практичних заняттях, під час виконання самостійної роботи залежить від дотримання таких вимог:

- ✓ вчасність виконання навчальних завдань;
- ✓ повний обсяг їх виконання;
- ✓ якість виконання навчальних завдань;
- ✓ самостійність виконання;
- ✓ творчий підхід у виконанні завдань;
- ✓ ініціативність у навчальній діяльності.

Підсумковий контроль знань передбачений у формі екзамену, проводиться з метою оцінювання результатів навчання після закінчення вивчення дисципліни (7-й семестр) за результатами двох семестрів.

Таблиця 8.2

Порядок переведення рейтингових показників успішності

Рейтингова оцінка	Оцінка за стобальною шкалою	Значення оцінки
A	90-100 балів	Відмінно — відмінний рівень знань (умінь) у межах обов'язкового матеріалу з, можливими, незначними недоліками
B	82-89 балів	Дуже добре — достатньо високий рівень знань (умінь) у межах обов'язкового матеріалу без суттєвих грубих помилок
C	75-81 балів	Добре — в цілому добрий рівень знань (умінь) з незначною кількістю помилок
D	69-74 балів	Задовільно — посередній рівень знань (умінь) із значною кількістю недоліків, достатній для подальшого навчання або професійної діяльності
E	60-68 балів	Достатньо — мінімально можливий допустимий рівень знань (умінь)
FX	35-59 балів	Незадовільно з можливістю повторного складання — незадовільний рівень знань, з можливістю повторного перескладання за умови належного самостійного доопрацювання
F	1-34 балів	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням курсу — досить низький рівень знань (умінь), що вимагає повторного вивчення дисципліни

A (90–100) – *відмінно* – студент виявляє особливі творчі здібності, демонструє глибокі знання навчального матеріалу, що міститься в основних і додаткових рекомендованих джерелах; уміння аналізувати явища, які вивчаються, у їхньому взаємозв'язку та розвитку, чітко й лаконічно, логічно та послідовно відповідати на поставлені запитання; демонструє вміння застосовувати теоретичні положення під час виконання практичних завдань; переконливо аргументує відповіді.

B (82–89) – *дуже добре* – студент демонструє міцні ґрунтовні знання навчального матеріалу; вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує

його на практиці; вільно виконує практичні та творчі завдання; самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна.

C (75–81) – добре – студент має міцні знання навчального матеріалу; уміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; у цілому самостійно застосовувати їх на практиці; виправляти допущені помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи на підтвердження своїх думок.

D (69–74) – задовільно – студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання та розуміння основних положень, але його знання мають загальний характер; має труднощі з наведенням прикладів при поясненні явищ і закономірностей; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких значна кількість суттєвих.

E (60–68) – достатньо – студент володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні; його знання мають фрагментарний характер, має труднощі з наведенням прикладів при поясненні явищ і закономірностей; допускає суттєві помилки.

FХ (35–59) – незадовільно з можливістю повторного складання – студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу; не володіє термінологією, оскільки понятійний апарат не сформований; не вміє застосовувати теоретичні положення під час виконання практичних завдань; допускає значні помилки.

F (1–34) – незадовільно з обов'язковим повторним вивченням курсу – студент володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання та відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів; повністю не знає матеріал, не працював в аудиторії з викладачем або самостійно.

ІХ. Методи навчання

Основними організаційними формами навчального процесу з дисципліни «Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів» є лекції, семінарські, практичні, самостійна робота студентів, заходи з контролю знань студентів.

Для активізації процесу навчання при викладенні змісту дисципліни використовуються різноманітні методи навчання, а саме: методи стимулювання та мотивації навчально-пізнавальної діяльності; методи організації й здійснення навчально-пізнавальної діяльності; методи навчання за джерелом знань (словесні, наочні, практичні).

Зокрема, студенти отримують необхідні з курсу відомості на *проблемних лекціях*, спрямованих на розвиток логічного мислення студентів. Під час таких форм роботи ознайомлення з темою відбувається шляхом акцентування лектором уваги на проблемних питаннях; увага студентів концентрується на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках; розглядаються різні концептуальні підходи до проблеми.

