

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
Московский государственный институт культуры  
Филиал г. Рязань**

**УТВЕРЖДЕНО  
Председатель УМС  
Библиотечно-информационного  
факультета  
Мазурицкий А. М.**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

<b>Направление подготовки:</b>	<b>51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность</b>
<b>Профиль подготовки:</b>	<b>Технологии библиотечно- информационной деятельности</b>
<b>Квалификация выпускника:</b>	<b>Бакалавр</b>
<b>Форма обучения:</b>	<b>заочная</b>

## ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цели:** формирование способности и готовности к эффективному библиотечному общению с пользователями, развитие умений и навыков организации библиотечно-информационного обслуживания.

Дисциплина является вводной в специальность и закладывает основы профессионального мышления, профессиональные ценности, настраивает на возможные положительные карьерные траектории и модели саморазвития в профессиональном и личностном плане.

### **Задачи:**

- формирование у студентов нового профессионального мышления, глубокого уважения к информационным потребностям пользователя, ответственности перед ним; [тип задач: технологический];<sup>1</sup>

- формирование представлений о состоянии библиотечного обслуживания с учетом трансформаций, происшедших в социальной сфере нашей страны и связанных с ними профессиональных изменений: новыми условиями функционирования библиотек, новым отношением к личности и ее информационным потребностям, признанием свободного доступа к информации как базовой ценности демократического общества и т.п. [тип задач: организационно-управленческий];

- обеспечить применение теоретических и методических знаний в области культурно-досуговой деятельности для решения социальных, информационно-образовательных и воспитательных задач [тип задач: технологический];

- сформировать систематизированные знания и методы культурно-досуговой деятельности для проведения индивидуальной, групповой и массовой работы в библиотеках [тип задач: технологический];

- выработать умения реализации программ культурно-досуговой деятельности среди подрастающего поколения [тип задач: организационно-управленческий].

## ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<b>ОПК-2</b> Способен использовать знание мировой литературы для реализации профессиональных	ОПК-2.1 – Применяет знание мировой литературы для профессиональных задач библиотечно-	Знать: этапы и особенности литературного процесса; иметь четкие представления о художественных направлениях; важнейшие особенности художественного мира отдельных авторов, содержание и художественные особенности произведений

<sup>1</sup> П.2.2 ОПОП 51.03.06 – Библиотечно-информационная деятельность, профиль: Технологии библиотечно-информационной деятельности

задач, формирования культурной идентичности личности и межкультурного взаимодействия	информационной деятельности	<p>Уметь: анализировать произведения разных жанров и разных авторов в единстве формы и содержания, с позиции историзма, характеризовать художественный мир писателя, своеобразие его мировоззрения, принадлежность к литературному направлению/течению; пользоваться научной и справочной литературой</p> <p>Владеть: приёмами историко-литературного анализа художественного текста</p>
<b>ОПК-4</b> Способен понимать и готов следовать требованиям профессиональных стандартов и нормам профессиональной этики	ОПК-4.1 – Применяет в профессиональной деятельности проект профессионального стандарта «Специалист библиотечно-информационной деятельности» и «Кодекса этики библиотечного работника»	<p>Знать: номенклатуру и назначение документов, регламентирующих библиотечно-информационную и смежные виды деятельности; требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p> <p>Уметь: применять требования профессиональных стандартов и правила профессиональной этики в ходе решения прикладных задач</p> <p>Владеть: навыками самооценки, критического анализа особенностей своего профессионального поведения на основе требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p>
ОПК-5 Способен ориентироваться в проблематике современной государственной политики Российской Федерации в сфере культуры	ОПК-5.1 – Применяет в социокультурном проектировании стратегические ориентиры государственной политики Российской Федерации в сфере культуры	<p>Знать: стратегические повестки государства в сфере культуры и цифровизации</p> <p>Уметь: анализировать соответствие профессиональных практик задачам современной государственной политики Российской Федерации в сфере культуры; проектировать профессиональные практики в соответствии с задачами современной государственной политики Российской Федерации в сфере культуры</p> <p>Владеть: пониманием актуальных явлений и процессов современной государственной культурной политики; способностью анализировать проблемы и динамику в области сохранения культурного наследия.</p>
ПК-2 Готов к изучению, производству и использованию информационных ресурсов в целях библиотечной и информационной деятельности	ПК-2.1 - Изучает и анализирует информационные массивы и потоки в целях управления фондами библиотек, библиотечно-информационного обслуживания	Знать: теоретические основы информационного ресурсоведения; типологию информационных ресурсов (типы и виды информационных ресурсов); правовые нормы использования информационных ресурсов в библиотеке и смежных сферах; основные механизмы функционирования и тенденции развития рынка лицензионных электронных ресурсов, ценовая и сервисная

		политика производителей и агрегаторов электронных ресурсов
		Уметь: атрибутировать информационные ресурсы для целей библиотечно-информационной деятельности; осуществлять отбор печатных и электронных документов, удаленных сетевых ресурсов на основе содержательных, формальных и ценовых критериев
		Владеть: методами анализа информационных ресурсов, массивов и потоков в ходе решения типовых задач библиотечно-информационной деятельности пониманием отраслевой специфики информационных ресурсов
ПК-4 Готов к библиотечно-информационному обслуживанию пользователей	ПК 4.1 – Осуществляет стационарное, внестационарное и дистанционное обслуживание пользователей	Знать: теоретические основы библиотечно-информационного обслуживания; основы и правила организации, раскрытия, использования библиотечного фонда и электронных ресурсов библиотеки в стационарном и дистанционном (удаленном) режимах; основы и правила организации и дизайна библиотечного пространства
		Уметь: осуществлять библиотечно-информационное обслуживание различных категорий пользователей с учетом их возрастных и других характеристик, профессиональных, образовательных и культурно-досуговых потребностей; использовать автоматизированную библиотечно-информационную систему библиотеки, другие цифровые технологии и технические средства в целях библиотечно-информационного обслуживания пользователей; выполнять библиографические адресные, тематические, уточняющие и фактографические запросы пользователей использовать технологии организации книжных выставок и тематических экспозиций, в том числе виртуальных,

