

Київський університет імені Бориса Грінченка
Факультет української філології, культури та мистецтва
Кафедра інформаційних комунікацій

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-методичної
та навчальної роботи


О. Б. Жильцов
“ 01 ” вересня 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК, АРХІВІВ, ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ

для студентів

рівня вищої освіти: першого (бакалаврського)

спеціальності: 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна

освітньої програми: 029.00.02 «Інформаційна, бібліотечна та
архівна справа»



Київ - 2023

Розробник:

Терещенко Наталія Миколаївна, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри інформаційних комунікацій Факультету української філології, культури та мистецтва Київського університету імені Бориса Грінченка

Викладач:

Макарова Марія Володимирівна, кандидат культурології, доцент кафедри інформаційних комунікацій Факультету української філології, культури і мистецтва Київського університету імені Бориса Грінченка

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри інформаційних комунікацій

Протокол від 29 серпня 2023 року № 1

Завідувач кафедри _____ Олена ПОЛІТОВА

Робочу програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

29 серпня 2023 року

Гарант освітньо-професійної програми _____ Наталія ТЕРЕЩЕНКО

Робочу програму перевірено «__» _____ 2023 р.

Заступник декана Факультету української філології, культури і мистецтва

з науково-методичної та навчальної роботи _____ Світлана ГОРОБЕЦЬ

01.09.2023 р.

Пролонговано:

на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__» 20__ р., протокол № __
підпис (ПІБ)

на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__» 20__ р., протокол № __
підпис (ПІБ)

на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__» 20__ р., протокол № __
підпис (ПІБ)

на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__» 20__ р., протокол № __
підпис (ПІБ)

ЗМІСТ

1. Опис предмета навчальної дисципліни.....	4
2. Мета та завдання навчальної дисципліни.....	4
3. Результати навчання за дисципліною.....	5
4. Структура навчальної дисципліни.....	6
5. Програма навчальної дисципліни	
<i>Змістовий модуль I</i>	8
<i>Змістовий модуль II</i>	9
<i>Змістовий модуль III</i>	10
<i>Змістовий модуль IV</i>	11
6. Контроль навчальних досягнень	13
6.1. Система оцінювання навчальних досягнень студентів.....	13
6.2. Завдання для самостійної роботи та критерії оцінювання.....	13
6.3. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання.....	17
6.4. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання.....	21
6.5. Орієнтовний перелік питань до екзамену.....	21
6.6. Шкала відповідності оцінок.....	24
7. Навчально-методична карта дисципліни «Інформаційне обслуговування користувачів бібліотек».....	25
8. Рекомендована література	
<i>Законодавчі і нормативно-правові документи</i>	27
<i>Базова</i>	28
<i>Додаткова</i>	28
Інформаційні ресурси.....	32

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання	
	денна	заочна
Вид дисципліни	обов'язкова	-
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська	-
Загальний обсяг кредитів/годин	5/150	-
Курс	2	-
Семестр	3-4	-
Кількість змістових модулів з розподілом	4	-
Обсяг кредитів	4	-
Обсяг годин, в тому числі:	120	-
Аудиторні	56	-
Модульний контроль	8	-
Семестровий контроль	30	-
Самостійна робота	56	-
Форма семестрового контролю	Екзамен	-

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета дисципліни – формування у студентів систему теоретичних знань та практичних умінь про організацію, різні види, процеси, технологію бібліотечно-інформаційного обслуговування читача (користувача) бібліотеки, архіву, інформаційного центру, а також про специфіку роботи з різними читацькими групами.

Завдання дисципліни:

- розкрити сутність та специфіку обслуговування користувачів в бібліотеках, архівах та інформаційних центрах;
- визначити теоретичні аспекти становлення та концептуальних підходів до інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів;
- ознайомити з законодавчими та нормативно-правовими основами інформаційно-бібліотечного обслуговування;
- вивчити технологію та методи бібліотечного обслуговування основних читацьких груп;
- розкрити специфіку обслуговуванні користувачів архівів;
- обґрунтувати важливість використання сучасних інноваційних технологій при обслуговуванні користувачів бібліотек, архівів, інформаційних центрів;
- розглянути призначення та специфіку роботи Веб-сайтів бібліотек та бібліотечно-інформаційних центрів;

- розкрити важливість інформаційної культури та етики у процесі обслуговування користувачів бібліотек, архівів, інформаційних центрів;
- визначити форми та функції бібліотечного спілкування;
- сформулювати у студентів основні професійні якості бібліотекаря;
- дослідити нові форми організації бібліотечного обслуговування в Україні та за кордоном.