Робота в малих групах дає змогу структурувати практичні заняття за формою й змістом, створює можливості колективного вирішення проблем,

забезпечує формування особистісних якостей і досвіду соціального спілкування.

Кейс-метод – метод аналізу конкретних ситуацій – дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціаліста та передбачає розгляд виробничих, управлінських та інших ситуацій, складних конфліктних випадків у процесі опанування навчального матеріалу.

Презентації використовують для демонстрації аудиторії результатів роботи малих груп, звітів про виконання самостійної роботи тощо.

Банк візуального супроводження сприяє активізації творчого сприйняття змісту дисципліни за допомогою наочності. Лекції, семінарські та практичні заняття забезпечуються відповідними мультимедійними презентаціями; забезпечується доступ студентів до комп'ютерної техніки та Інтернету.

Х. Методичне забезпечення курсу

- ✓ опорні конспекти лекцій; електронні варіанти підручників, навчальних посібників;
- ✓ робоча навчальна програма;
- ✓ засоби підсумкового контролю (комплект завдань для модульних контрольних робіт, питання до екзамену).
- ✓ тести;
- ✓ завдання для ректорського контролю знань студентів (ККР).

XI. Завдання для модульних контрольних робіт

Змістовий модуль 1

Форми і методи задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотек в процесі їх обслуговування

1. Сутність інформаційних потреб. Класифікація потреб.
2. Структура бібліотечної діяльності користувача.
3. Поняття «інформаційна потреба», його зв'язок з поняттями «інформаційний інтерес», «інформаційний запит».
4. Інформаційні потреби у бібліотечній діяльності користувача.
5. Основні властивості інформаційних ресурсів.
6. Інформаційні продукти і послуги як результат інформаційної діяльності.
7. Особливості інформації як товару.
8. Види інформаційних послуг.
9. Бібліотечна послуга як результат бібліотечного обслуговування.
10. Бібліотечне обслуговування згідно з Законом України «Про бібліотеку і бібліотечну справу».
11. Класифікація (поділ) бібліотечних послуг на платні і безкоштовні.
12. Нормативно-правові документи, що регламентують надання бібліотекою платних послуг.
13. Основні види традиційних бібліотечних послуг.

14. Бібліотечно-бібліографічне обслуговування як система взаємопов'язаних між собою бібліотечних послуг.
15. Багатоаспектна класифікація інформаційних продуктів та послуг.
16. Інноваційні послуги.
17. Об'єкт, предмет, мета сервісної діяльності.
18. Прояви сервісності у бібліотечному обслуговуванні.
19. Методика організації книжкової виставки у бібліотеці.
20. Підготовка і проведення бібліографічного огляду літератури.

Змістовий модуль 2

Нові бібліотечні послуги

1. Маніфест ІФЛА про Інтернет (2002 р., 2014 р.).
2. Рекомендації УБА «Доступ до Інтернету як бібліотечна послуга» (2001 р.).
3. Ойрашський маніфест.
4. Проект LEAP для публічних бібліотек України.
5. Програма «Бібліоміст».
6. Місце інтернет-центрів в організаційно-функціональній структурі бібліотеки.
7. Інтелектуальна свобода – сутність бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів.
8. Підвищення професійного рівня працівників бібліотеки внаслідок проектної діяльності.
9. Підготовка вебліографічних списків.
10. Формування позитивного іміджу бібліотеки.
11. Основні принципи раціонального використання персоналу.
12. Обслуговування читачів з використанням ресурсів інтернет-центру як стандартна бібліотечна послуга.
13. Комплекс навчальних послуг користувача.
14. Ознайомлення з формами масової роботи бібліотеки.
15. Створення програми та сценарію масового заходу.
16. Веб-сайти як об'єкти оцінювання у бібліотеці.
17. Класифікація інтернет-сайтів.
18. Типологія інтернет-сайтів А. Калмикова, Л. Коханової, М. Омеліна, О. О. Коцарєва.
19. Критерії оцінювання веб-сайтів користувачами.
20. Критерії оцінки сайтів, розроблені Британською Радою для оцінки бібліотечних сайтів.

ХІІ. Теоретичні питання до екзамену

1. Законодавче регулювання бібліотечно-інформаційної діяльності.
2. Поняття про систему бібліотечно-інформаційного обслуговування (БІО).