		Владеть: методиками организации библиотечно-информационного обслуживания в стационарном и дистанционном (удаленном) режимах; методиками и технологиями поиска, отбора, оценки документов, библиографической и справочной информации при выполнении запросов пользователей/удалённых пользователей; методиками индивидуальной, групповой и массовой работы по поддержке чтения, формирования читательской культуры и информационной грамотности; методиками организации библиотечной выставки, в том числе виртуальной; методиками и этикой библиотечного общения
--	--	--

	Наименование раздела	Виды учебных занятий	образовательные технологии
1	Теория и история библиотечно-информационного обслуживания. Этика библиотечно-информационного обслуживания	Занятие лекционного типа	Вводная лекция. Мастер-класс представителя библиотечной практики / библиотечной науки, окончившего МГИК
2	Организация и технология библиотечно-информационного обслуживания	Занятия лекционного и семинарского типа	Лекция с элементами дискуссии Семинар с элементами самостоятельной работы по получению знания Коллективная работа во время семинара, письменный результат Индивидуальная работа во время семинара, письменный результат
3	Цифровые технологии библиотечно-информационного обслуживания	Занятие лекционного типа Занятие семинарского типа	Лекция с элементами самостоятельной работы Семинар с элементами совместного изучения документов

4	Современные практики библиотечно-информационного обслуживания	Занятие лекционного типа Занятия семинарского типа	Лекция с элементами обсуждения. Разбор конкретных ситуаций. Мастер-классы представителей библиотек разных типов и видов Коллоквиум
4 · 1	массовые формы библиотечно-информационного обслуживания	Занятие лекционного типа	Практическая работа с информационными ресурсами Тестирование
4 · 2	индивидуальные формы библиотечно-информационного обслуживания	Занятие лекционного типа	Вводная лекция. Мастер-класс представителя библиотечной практики / библиотечной науки, окончившего МГИК
4 · 3	дифференцированное библиотечно-информационное обслуживание	Занятия лекционного и семинарского типа	Лекция с элементами дискуссии Семинар с элементами самостоятельной работы по получению знания Коллективная работа во время семинара, письменный результат Индивидуальная работа во время семинара, письменный результат
4 · 4 · 4	библиотечно-информационное обслуживание инвалидов (специализированное библиотечно-информационное обслуживание)	Занятие лекционного типа	Лекция с элементами дискуссии
4 · 5 ·	культурно-досуговая деятельность в библиотеке	Занятие лекционного типа Занятие семинарского типа	Лекция с элементами самостоятельной работы Семинар с элементами совместного изучения документов
4 · 6	библиотека и социальные сети	Занятие лекционного типа Занятия семинарского типа	Лекция с элементами обсуждения. Разбор конкретных ситуаций. Мастер-классы представителей библиотек разных типов и видов Коллоквиум

5	Системы управления качеством библиотечного обслуживания	Занятие лекционного типа	Вводная лекция. Мастер-класс представителя библиотечной практики / библиотечной науки, окончившего МГИК
5 · 1 ·	Стандарты качества в библиотеке	Занятия лекционного и семинарского типа	Лекция с элементами дискуссии Семинар с элементами самостоятельной работы по получению знания Коллективная работа во время семинара, письменный результат Индивидуальная работа во время семинара, письменный результат

### **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Текущий контроль освоения отдельных разделов дисциплины осуществляется при помощи опроса, контрольных заданий, тестового материала в завершении изучения каждого раздела. Система текущего контроля успеваемости служит не только оценке уровня компетентностной подготовки обучающегося и способствует в дальнейшем наиболее качественному и объективному оцениванию его в ходе промежуточной аттестации, но и самооценке обучающегося, стимулируя его усилия.

Промежуточная аттестация по дисциплине:

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета, зачета с оценкой, экзамена.

#### **Система оценивания**

<b>Форма контроля</b>	<b>Компетенция</b>	<b>Оценка</b>
Текущий контроль: - опрос - участие в дискуссии на семинаре - контрольная работа (блок 1-3) - контрольная работа (блок 4-5)	ОПК-5 ОПК-2, ОПК-4  ОПК-2, ОПК-4, ПК-2  ПК-4	зачтено/не зачтено зачтено/не зачтено  отлично/хорошо/удовлетворительно/неудовлетворительно  отлично/хорошо/удовлетворительно/неудовлетворительно

Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)	ОПК-2, ОПК-4, ОПК-5, ПК-2, ПК-4	отлично/хорошо/удовлетворительно/неудовлетворительно зачтено /не зачтено зачтено (отлично, хорошо, удовлетворительно)/ не зачтено
---	---------------------------------	---