Дисципліна спрямована на формування у студентів таких **фахових (професійних) програмних компетентностей** освітньої програми підготовки бакалаврів спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»:

ЗК-1	Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
ЗК-2	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
ЗК-3	Знання та розуміння предметної області та професійної діяльності.
ЗК-7	Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел.
ЗК-8	Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.
ФК-1	Здатність здійснювати відбір, аналіз, оцінку, систематизацію, моніторинг, організацію, зберігання, розповсюдження та надання в користування інформації та знань у будь-яких форматах.
ФК-2	Здатність використовувати методи систематизації, пошуку, збереження, класифікації інформації для різних типів контенту та носіїв.
ФК-3	Здатність використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві та мобільні технології для вирішення професійних завдань.
ФК-6	Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації.
ФК-7	Здатність впроваджувати інноваційні технології виробництва інформаційних продуктів та послуг, підвищення якості інформаційного обслуговування користувачів бібліотек та архівів.
ФК-11	Здатність використовувати автоматизовані інформаційно-пошукові системи, організувати електронні бібліотеки та архіви.
ФК-14	Здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності, постійного підвищення рівня інформаційної культури.

3. Результати навчання за дисципліною

За результатами вивчення дисципліни студент має отримати такі **програмні результати** освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», а саме:

ПРН-3-2	Знання основ правових та етичних відносин, основ психологічних особливостей поведінки людини в єдності тілесної, духовної та соціальної складових
ПРН-3-4	Знання щодо психотипів особистості, соціонічних типів; користування різними видами впливів на свідомість; уміння застосовувати технології формування громадської думки, знання професійної термінології.
ПРН-3-5	Знання міждисциплінарних зв'язків, спроможність з'ясувати суть одного й того ж поняття (процесу, явища) з позицій інформаційних, бібліотечних та

	архівних дисциплін.
ПРН-У-2	Створювати бібліографічні та інформаційні продукти в традиційній та електронній формі.
ПРН-У-3	Здатність застосовувати основи наукової роботи в бібліотечно-інформаційній галузі (підготовка аналітичних довідок, експрес-опитування, анкети).
ПРН-У-4	Організовувати масові заходи інформаційного обслуговування, використовувати різні форми бібліотечного спілкування.
ПРН-У-17	Знання щодо психотипів особистості, соціонічних типів; користування різними видами впливів на свідомість; уміння застосовувати технології формування громадської думки, знання професійної термінології.

4. Структура навчальної дисципліни

Тематичний план для денної форми навчання у третьому семестрі

№ з/п	Назви змістових модулів і тем	Кількість годин						
		Разом	Аудиторних	Лекцій	Семинарських	Практичних	Самостійна робота	Підсумковий контроль
Змістовий модуль I. ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ								
1.1	Становлення інформаційно-бібліотечного обслуговування: зміст, структура, напрями	4	2	2				
1.2	Аналіз концептуальних підходів до інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів: історія і сучасний стан	2	2			2	2	
1.3	Інформаційні продукти та послуги бібліотек в системі обслуговування користувачів	4	2		2		2	
1.4	Законодавчі та нормативно-правові основи інформаційно-бібліотечного обслуговування	8	2			2	2	
1.5	Організація інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів	2	2			2	2	
1.6	Бібліотечно-інформаційне обслуговування окремих груп користувачів	6	2			2	2	
1.7	Вивчення та задоволення інформаційних потреб користувачів у процесі обслуговування	2	2			2	4	
	Модульна контрольна робота	2						2
Разом за змістовим модулем 1		30	14	2	2	10	14	2
Разом за навчальним планом		30	14	2	2	10	14	2