3. Структура системи БЮ, її мета, принципи, суб'єкти, об'єкти, предмет, засоби, технологія.
4. Властивості системи БЮ.
5. Поняття «інформаційно-комунікативна діяльність» користувача бібліотеки.
6. Історичний соціологічний портрет користувача бібліотеки.
7. Методи вивчення читачів та читання у бібліотеках. Соціологічні центри України.
8. Характеристика користувачів бібліотечно-інформаційних систем.
9. Сучасний стан соціологічних досліджень в бібліотеках України.
10. Поняття про потреби в читанні, мотиви читання, читацькі інтереси.
11. Класифікація читацьких інтересів.
12. Типологія читачів та читацьких груп: історія, сучасні концепції.
13. Культура читання, як критерій загальної класифікації читачів.
14. Робота бібліотек по формуванню культури читання різних груп читачів.
15. Комунікативні правила спілкування бібліотекаря з читачем. Стили спілкування. Характеристика «психологічних бар'єрів» та шляхи їх подолання.
16. Модель технології БЮ. Особливості моделі в умовах автоматизації.
17. Технологія індивідуального обслуговування користувачів.
18. Інноваційні послуги в БЮ. БЮ в мережі Інтернет.
19. Особливості технології бібліотечного обслуговування в різних структурних підрозділах бібліотеки.
20. Обслуговування по МБА у бібліотеці.
21. Методика підготовки і проведення читацької конференції.
22. Комплексні методи масової роботи у бібліотеці.
23. Специфіка масової роботи з користувачами бібліотеки.
24. Методика та особливості організації обслуговування дітей та юнацтва.
25. Обґрунтування вибору форм і методів масової роботи бібліотеки.
26. Усні методи масової роботи бібліотеки. Методика їх організації.
27. Наочна популяризація книги, інформації.
28. Комплексні форми популяризації документів та інформації.
29. Організація роботи читацьких об'єднань.
30. Поняття про бібліотечні послуги, їх класифікація.
31. Розширення номенклатури бібліотечних послуг (з досвіду роботи вітчизняних та зарубіжних бібліотек).
32. Платні послуги у бібліотеці, методика їх організації та досвід використання.
33. Поняття про маркетинговий підхід в організації управління БЮ в бібліотеці.
34. Інформаційний маркетинг, використання системи його засобів.
35. Теоретичні підходи та концепції створення позитивного іміджу БЮ.

36. Створення сприятливого середовища у бібліотеці.
37. PR як система популяризації бібліотек та їх послуг.
38. Методика та організація популяризації інформаційних ресурсів бібліотеки.
39. Наочні форми інформування та рекомендації літератури, специфіка їх організації та демонстрації.
40. Книжкова виставка як вид наочного інформування.
41. Нові технології в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні користувачів бібліотек.
42. Перспективи розвитку бібліотек в умовах розповсюдження автоматизованих технологій та їх використання в обслуговуванні читачів.
43. Професійні інформаційні потреби, шляхи їх виявлення та задоволення.
44. Методика вивчення інформаційних потреб читачів бібліотек.
45. Порівняльний аналіз функцій бібліотекаря і інформаційного спеціаліста в системі інформаційного сервісу.
46. Доступ до ресурсів Інтернет як інформаційний сервіс.
47. Сучасні технології в інформаційному сервісі.
48. Еволюція інформаційного середовища та технологій інформаційного сервісу.
49. Рекомендаційно-інформаційні форми інформування про літературу в бібліотеці, особливості їх проведення.
50. Позитивно-ілюстративні форми популяризації літератури в бібліотеці: їх особливості, специфіка проведення.
51. Заповнити формуляр користувача бібліотеки.
52. Заповнити бланк-замовлення по МБА.
53. Заповнити «Щоденник роботи ЦБС».
54. Заповнити «вимогу на документ».
55. Визначити формулу питомої ваги відмовлень у дослідженні.
56. Скласти структурний план організації усного журналу.
57. Скласти структурний план організації літературного вечора.
58. Скласти структурний план організації читацько-глядацької конференції.
59. Скласти технологічну карту процесу поповнення книжкової виставки.
60. Скласти технологічну карту процесу рекомендації книги на абонементі.
61. Скласти технологічну карту запису користувача у бібліотеку.
62. Скласти структурний план організації презентації книги.
63. Основні положення Типових правил користування бібліотеками в Україні.
64. Провести бесіду під час запису користувача до бібліотеки.
65. Провести бесіду-рекомендацію книги.