### **Критерии оценки результатов по дисциплине**

<b>Оценка по Дисциплине</b>	<b>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине</b>
«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если компетенция(ии), закрепленная за дисциплиной, сформирована (по индикаторам/ результатам обучения в формате знать-уметь-владеть) в полном объеме на уровне «высокий», и обучающийся демонстрирует как результат обучения следующие знания, умения и навыки: обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, продемонстрировал это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет сочетать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>
«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «хороший».</p>
«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p>



Оценка по Дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	<p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «достаточный».</p>
«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА (МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### Темы контрольной работы (7 семестр)

1. Функции библиотечно-информационного обслуживания
2. Библиотечное обслуживание в современных социокультурных и экономических условиях
3. Библиотека как фактор развития личности
4. Кодекс этики российского библиотекаря и проблема библиотечно-информационного обслуживания современных пользователей.
5. Инновации в информационном обслуживании пользователей библиотек
6. Полнота как принцип библиотечно-информационного обслуживания
7. Оперативность как принцип библиотечно-информационного обслуживания
8. Абонемент как элемент системы библиотечно-информационного обслуживания
9. Читальный зал как элемент системы библиотечно-информационного обслуживания
10. Внестационарные формы библиотечно-информационного обслуживания
11. Библиомобили как новый инструмент библиотечно-информационного обслуживания
12. Этика библиотечно-информационного обслуживания
13. Принцип дифференцированного подхода в библиотечно-информационном обслуживании
14. Принцип комфортности в библиотечно-информационном обслуживании
15. Демократические приоритеты библиотечно-информационного обслуживания
16. Принцип целесообразности в библиотечно-информационном обслуживании

17. Влияние интерьера на библиотечно-информационное обслуживание
18. Культурно-досуговые мероприятия в библиотеке (тема уточняется под руководством педагога)
19. Образовательные мероприятия в библиотеке (тема уточняется под руководством педагога)
20. Обслуживание специалистов в научных библиотеках (тема уточняется под руководством педагога)

### Примерная тематика рефератов (7 семестр)

1. Библиотечно-информационное обслуживание в структуре деятельности библиотеки (с уточнением типа библиотеки)
2. Структура библиотечно-информационного обслуживания
3. Классификация организационных форм библиотечно-информационного обслуживания
4. Проблемы пертинентности и релевантности в библиотечно-информационном обслуживании
5. Библиотечные услуги: определение и характеристика
6. Модель технологического процесса библиотечно-информационного обслуживания (уточняется тип и вид библиотеки)
7. Документирование библиотечно-информационного обслуживания
8. Библиотечная реклама в системе библиотечно-информационного обслуживания
9. Обслуживание пользователей в различных структурных подразделениях библиотек (тема уточняется под руководством педагога)
10. Определённые виды документов в библиотечно-информационном обслуживании (тема уточняется под руководством педагога)
11. Библиотечно-информационное обслуживание в удаленном доступе
12. Библиотеки семейного чтения как институциональная форма информационно-психологической, межличностной социализации разновозрастных категорий читателей
13. Основные направления деятельности библиотек в зависимости от потребностей пользователей (тема уточняется под руководством педагога)
14. Создание информационной инфраструктуры библиотечно-информационного обслуживания в разных типах библиотек.
15. Теория читательского развития личности.

### Тест № 1 (семестр 7)

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов
1.	Что из перечисленного не является основным принципом БИО?	а) полнота биб. обслуживания б) комфорт биб. обслуживания в) оперативность БИО г) толерантность БИО

2.	Противоречат ли между собой задачи биб. обслуживания по отношению к личности и обществу?	а) противоречат б) не противоречат в) это спорный вопрос в науке
3.	Приоритетной функцией биб. обслуживания в России является:	а) информационная функция б) просветительская функция в) образовательная функция г) нельзя говорить о какой-либо приоритетной функции
4.	Приоритетной функцией биб. обслуживания в ведущих западных странах является?	а) информационная функция б) рекреационная функция в) образовательная функция г) нельзя говорить о какой-либо приоритетной функции
5.	Основные концепции биб.-информац. обслуживания в СССР, современной России и ведущих западных странах – это:	а) три разных концепции б) это две различных концепции в) это, в целом, одна идентичная концепция г) вопрос о разности или идентичности данных концепций еще не решен в теории
6.	Какой общественно-политической концепции Биб.-информ. обслуживания из перечисленных не существует?	а) либеральной концепции б) консервативной концепции в) общечеловеческой концепции БИО г) революционной концепции
7.	Первый системный закон о Биб. деле в нашей стране был принят?	а) до революции 1917 г. б) в 1934 г. в) в 1956 г. г) в 1984 г.
8.	Какой закон о Биб. деле действует в России в настоящее время?	а) закон 1956 г. б) закон 1984 г. в) закон 1994 г. г) закон 2000 г.
9.	Является ли биб.--информационное обслуживание в нашей стране по закону бесплатным?	а) да б) нет в) да, но отдельные библ. услуги являются по закону платными
10.	Являлось ли библ. обслуживание в СССР по закону бесплатным?	а) да б) нет в) да, но отдельные библ. услуги являлись по закону платными