Змістовий модуль II. ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ АРХІВІВ								
2.1	Специфіка інформаційного обслуговування користувачів архівів	6	2	2				
2.2	Організація користування документами в архіві	2	2		2		2	
2.3	Довідково-інформаційне обслуговування користувачів архіву				2		2	
2.4	Видавання архівних довідок	8	2			2	4	
2.5	Обслуговування користувачів у читальному залі архіву	2	2		2			
2.6	Ознайомлення громадськості з документами архіву	4	2			2	2	
2.7	Інформаційне забезпечення спеціалістів профільною інформацією у системі вибіркового розповсюдження інформації	2	2			2	4	
	Модульна контрольна робота	2						2
Разом за змістовим модулем 2		30	14	2	6	6	14	2
Змістовий модуль III. СУЧАСНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ІНФОРМАЦІЙНИХ ЦЕНТРІВ								
3.1	Бібліотечно-інформаційний центр – нова модель бібліотечного обслуговування	8	2	2				
3.2	Інноваційні технології обслуговування користувачів: зміст та призначення	2	2		2		2	
3.3	Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів	6	2			2	4	
3.4	Інтелектуальна власність та авторське право в Інтернеті: відповідальність обслуговуючого персоналу інформаційного центру	2	2		2		2	
3.5	Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці	6	2			2	4	
3.6	Веб-сайти бібліотечно-інформаційних центрів як елементи позастанціонарного обслуговування користувачів	2	2			2	2	
3.7	Навчання користувачів роботі з електронними ресурсами бібліотечно-інформаційного центру	2	2			2		
	Модульна контрольна робота	2						2
Разом за змістовим модулем 3		30	14	2	4	8	14	2

Тематичний план для денної форми навчання у четвертого семестрі

№ з/п	Назви змістових модулів і тем	Кількість годин						
		Разом	Аудиторних	Лекцій	Семінарських	Практичних	Самостійна робота	Підсумковий контроль
Змістовий модуль IV. ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА БІБЛІОТЕКАРЯ В РОБОТІ З КОРИСТУВАЧАМИ СУЧАСНИХ БІБЛІОТЕК, АРХІВІВ, ІНФОРМАЦІЙНИХ ЦЕНТРІВ								
4.1	Професійна етика бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек	10	2	2				
4.2	Формування професійної етики бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек	2	2		2		2	
4.3	Кодекс етики бібліотекаря					2	2	
4.4	Безпека та ергономіка у обслуговуванні користувачів	4	2			2	4	
4.5	Бібліотекар як суб'єкт формування іміджу бібліотеки	2	2		2			
5.5	Оцінка якості бібліотечно-інформаційних послуг та ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування	4	2			2	4	
5.6	Нові форми організації бібліотечно-інформаційного обслуговування в Україні та за кордоном	6	4			2	2	
	Модульна контрольна робота	2						2
	Разом за змістовим модулем 4	30	14	2	4	8	14	2
	Екзамен	30						30
	Разом за навчальним планом	150	56	8	16	32	56	38

5. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль I.

ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

Лекція 1.1. Становлення інформаційно-бібліотечно-інформаційного обслуговування: зміст, структура, напрями (2 год.)

Історичний розвиток системи бібліотечно-інформаційного обслуговування як суспільна потреба. Основні концепції бібліотечно-інформаційного обслуговування. Підходи (інформаційний і бібліотечний) до обслуговування користувачів.

Потреби користувачів, які зумовлюють звернення до бібліотеки.

Стационарне обслуговування читачів на абонементі та в читальному залі.

Відповідність форм абонементів і видів обслуговування. Форми абонементів: загальний, функціональний, галузевий, груповий абонементи. Техніка обслуговування користувачів на абонементі.

Організація обслуговування читачів у читальному залі, його особливості. Загальні та спеціалізовані (за характером та видом документів, за рівнем читацької підготовки та ін.) читальні зали. Техніка роботи з обслуговування користувачів у читальному залі.

Позастаціонарне обслуговування користувачів через пересувні бібліотеки, бібліотечні пункти, за допомогою бібліобуса, електронних засобів зв'язку. Форми позастаціонарного обслуговування: книгоносництво, бригадний абонемент, заочний бібліотечний абонемент. Техніка позастаціонарного обслуговування користувачів.