66. Провести консультацію читачеві про користування систематичною картотекою статей.
67. Провести бесіду роз'яснення, як скористатися послугою «нічний абонемент».
68. Провести консультацію читачеві про користування довідковим апаратом бібліотеки.
69. Ознайомити користувача з інтернет-продуктами та Е-послугами бібліотеки.
70. Ознайомити користувача з веб-сайтом бібліотеки як засобом рекламування її діяльності та послуг.

ХІІІ. Рекомендована література

Нормативні та офіційні документи

1. Конституція України [Електронний ресурс] : прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 р. : закон № 254к/96-ВР. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.
2. Про бібліотеки і бібліотечну справу [Електронний ресурс] : Закон України від 27.01.1995 р. № 32/95-ВР. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/32/95-вр>.
3. Библиографическая деятельность. Основные термины и определения [Текст] : ГОСТ 7.0–84. – Изд. офиц. – Введен 1986–01–01. – М. : Изд-во стандартов, 1985. – 24 с. – (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).
4. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення [Текст] : (ДСТУ 7448:2013). – Вид. офіц. – Чинний від 2014–07–01. – Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. – III, 41 с. – (Інформація та документація) (Національний стандарт України).

Основна

5. Бородина В. А. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие / В. А. Бородина. – М. : Либерия-Бибинформ, 2006. – 165 с. : ил. – (Серия «Библиотекарь и время. XXI век» ; вып. 7).
6. Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; СПбГУКИ. – СПб. : Профессия, 2004. – 304 с. – (Библиотека).
7. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность [Текст] : лекции / М. Я. Дворкина. – М. : Изд-во МГУКИ, 2000. – 48 с. – (Современная библиотека ; вып. 2).
8. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект [Текст] : монография / М. Я. Дворкина. – М. : Изд-во МГИК, 1993. – 248 с.

9. Дворкина М. Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход [Текст] / М. Я. Дворкина ; МГУКИ. – М. : Профиздат, 2001. – 111 с. – (Современная библиотека ; вып. 11).

10. Ісаєнко О. О. Інноваційні бібліотечні технології інформаційного обслуговування [Текст] : [монографія] / Олександр Ісаєнко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : НБУ ім. В. І. Вернадського, 2011. – 157 с.

11. Мелентьева Ю. П. Библиотечное обслуживание : учеб. для вузов / Ю. П. Мелентьева. – М. : ФАИР, 2006. – 252 с.

12. Хіміч Я. О. Інноваційні зміни в бібліотеці на основі проектного, кадрового менеджменту та ініціативної діяльності бібліотек : посіб. для бібліотекарів за програмою підвищ. кваліфікації / Я. О. Хіміч ; УБА, НАКККіМ, Центр безперерв. інформ.-бібл. освіти, Голов. тренінг. центр для бібліотекарів. – Київ : Самміт-книга, 2012. – 88 с.

13. Шевченко І. О. Нова бібліотечна послуга: використання інформаційних технологій та Інтернету в бібліотеці : посіб. для бібліотекарів за програмою підвищ. кваліфікації / І. О. Шевченко ; УБА, НАКККіМ, Центр безперерв. інформ.-бібл. освіти, Голов. тренінг. центр для бібліотекарів. – Київ : Самміт-книга, 2012. – 76 с.

Додаткова

14. Артамонова С. Нове і традиційне (Бібліотечно-інформаційне обслуговування в ДНАББ) [Текст] / С. Артамонова, Н. Данилова // Бібл. вісн. – 1999. – № 3. – С. 25–27.

15. Васильченко С. Бібліотечно-інформаційне обслуговування людей з обмеженими можливостями [Текст] / С. Васильченко, Н. Солонська, О. Воскобойнікова-Гузєва // Бібл. вісн. – 2002. – № 1. – С. 37–41.

16. Гриценко Н. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів у ЦНСГБ УААН [Текст] / Н. Гриценко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2003. – Вип. 11. – С. 583–585.