11.	Отличаются ли требования к личностным качествам библиотекаря отдела обслуживания от требований к личностным качествам библиотекарей других отделов?	а) да б) нет в) это спорный вопрос в науке
12.	Вступают ли в противоречие требования к профессиональным качествам библиотекаря отдела обслуживания с требованиями к его личностным качествам?	а) да б) нет в) противоречия имеются в непринципиальных аспектах
13.	Должен ли отличаться круг чтения библиотекаря от круга чтения читателя?	а) да  б) нет  в) слишком широко сформулирован вопрос
14.	Должна ли быть культура чтения библиотекаря выше культуры чтения читателя?	а) да, должна б) нет, не должна в) это не обязательное, но желательное условие г) должна, если речь идет только о детских и юношеских библиотеках
15.	Когда Российская биб. ассоциация приняла Кодекс этики библиотекаря?	а) в 1999 г. б) в 2004 г. в) в 2008 г. г) в 2011 г.
16.	Кто явился основным разработчиком Кодекса этики российского библиотекаря?	а) А.Е. Шапошников б) Г.А. Алтухова в) Ю.П. Мелентьева г) М.Д. Афанасьев
17.	Библиотека как социализирующее учреждение не ставит задачу:	а) подготовить читателя к конструктивному взаимодействию с обществом б) подготовить читателя к соблюдению законов страны в) пропагандировать стремление читателя к укреплению здоровья г) пропагандировать среди читателей семейные ценности
18.	Каких специальных библиотек нет в современной России?	а) библиотек для слепых и слабовидящих б) библиотек для инвалидов-колясочников

		в) библиотек для инвалидов I и II групп
19.	Существует ли внестационарное обслуживание читателей с ограниченными физическими возможностями в массовых библиотеках в современной России?	а) да б) нет в) существует на практике, но не обязательно по закону
20.	Пожилыми читателями, согласно науке, считаются люди:	а) старше 55 лет б) 60 лет и старше в) 65 лет и старше г) для женщин: старше 55 лет, для мужчин: старше 60 лет
21.	Какой общественно-политической концепции Биб.-информ. обслуживания из перечисленных не существует?	а) либеральной концепции б) консервативной концепции в) общечеловеческой концепции БИО г) революционной концепции
22.	Первый системный закон о Биб. деле в нашей стране был принят?	а) до революции 1917 г. б) в 1934 г. в) в 1956 г. г) в 1984 г.
23.	Какой закон о Биб. деле действует в России в настоящее время?	а) закон 1956 г. б) закон 1984 г. в) закон 1994 г. г) закон 2000 г.
24.	Является ли биб.--информационное обслуживание в нашей стране по закону бесплатным?	а) да б) нет в) да, но отдельные библ. услуги являются по закону платными
25.	Являлось ли библ. обслуживание в СССР по закону бесплатным?	а) да б) нет в) да, но отдельные библ. услуги являлись по закону платными

26.	Что из перечисленного не является основным принципом БИО?	а) полнота биб. обслуживания б) комфорт биб. обслуживания в) оперативность БИО г) толерантность БИО
27.	Противоречат ли между собой задачи биб. обслуживания по отношению к личности и обществу?	а) противоречат б) не противоречат в) это спорный вопрос в науке
28.	Приоритетной функцией биб. обслуживания в России является:	а) информационная функция б) просветительская функция в) образовательная функция г) нельзя говорить о какой-либо приоритетной функции
29.	Приоритетной функцией биб. обслуживания в ведущих западных странах является?	а) информационная функция б) рекреационная функция в) образовательная функция г) нельзя говорить о какой-либо приоритетной функции
30.	Основные концепции биб.-информац. обслуживания в СССР, современной России и ведущих западных странах – это:	а) три разных концепции б) это две различных концепции в) это, в целом, одна идентичная концепция г) вопрос о разности или идентичности данных концепций еще не решен в теории

### Ключи к тестовым заданиям

#### Тест № 1

№ вопроса	Правильный ответ
1.	Г
2.	Б
3.	Г
4.	А
5.	Б
6.	В
7.	Б

<b>8.</b>	<b>В</b>
<b>9.</b>	<b>В</b>
<b>10.</b>	<b>А</b>
<b>11.</b>	<b>А</b>
<b>12.</b>	<b>Б</b>
<b>13.</b>	<b>А</b>
<b>14.</b>	<b>В</b>
<b>15.</b>	<b>А</b>
<b>16.</b>	<b>Б</b>
<b>17.</b>	<b>В</b>
<b>18.</b>	<b>В</b>
<b>19.</b>	<b>А</b>
<b>20.</b>	<b>Б</b>
<b>21.</b>	<b>В</b>
<b>22.</b>	<b>Б</b>
<b>23.</b>	<b>В</b>
<b>24.</b>	<b>В</b>
<b>25.</b>	<b>А</b>
<b>26.</b>	<b>Г</b>
<b>27.</b>	<b>Б</b>
<b>28.</b>	<b>Г</b>
<b>29.</b>	<b>А</b>
<b>30.</b>	<b>Б</b>

**Примерные вопросы к экзамену по курсу (7 семестр):**

1. Понятие о библиотечно-информационном обслуживании, основная терминология.
2. Принципы, задачи и функции библиотечно-информационного обслуживания