Організація обслуговування користувачів за міжбібліотечним абонементом (МБА).

Типові норми часу на основні процеси надання послуг користувачам (обслуговування користувачів).

Практичне заняття 1. Аналіз концептуальних підходів до інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів: історія і сучасний стан (2 год.)

Семінарське заняття 1. Інформаційні продукти та послуги бібліотек в системі обслуговування користувачів (2 год.).

Практичне заняття 2. Законодавчі та нормативно-правові основи інформаційно-бібліотечного обслуговування (2 год.).

Практичне заняття 3. Організація інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів (2 год.).

Практичне заняття 4. Бібліотечно-інформаційне обслуговування окремих груп користувачів (2 год.).

Практичне заняття 5. Способи вивчення та задоволення інформаційних потреб користувачів у процесі обслуговування (2 год.).

Змістовий модуль II.

ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ АРХІВІВ

Лекція 2.1. Специфіка інформаційного обслуговування користувачів архівів (2 год.)

Архівні документи та послуги. Інформаційні документи архіву. Інформаційне забезпечення користувачів архіву відповідно до їх запитам. Організація користування документами. Основними формами користування документами архіву. Видавання архівних довідок

Видавання документів у тимчасове користування за межі архіву.

Обслуговування користувачів у читальному залі архіву.

Шляхи ознайомлення громадськості з документами архіву. Специфіка організація виставок архівних документів Зміст та призначення планування екскурсій, лекцій, доповідей в архіві. Пропагування документів архіву в засобах масової інформації. Документальні публікації та їх підготовка архівом

Інформаційна діяльність служби НТІ архіву. Інформаційне забезпечення науково-дослідної та методичної роботи архіву. Інформаційне забезпечення управління службою НТІ. Інформаційне забезпечення практичної діяльності. Абоненти ДІО служби НТІ архіву Основні види ДІО, що здійснює служба НТІ.

Довідково-інформаційне обслуговування користувачів. Вивчення інформаційних потреб та запитів користувачів. Методи виявлення, вивчення та уточнення інформаційних потреб і запитів.

Бібліографічне обслуговування та бібліографічне інформування. Виконання інформаційних запитів. Диференційоване забезпечення керівників науково-технічною інформацією. Інформаційне забезпечення спеціалістів профільною інформацією у системі вибіркового розповсюдження інформації. Організація та проведення днів інформації. Організація тематичних виставок матеріалів ДІФ. Обслуговування по міжбібліотечному абонементу

Семінарське заняття 2. Організація обслуговування користувачів в архіві (2 год.).

Семінарське заняття 3. Довідково-інформаційне обслуговування користувачів архіву (2 год.).

Практичне заняття 6. Видавання архівних довідок (2 год.).

Практичне заняття 7. Обслуговування користувачів у читальному залі архіву (2 год.).

Семінарське заняття 4. Інформаційне забезпечення спеціалістів профільною інформацією у системі вибіркового розповсюдження інформації (2 год.).

Практичне заняття 8. Ознайомлення громадськості з документами архіву (2 год.).

Змістовий модуль III.

СУЧАСНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ІНФОРМАЦІЙНИХ ЦЕНТРІВ

Лекція 3.1. Бібліотечно-інформаційний центр – нова модель бібліотечного обслуговування (2 год.).

Трансформація бібліотек у електронні бібліотеки та бібліотечно-інформаційні центри. Електронна бібліотека як нова форма організації бібліотечного обслуговування. Класифікація електронних бібліотек. Типологія електронних бібліотек. Електронна бібліотека як складова дистанційного навчання. Створення проблемно-орієнтованого інформаційного продукту. Бібліотечні корпоративні мережі та їх призначення. Діяльність університетських електронних бібліотек у інформаційному забезпеченні нових форм навчання. Корпоративна взаємодія бібліотек як спосіб удосконалення віддаленого обслуговування користувачів. Досвід роботи публічних бібліотек

світу та України з надання доступу користувачам до ресурсів мережі Інтернет. Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів. Види мережних документів за Т. В. Майстровичем. шляхи та механізм надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів. Правила «мережевого етикету» у роботі бібліотекаря.