17. Гутник Л. М. Специфічні особливості бібліотечно-інформаційного обслуговування у відділі образотворчих мистецтв НБУВ [Текст] / Л. М. Гутник, Г. М. Юхимець // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. – Київ, 2002. – Вип. 9. – С. 237–249.

18. Добко Т. В. Бібліографічна довідка в системі довідково-бібліографічного обслуговування : практич. посіб. / Добко Т. В., Чиж М. А., Василенко О. В. ; НАН України, Нац. б-ка ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2004. – 91 с.

19. Іваницька Т. Інформаційний простір бібліотеки: нові технології – нові можливості [Текст] / Т. Іваницька, Н. Фадєєва // Вища шк. – 2011. – № 4. – С. 113–122. – Бібліогр.: 8 назв.

20. Каліберда Н. Бібліотечно-інформаційне обслуговування в умовах розвитку електронного середовища [Текст] : [за матеріалами міжнар. наук.

конф. «Інтранет/екстранет-ресурси в наукових бібліотеках», 9–10 жовт. 2007 р., м. Київ] / Н. Каліберда, А. Бровкін // Бібл. вісн. – 2007. – № 6. – С. 20–23.

21. Каліберда Н. Висвітлення теоретичних і організаційних основ бібліотечного обслуговування читачів у дослідженнях науковців Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського [Текст] / Н. Каліберда // Бібл. вісн. – 2010. – № 3. – С. 58–68. – Бібліогр.: 41 назв.

22. Книгознавство, бібліотекознавство, бібліографія : зб. тест. завдань для комплекс. перевірки знань студентів [Текст] / Р. Крохмальний, Н. Демчук, О. Хамула [та ін.]. – Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2013. – 280 с.

23. Книгознавство [Текст] : термінол. слов. : ред.-вид. справа, журналістика, поліграфія, вид. бізнес, інформ.-бібл. діяльність : навч. вид. / за заг. ред. В. О. Жадька. – Київ : Експрес-Поліграф, 2012. – 304 с.

24. Кунанець Н. Е. Інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами: історія та сучасність [Текст] : монографія / Н. Е. Кунанець ; Нац. ун-т «Львів. політехніка». – Львів : Гал. вид. спілка, 2013. – 439 с. : рис., табл.

25. Рогова П. І. Бібліотечно-інформаційне обслуговування освітян спеціалізованими фондами педагогічних бібліотек. Історичні тенденції та перспективи [Текст] / П. І. Рогова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2002. – Вип. 9. – С. 25–38. – Бібліогр.: 10 назв.

26. Соколова І. Відпрацювання технології бібліотечно-інформаційного обслуговування дистанційних замовників в умовах розвитку електронного середовища сучасних бібліотек [Текст] / І. Соколова // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. – Київ, 2008. – Вип. 21. – С. 218–226.

27. Соловяненко Д. Бібліотека 2.0: концепція бібліотеки другого покоління / Денис Соловяненко // Бібл. вісн. – 2007. – № 5. – С. 10–20.

28. Справочник библиографа [Текст] / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – СПб. : Профессия, 2002. – 528 с. – (Библиотека).

29. Сулова И. М. Практический маркетинг в библиотеках : учеб.-метод. пособие / И. М. Сулова. – М. : Либерей-Бибинформ, 2005. – 143 с. – (Серия «Библиотекарь и время. XXI век»).

30. Туровська Л. Маркетинговий підхід як чинник оптимізації бібліотечно-інформаційного обслуговування [Текст] / Л. Туровська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. – Київ, 2011. – Вип. 29. – С. 135–146.

31. Туровська Л. О. Особливості бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів-гуманітаріїв [Текст] / Л. О. Туровська // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. – Київ, 2002. – Вип. 9. – С. 129–136.

32. Шемаєва Г. Концептуальні підходи до створення системи інформаційно-бібліотечного обслуговування галузі [Текст] / Г. Шемаєва // Вісн. Кн. палати. – 1999. – № 3. – С. 17–19.

Інформаційні ресурси

1. Міністерство культури України [Електронний ресурс] : офіц. веб-сайт. – Режим доступу: <http://mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk/index>.
2. Державна наукова установа «Книжкова палата України імені Івана Федорова» [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: <http://www.ukrbook.net>.
3. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського : електронні інформаційні ресурси НБУВ [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua>.
4. Національна парламентська бібліотека України [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: <http://www.nplu.org>.
5. Бібліотека Київського університету імені Бориса Грінченка [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: <http://library.kubg.edu.ua>.
6. Українська бібліотечна асоціація [Електронний ресурс] : [офіц. сайт]. – Режим доступу: <http://www.ula.org.ua/ua/>.