3. Библиотечное обслуживание в современных социокультурных и экономических условиях
4. Библиотека как фактор развития личности
5. Инновации в информационном обслуживании пользователей библиотек
6. Абонемент как элемент системы библиотечно-информационного обслуживания
7. Межбиблиотечный и международный абонемент как особая форма БИО.
8. Читальный зал как элемент системы библиотечно-информационного обслуживания
9. Внестационарные формы библиотечно-информационного обслуживания: эволюция и перспективы развития.
10. Современные библиобусы как инструмент библиотечно-информационного обслуживания
11. Технические средства и оборудование современного библиобуса.
12. Индивидуальное БИО: методы, формы, показатели эффективности.
13. Интернет как средство индивидуального библиотечно-информационного обслуживания.
14. Массовое библиотечно-информационное обслуживание: методы, формы, показатели эффективности.
15. Этика библиотечно-информационного обслуживания
16. Принцип дифференцированного подхода в библиотечно-информационном обслуживании
17. Влияние интерьера на библиотечно-информационное обслуживание
18. Дизайн в библиотеке как фактор совершенствования БИО.
19. Культурно-досуговые мероприятия в библиотеке
20. Образовательные мероприятия в библиотеке
21. Библионочь как инновационная форма библиотечно-информационного обслуживания в России.
22. Обслуживание специалистов в крупных научных библиотеках.
23. Библиотечные услуги: определение и характеристика
24. Современные технологии в библиотечно-информационном обслуживании.
25. Негативные последствия применения новых технологий в библиотечно-информационном обслуживании, их минимизация.
26. Библиотекарь и технологии в БИО: проблемы оптимального взаимодействия человека и машины.
27. Библиотечная реклама в системе библиотечно-информационного обслуживания
28. Проблемы библиотечно-информационного обслуживания в удаленном режиме.
29. Основные концепции библиотечно-информационного обслуживания в России.
30. Основные концепции библиотечно-информационного обслуживания в ведущих зарубежных странах.
31. Библиотечное общение. Функции, формы, виды, основные проблемы.
32. Способы разрешения конфликтных ситуаций при библиотечном общении.

### **Практические групповые и/или индивидуализированные задания (7 семестр):**

1. Провести анализ возможностей библиотеки в реализации культурно-досуговых программ.



2. Осуществить анализ культурно-досуговых программ, реализуемых для пользователей библиотек.

3. Дать содержательный анализ оценок эффективности культурно-досуговых программ.

Комплексные задания-практикумы с элементами индивидуализации

*Задание 1.* Анализ потребностей различных групп пользователей в культурно-досуговых программах.

*Задание 2.* Анализ современных технологий библиотек для удовлетворения культурно-досуговых потребностей пользователей.

*Задание 3.* Анализ отечественной и зарубежной практики реализации культурно-просветительских программ средствами библиотеки.

*Задание 4.* Разработка технологии создания культурно-досуговых программ, реализуемых библиотеками совместно с другими социально-культурными учреждениями.

*Задание 5.* Анализ методической работы в области культурно-досуговой деятельности библиотек.

*Методические подходы к выполнению вышеуказанных заданий идентичны.*

На первом этапе важно обратиться к материалу соответствующих тем программы курса, а также к источникам в списке литературы. После предварительного изучения необходимого материала приступить к осмыслению поставленных практических задач: какие культурно-досуговые программы необходимо использовать в практической деятельности библиотек, как оценивать эффективность проводимой работы в данном направлении.

## 2) Эссе

Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающую авторскую позицию по поставленной проблеме.

Примерная тематика эссе:

1. Культурно-досуговая деятельность как социально-культурное и педагогическое явление.

2. Методологические основы культурно-досуговой деятельности.

3. Направленность культурно-досуговой деятельности на духовно-нравственное развитие подрастающего поколения.

4. Сущность и функции культурно-досуговой деятельности в библиотеке.

5. Психолого-педагогические основы культурно-досуговой деятельности.

6. Библиотечные технологии, применяемые в реализации культурно-досуговых программ.

7. Специфика культурно-досуговой деятельности библиотек с разными возрастными группами пользователей.

8. Проблема социально-педагогической адаптации детей с ограниченными возможностями и способы ее решения в процессе культурно-досуговой деятельности.

9. Планирование, учет и отчетность как важнейшие средства управления культурно-досуговой деятельностью.

10. Система методического руководства культурно-досуговой деятельностью, осуществляемой библиотеками.

## **Проектное задание № 1. Виды партнерской активности библиотек в социальных сетях**

Студенту предлагается найти ответы на вопросы о читательских интересах, об особенностях отношения конкретной группы читателей к чтению и т.д. (опросный лист в ФОС) с помощью любой из социальных сетей.

## **Проектное задание № 2. Создание тематического профиля для продвижения чтения в социальных сетях**

Выполняется в группе. Студентам предлагается создать тематическую группу, связанную с литературой, чтением. Первый этап – разработка концепции. Второй этап – создание группы в социальных сетях и формирование целевой аудитории. Третий этап – проведение нескольких виртуальных дискуссий. Четвертый этап – анализ проведенной работы.