Веб-сайт бібліотеки як складова частина сучасного іміджу бібліотеки. Вимоги до контенту та дизайну веб-сайту бібліотеки. Мапа сайту. Надання 11 доступу до електронного каталогу бібліотеки. Новітні форми роботи бібліотекарів за допомогою веб-сайту: віртуальна довідка, консультації бібліотекаря у режимі on-line, електронна доставка документів. Організація зворотного зв'язку з читачами: гостьова книга, форум, чат. Віртуальні виставки. Лічильники відвідувань сайту та окремих його сторінок і розділів.

Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці. Практичні питання системної адміністрації інтернет-центру бібліотеки. Надання бездротового доступу до Інтернет по технології Wi-Fi. Умови підтримання мережі у робочому стані. Модернізація та доцільне використання. Інтернет-місце користувача публічної бібліотеки. Персонал інтернет-центрів: вимоги, компетенції. Основні принципи раціонального використання персоналу. Надання інформаційно-консультаційних послуг. Довідково-бібліографічне обслуговування он-лайн. Сервісне бібліотечно-інформаційне обслуговування.

Правила користування інтернет-центром у бібліотеці. Бібліотечний медіацентр. Правова основа електронного бібліотечного обслуговування. 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.

- Семінарське заняття 5.** Інноваційні технології обслуговування користувачів: зміст та призначення(2 год.).
- Практичне заняття 9.** Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів(2 год.).
- Практичне заняття 10.** Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці(2 год.).
- Семінарське заняття 6.** Веб-сайти бібліотечно-інформаційних центрів як елементи позастанціонарного обслуговування користувачів(2 год.).
- Практичне заняття 11.** Інтелектуальна власність та авторське право в Інтернеті: відповідальність обслуговуючого персоналу інформаційного центру(2 год.).
- Практичне заняття 12.** Навчання користувачів роботі з електронними ресурсами бібліотечно-інформаційного центру(2 год.).

Змістовий модуль IV.
ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА БІБЛІОТЕКАРЯ В РОБОТІ З
КОРИСТУВАЧАМИ СУЧАСНИХ БІБЛІОТЕК, АРХІВІВ,
ІНФОРМАЦІЙНИХ ЦЕНТРІВ

Лекція 4.1.Професійна етика бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек (2 год.).

Користувач бібліотеки як клієнт. Колектив бібліотеки як організатор інфраструктури інформаційно-бібліотечного обслуговування. Сучасні проблеми професійної етики бібліотекаря. Складові та норми етики бібліотекаря.. Кодекс етики ІФЛА для бібліотекарів та інших інформаційних працівників. Основні морально-етичні норми професійної бібліотечної діяльності.

Професіограма сучасного бібліотекаря відділу обслуговування. Культура поведінки й спілкування з читачами для працівників бібліотек. Основні функції, форми та види бібліотечного спілкування. Бар'єри інформаційного обслуговування. Конфліктні ситуації в роботі бібліотекаря. Групи «важких (проблемних) користувачів». Рекомендації для уникнення конфліктів з відвідувачами бібліотеки.

Безпека та ергономіка у обслуговуванні користувачів. Поняття особистої безпеки як одного з показників якості обслуговування. Безпека персоналу та користувачів у бібліотеці. Організація робочого місця користувача. Вимоги до робочих місць. Ергономічні основи безпеки праці. Сутність та напрями ергономіки. Умови функціонального комфорту (ФК) та їх вплив на формування ергономічної культури. Освітлення робочих місць. Організація освітлення приміщення та робочих місць (працівників, читачів) у бібліотеці. Провітрювання приміщень у бібліотеці.

Естетичні основи безпеки праці. Сигнальні кольори. Знаки безпеки праці. Естетичні фактори та їх вплив на психічний та фізичний стан людини. Колір як важливий чинник у формуванні сприятливого робочого оточення у бібліотеці. Вибір кольорового оформлення приміщень та візуальних матеріалів. Критерії вибору кольорового рішення (приміщення, візуальних матеріалів тощо). Показники ефективності бібліотечного обслуговування. Удосконалення показників якості за ІФЛА та ISO.

Семінарське заняття 7. Формування професійної етики бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек (2 год.).