Методичні рекомендації

Основним методичним документом, що визначає мету, завдання, зміст і технологію навчання з кредитного модуля даної навчальної дисципліни, є робоча програма, яка розробляється щорічно. При її розробці слід враховувати досвід та сучасні зміни у міжнародному та українському інформаційному просторі.

Оскільки предмету даної навчальної дисципліни притаманна значна динаміка та мінливість, варто здійснювати постійний моніторинг змін в технології бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів, та відповідно до цього актуалізувати тематику лекційних, семінарських та практичних занять, завдань для самостійної і науково-дослідної роботи студентів, список рекомендованої літератури.

Значну увагу на практичних заняттях варто приділяти практиці бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів. Рекомендується проводити практичні заняття із використанням традиційних та електронних ресурсів провідних інформаційних установ та бібліотек, відслідковувати поточні оновлення спеціалізованих інформаційних ресурсів мережі Інтернет.

Методичні рекомендації до підготовки практичного заняття

Практичне заняття як одна з організаційних форм навчальних аудиторних занять, спрямоване на поглиблене вивчення програмного матеріалу та контроль рівня його засвоєння шляхом безпосередньої співпраці навчальної групи та викладача в процесі розгляду окремих теоретичних положень навчальної дисципліни та формує вміння й навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентами відповідних завдань.

Систематична підготовка до практичного заняття з дисципліни привчає до самостійної роботи з матеріалом, науковою, навчальною, навчально-методичною літературою, періодичними та довідковими виданнями,

інформаційними ресурсами мережі Інтернет. Практичні заняття проводяться в аудиторіях або на базі інформаційних установ (бібліотек). Під час занять створюються умови для контрольної перевірки знань, умінь і навичок студентів, здійснюється постановка загальної проблеми викладачем та її обговорення, виконання індивідуальних завдань, їх перевірка та оцінювання.

Для якісного виконання практичного завдання необхідно вдумливо конспектувати, вдаючись до різних форм запису. Доцільно підготувати власні спостереження та висновки, обґрунтувавши їх теоретичними положеннями та рекомендаціями.

Практичні заняття не лише базуються на матеріалі, який міститься в лекційному курсі, але й підсумовують результати самостійної роботи з рекомендованою літературою.

Під час проведення практичного заняття навчальна група за необхідності може ділитися на підгрупи.

Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів

Самостійна робота студентів – один з основних засобів оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від аудиторних навчальних занять. Упровадження в практику навчальної програми різноманітних форм самостійної роботи активно сприяє модернізації навчального процесу шляхом подолання протиріч між трансляцією знань і їх засвоєнням у взаємозв'язку теорії та практики.

Головною метою самостійної роботи є закріплення, розширення та поглиблення набутих у процесі аудиторної роботи знань, умінь і навичок, а також самостійне вивчення та засвоєння нового матеріалу під керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі.

Питання, що виникають у студентів стосовно виконання запланованих завдань, вирішуються на консультаціях, які проводять згідно з графіками, затвердженими кафедрою.

Самостійна робота студентів передбачена до кожної теми курсу, зміст якої полягає в таких положеннях:

- самостійне вивчення теоретичних і науково-практичних тем;
- самостійна робота з джерелами та літературою з метою кращого засвоєння програмного матеріалу після відвідування лекцій;
- підготовка наукових повідомлень.

Для систематизації отриманих знань з дисципліни до кожної наступної теми слід ретельно готуватись: систематично опрацьовувати матеріал попередньої лекції, рекомендовану літературу, повторювати пройдений матеріал, на який лектор посилається при викладанні нового. Якщо з певних причин лекція пропущена, її необхідно законспектувати й опрацьовати самостійно, незрозумілі питання з'ясувати на консультації.

Основні види самостійної роботи студентів з дисципліни: вивчення лекційного матеріалу, опрацювання рекомендованої літератури, самоконтроль рівня засвоєння програмного матеріалу.