### **Примерные вопросы к зачету по курсу (7 семестр):**

1. Сущность и функции культурно-досуговой деятельности.
2. «Национальная доктрина образования в Российской Федерации», ее значение для развития теории и практики культурно-досуговой деятельности.
3. Культурно-досуговая деятельность как социально-культурное и педагогическое явление.
4. Социальные функции культурно-досуговой деятельности.
5. Система воспитания юного поколения.
6. Социальные институты, занимающиеся культурно-досуговой деятельностью детей и юношества.
7. Библиотеки как центры культурно-досуговой деятельности молодого поколения.
8. Особенности воспитательного процесса в детских учреждениях культуры.
9. Методологические основы культурно-досуговой деятельности.
10. Методологические принципы культурно-досуговой деятельности.
11. Принципы, определяющие основные требования к организации воспитательного процесса.
12. Психолого-педагогические основы культурно-досуговой деятельности.
13. Учет психологических особенностей различных возрастных групп.
14. Особенности детей дошкольного возраста.
15. Психология детей младшего школьного возраста.
16. Подростковый период развития.
17. Особенности юношеского этапа развития.
18. Влияние педагогических идей на культурно-досуговую деятельность.
19. Культурно-досуговая деятельность как системный педагогический процесс.
20. Технология управления педагогическим процессом в детских учреждениях.
21. Система методов воспитания и образования в учреждениях культуры.
22. Культурно-досуговая деятельность с детьми как воспитательный процесс.
23. Работа внешкольных учреждений с детьми, ее сущность и основные направления.
24. Оказание помощи семье и школе в формировании у дошкольников готовности к учебе.
25. Использование педагогических методов воспитания и психологических способов воздействия.
26. Беседа как активный метод влияния на развитие личности ребенка.
27. Роль игры в развитии детей.
28. Детский утренник как комплексная форма клубной деятельности.
29. Праздники как яркая форма культурно-воспитательной деятельности с детьми.
30. Методы выразительного чтения и рассказывания, их роль в читательском развитии детей.
31. Клубные объединения, их роль в творческом развитии детей.

32. Педагогические требования к организации и методике работы с младшими школьниками.
33. Содержание и методика работы с подростками.
34. Коллективные формы работы с подростками.
35. Подростки и Интернет: помощь в формировании культуры использования информационного пространства.
36. Методика культурно-досуговой деятельности с юношеством.
37. Поиск новых форм организации досуга юношества.
38. Реабилитационная работа среди детей с ограниченными возможностями.
39. Планирование, учет и отчетность детских учреждений.
40. Административное и методическое руководство детскими учреждениями.

### **ТЕСТ контроля знаний обучающихся по курсу (8 семестр)**

#### *Тестовый опрос*

1. В качестве основы классификации факторов удовлетворенности потребителя выступают:
  - а) рекомендации Министерства культуры Российской Федерации,
  - б) рекомендации ГОСТ Р 54732–2011/ISO/TS 10004:2010 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению»,
  - в) рекомендации Российской библиотечной ассоциации,
  - г) все перечисленные выше варианты ответа.
2. Удовлетворенность потребителей библиотеки определяется:
  - а) степенью соответствия их ожиданий восприятию продукции и услуги, поставляемой библиотекой,
  - б) характером запросов,
  - в) книговыдачей,
  - г) реакцией на взаимодействие с сотрудником библиотеки.
3. Какое высказывание об ожиданиях потребителей библиотеки верно (возможно несколько вариантов ответа):
  - а) формируются на основе их опыта, имеющейся информации и потребностей,
  - б) не зависят от возраста и уровня образования их носителей,
  - в) могут быть явными, скрытыми или не полностью сформулированными,
  - г) могут находить отражение в конкретных требованиях или предполагаться, но не иметь четкого определения.
4. Удовлетворенность потребителей связана с ...:
  - а) характеристиками продукции или услуги библиотеки,
  - б) условиями поставки продукции или услуги,
  - в) поведенческими характеристиками организации,
  - г) все перечисленные выше варианты ответа.
5. К прямым показателям удовлетворенности потребителей относятся
  - а) отчеты или публикации регулирующих ведомств,
  - б) исследования, проводимые в рамках отрасли (например, связанные со сравнительной оценкой характеристик продукции, услуг);
  - в) данные, полученные непосредственно от потребителей;
  - г) периодичность или тенденции возникновения жалоб потребителей, поступление обращений потребителей за помощью или с благодарственными отзывами.
6. Характеристики, которые не осознаются потребителями или не считаются важными на текущем этапе, но которые в случае их правильного использования могут значительно повысить степень удовлетворенности в целом, называются

- а) характеристики инфраструктуры,
- б) скрытыми возможностями,
- в) подразумеваемые требования,
- г) установленные требования.

7. Характеристики, важные для потребителей и оказывающие существенное влияние на удовлетворенность в целом, называются

- а) характеристики инфраструктуры,
- б) скрытыми возможностями,
- в) подразумеваемые требования,
- г) установленные требования.

8. Какое высказывание относится к характеристикам инфраструктуры:

- а) в случае их улучшения они будут оказывать незначительное влияние на удовлетворенность в целом,
- б) после достижения определенного уровня оказывают относительно незначительное влияние на удовлетворенность,
- в) уровень их качества должен поддерживаться или повышаться, если это экономически целесообразно,
- г) в случае их правильного использования могут значительно повысить степень удовлетворенности в целом.

9. Для достижения более полной удовлетворенности потребителей библиотека должна

- а) определить иные индикаторы удовлетворенности потребителей,
- б) разработать новую шкалу оценивания удовлетворенности потребителей,
- в) изменить профиль библиотечно-информационной деятельности,
- г) устранить разрыв между качеством, которого ожидает потребитель, и фактическим качеством предоставляемой продукции (услуги).

10. Удовлетворенность потребителей складывается из следующих компонентов (возможно несколько вариантов ответа):

- а) удовлетворенность конкретными элементами или аспектами предоставляемой продукции или услуги;
- б) удовлетворенность потребителей в целом, которая не является суммой (или средним) отдельных элементов и поэтому должна оцениваться отдельно;
- в) удовлетворенность ценообразованием поставщиков библиотеки,
- г) удовлетворенность рейтингами, в которые входит библиотека.

### **Примерные вопросы к экзамену по курсу (9 семестр):**

1. Основные этапы развития контроля менеджмента качества
2. Место менеджмента качества в системе общего менеджмента.
3. Система качества Ф.Тейлора
4. Вклад В. Шухарта в развитие теории управления качеством.
5. Концепция качества Д. Джурана
6. "Круг качества"
7. Вклад А. Фейгенбаума в концепцию тотального контроля качества TQC
8. Характеристика концепции TQC.
9. Принципы совершенствования качества Ф.Кроеби.
10. Модели систем управления качеством (А. Фейгенбаум, Эттингер – Ситтинг, Д. Джуран).
11. Петля качества продукции.
12. Петля качества услуги.
13. Основные принципы концепции тотального менеджмента качества.
14. Основные этапы истории развития стандартов качества.
15. Характеристика новой версии стандартов ИСО 9000:2000.

16. Японский опыт управления качеством.
17. Европейский опыт управления качеством.
18. Опыт управления качеством в США.
19. Отечественный опыт управления качеством.
20. Менеджмент качества в структуре менеджмента библиотечной деятельности.
21. Развитие вопросов управления качеством библиотечной деятельности в отечественном библиотековедении.
22. Терминосистема менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности.
23. Структура управления библиотекой с позиции менеджмента качества.
24. Содержание системы менеджмента качества библиотек.
25. Объект и субъект системы менеджмента библиотеки.
26. Отражение принципов тотального менеджмента качества в формировании стратегии управления библиотекой
27. Этапы внедрения системы менеджмента качества в библиотеке.
28. Опыт российских библиотек по внедрению менеджмента качества.
29. Стандарты качества и модернизация документального обеспечения библиотеки.
30. Отражение менеджмента качества библиотеки в "Руководстве по качеству".
31. Документальная система менеджмента качества библиотеки (внутренняя и внешняя).
32. Основные принципы работы с персоналом библиотеки в условиях внедрения системы менеджмента качества.
33. Мотивация персонала библиотеки и внедрению систем качества.
34. Задачи повышения квалификации библиотечных работников в контексте менеджмента качества.
35. Формы обучения и повышения квалификации библиотечных специалистов в условиях внедрения системы менеджмента качества.
36. Методы повышения квалификации библиотечных специалистов в условиях внедрения системы менеджмента качества.

## **ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ/ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Тема 6. (2ч.) Библиотечное общение как структурный элемент библиотечного обслуживания**

Вопросы для обсуждения:

1. Библиотечное обслуживание как теоретическая проблема.
2. Концепции библиотечного обслуживания.
3. Структура библиотечного обслуживания

Список литературы:

1. Иванова Г. А. Библиотечно-информационное обслуживание детей и юношества за рубежом: учеб. пособие / Г. А. Иванова, В. П. Чудинова; Моск. гос. ун-т культуры и искусств; Рос. гос. дет. б-ка. - М.: РШБА, 2012. - 375 с.
2. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание как система: Учеб. пособие / М. Я. Дворкина. - М. : МГИК, 1991. – 162с.
3. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность : Лекции / М. Я. Дворкина ; Моск. гос. ун-т культуры и искусств. - М. : Профиздат: Изд-во МГУКИ, 2000. - 44 с.

### **Тема 10. (2ч.) Библиотечное обслуживание как технологический процесс**

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие о технологии и технологическом процессе.
2. Основные этапы (алгоритм) библиотечного обслуживания как технологического процесса.
3. Библиотечная услуга как конечный продукт технологического процесса. Классификация библиотечных услуг.
4. Новые технологии в организации библиотечного обслуживания.

Список литературы:

1. Основы библиотечного дела: учеб. пособие для библиотекарей, работающих с фондами православной литературы / Издательский совет РПЦ; М.Н. Глазков, Ю.В. Климаков, Н.В. Лопатина, С.А. Чазова и др. – М., 2016. – 322 с. [электронная библиотека МГИК]
2. Алтухова Г. А. Основы библиотечного имиджа: [учебно-методическое пособие] / Г. А. Алтухова. - Москва: Литера, 2008. - 224 с.
3. Бородин С. Д. Коммуникационная культура библиотек: научно-практическое пособие / С. Д. Бородин, Г. М. Кормишина. - Москва: Либерея-Бибинформ, 2008. – 127 с.
4. Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : Учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; Санкт-Петерб. гос. ун-т культуры и искусств. - СПб. : Профессия, 2004. – 303 с.

## **Тема 12. (4ч.) Технология библиотечного обслуживания массовых информационных запросов**

Вопросы для обсуждения:

1. Теория массового обслуживания как теоретическая основа массового библиотечного обслуживания.
2. Массовое библиотечное обслуживание как часть культурной политики государства.
3. Из истории организации массового библиотечного обслуживания в России.
4. Массовое библиотечное обслуживание как средство расширения влияния библиотеки и укрепление ее связей с партнерскими организациями.
5. Опыт библиотечного обслуживания массового читателя за рубежом.
6. Дифференциация массового библиотечного обслуживания на групповое и фронтальное.
7. Фронтальное библиотечное обслуживание как ориентация на опережение возникновения информационных запросов реальной (контингента библиотеки) и потенциальной («местного сообщества») аудитории библиотеки.
8. Сочетание устных и наглядных способов передачи информации при организации массового (фронтального и группового) библиотечного обслуживания.
9. Книжно-иллюстративная выставка как основная форма массового библиотечного обслуживания: классификация книжных выставок; технология их подготовки и использования.
10. История и современная ситуация использования библиотечного плаката; виды и технология подготовки. Библиографический обзор: типы и виды, технология подготовки. «Дни информации», «Дни специалиста»: общее и особенное; история возникновения, технология проведения

Список литературы:

1. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание как система: Учеб. пособие / М. Я. Дворкина. - М. : МГИК, 1991. – 162с.
2. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность : Лекции / М. Я. Дворкина ; Моск. гос. ун-т культуры и искусств. - М. : Профиздат: Изд-во МГУКИ, 2000. - 44 с.

3.Иванова Г. А. Библиотечно-информационное обслуживание детей и юношества за рубежом: учеб. пособие / Г. А. Иванова, В. П. Чудинова; Моск. гос. ун-т культуры и искусств; Рос. гос. дет. б-ка. - М.: РШБА, 2012. - 375 с.

### **Тема 18. (2ч.) Психолого-педагогические основы культурно-досуговой деятельности с участием библиотеки**

Вопросы для обсуждения:

1.Личность как динамичная, относительно устойчивая целостная система интеллектуальных, социально-культурных и морально-волевых качеств человека, выраженных в индивидуальных особенностях его сознания и деятельности.

Учет социально-психологических свойств личности в процессе культурно-досуговой деятельности.

2.Роль в формировании личности духовных потребностей, ценностных установок, стимулов и мотивов.

3.Воображение как основа творческой деятельности.

4.Учет психологических особенностей различных возрастных групп.

5. Особенности детей дошкольного возраста (от 3 до 6 лет).

6.Психология детей младшего школьного возраста (7-9 лет).

7.Подростковый период развития (10-15 лет).

8.Влияние педагогических идей на культурно-досуговую деятельность.

9. Воспитание как процесс взаимодействия социального педагога с детьми и подростками на основе социально значимой деятельности и духовного общения.

10.Культурно-досуговая деятельность как своеобразный системный педагогический процесс.

11.Программа культурно- воспитательной деятельности, включающая цель воспитания, конечный результат, содержание, формы, средства и методы работы с юным поколением.

12.Своеобразие педагогического процесса в культурно-досуговых учреждениях.

13.Основные этапы управления педагогическим процессом.

Список литературы:

1.Дуликов, В.З. Социально-культурная работа за рубежом: Учеб.пособие /В.З. Дуликов – Москва: МГИК, 2015. – 180 с.

2.Жарков, А. Д. Теория и технология культурно-досуговой деятельности : учебник / А. Д. Жарков ; Моск. гос. ун-т культуры и искусств. - Москва: ИД МГУКИ, 2007. - 479 с.

3.Иванова, Г.А. Библиотечная педагогика: учеб.пособие /Г.А. Иванова. – Москва: РШБА, 2017. – 248 с.

4.Тихоновская, Г.С. Теоретико-методологические основы технологии культурно-досуговых программ: монография / Г.С. Тихоновская. – Москва: МГИК, 2017. – 167 с.

5.Ярошенко, Н.Н. История и методология теории социально-культурной деятельности: учебник / Н.Н. Ярошенко. – Москва: МГУКИ, 2013. – 456 с.

### **Тема 21. (2ч.) Планирование, учет и отчетность библиотек в части осуществления культурно-досуговой деятельности**

Вопросы для обсуждения:

1.Планирование в библиотеках социально-культурной деятельности.

2.Основные принципы планирования.

3.Ориентировочный характер годовых планов.

4.Планирование по секторам и отделам.

5.Календарные и месячные планы.

6. Социально-культурное проектирование, его социальная значимость, соответствие требованиям времени и общества.

7. Учет и отчетность как важнейшее средство управления библиотеками, их культурно-досуговой деятельностью.

8. Отражение количественных показателей и качественная характеристика процесса культурно-досуговой деятельности среди пользователей библиотек.

9. Виды учета в управлении культурно-досуговыми учреждениями.

10. Отчеты перед населением как наивысшая форма демократического управления учреждением.

Список литературы:

2. Жарков, А. Д. Теория и технология культурно-досуговой деятельности : учебник / А. Д. Жарков ; Моск. гос. ун-т культуры и искусств. - Москва: ИД МГУКИ, 2007. - 479 с.

3. Иванова, Г.А. Библиотечная педагогика: учеб.пособие / Г.А. Иванова. – Москва: РШБА, 2017. – 248 с.

4. Тихоновская, Г.С. Теоретико-методологические основы технологии культурно-досуговых программ: монография / Г.С. Тихоновская. – Москва: МГИК, 2017. – 167 с.

5. Ярошенко, Н.Н. История и методология теории социально-культурной деятельности: учебник / Н.Н. Ярошенко. – Москва: МГУКИ, 2013. – 456 с.

## **Тема 26.(2ч.) Система документационного обеспечения менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности**

Вопросы для обсуждения:

1. Документация системы менеджмента качества.

2. Отражение системы менеджмента качества библиотеки в "Руководстве по качеству".

3. Структура "Руководства по качеству".

4. Управление документационной системой менеджмента качества.

5. Планы качества, спецификации (документация, устанавливающая требования), внешняя документация (нормативные акты стандарты).

Список литературы:

1. Синьковский, Н.М. Основы управления качеством: учебное пособие / Н.М. Синьковский; Министерство транспорта Российской Федерации, Московская государственная академия водного транспорта. - М. : Альтаир-МГАВТ, 2013. - 96 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-905637-05-6

2. Управление качеством: учебник / под ред. С.Д. Ильенкова. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2013. - 288 с. - ISBN 978-5-238-02344-1