Практичне заняття 13. Кодекс етики бібліотекаря(2 год.).

Практичне заняття 14 Безпека та ергономіка у обслуговуванні користувачів (2 год.).

Семінарське заняття 8. Бібліотекар як суб'єкт формування іміджу бібліотеки(2 год.).

Практичне заняття 15. Оцінка якості бібліотечно-інформаційних послуг та ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування (2 год.).

Практичне заняття 16. Інновації в організації бібліотечного обслуговування в Україні та за кордоном(2 год.).

6. Контроль навчальних досягнень

6.1. Система оцінювання навчальних досягнень студентів

Вид діяльності студента	Максимальна к-сть балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3		Модуль 4	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів
Відвідування лекцій	4	1	1	1	1	1	1	1	1
Відвідування семінарських занять	1	1	1	3	3	2	2	2	2
Відвідування на практичному занятті	1	5	5	3	3	4	4	4	4
Робота на семінарському занятті	10	1	10	3	30	2	20	2	20
Робота на практичному занятті	10	5	50	3	30	4	40	4	40
Лабораторна робота (в тому числі допук, виконання, захист)									
Виконання завдань для самостійної роботи	5	6	30	5	25	5	25	6	30
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25	1	25	1	25
Виконання ІНДЗ									
<i>Разом</i>			122		117		117		122
Максимальна кількість балів	478								
Екзамен	40								
Розрахунок коефіцієнта	Розрахунок: $478 : 60 = 8$ Студент набрав: 455 балів Оцінка: $455 : 8 = 57$ балів + max 40 балів за екзамен								

Вид діяльності студента	Максимальна кількість балів	Кількість одиниць до розрахунку	Всього
Відвідування лекцій	1	4	4
Відвідування семінарських занять	1	8	8
Відвідування на практичному занятті	1	16	16
Робота на семінарському занятті	10	10	80
Робота на практичному занятті	10	10	160
Виконання завдань для самостійної роботи	5	22	110
Виконання модульної роботи	25	4	100
Максимальна кількість балів			478

6.2.Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання

У процесі виконання самостійної роботи викладач оцінює:

- рівень засвоєння студентом навчального матеріалу, винесеного на самостійне опрацювання;
- вміння використовувати теоретичні знання при виконанні самостійних робіт;
- обґрунтованість та логічність викладення самостійно вивченого матеріалу;
- повноту виконання завдання, розкриття проблеми;
- оформлення матеріалів згідно з висунутими вимогами.

Самостійна робота студента з навчальної дисципліни оцінюється в межах від 1 до 5 балів:

- 5 балів** – завдання для самостійної роботи виконані в повному обсязі, лаконічно, змістовно, обґрунтовано, із наведенням прикладів і застосуванням методу аналізу та творчого підходу. Студент самостійно працює з літературою; оцінює факти, явища, події; робить висновки, вміє формулювати й обґрунтовувати власну позицію; має комунікативні вміння і навички;
- 4 бали** – завдання для самостійної роботи виконані в повному обсязі, лаконічно, змістовно, обґрунтовано, але з певними помилками щодо викладу матеріалу та без наведення прикладів до окремих фактів, явищ і подій. Студент:працює із запропонованою літературою;робить висновки, однак у процесі відтворення самостійно дібраного матеріалу простежується брак власних суджень, прояву креативності й ініціативності.
- 3 бали** – завдання для самостійної роботи виконані в повному обсязі, але з порушенням логіки й послідовності викладу матеріалу та без ілюстрування прикладами. У роботі допускаються стилістичні помилки, неточне вживання термінів, довільне витлумачення фактів. Студент працює із запропонованими джерелами, але аналізує їх примітивно, без висвітлення власної позиції;
- 2 бали** – завдання для самостійної роботи виконані не в повному обсязі, частково самостійно і за певним зразком. Студент володіє матеріалом на початковому рівні, викладає його хаотично й необґрунтовано, без дотримання мовних норм; має фрагментарні навички роботи з науковими джерелами і не вміє робити висновки; комунікативні вміння і навички мають низький рівень розвитку.
- 1 бал** – більшу частину самостійних завдань не виконано. Студент лише частково володіє навчальним матеріалом, не вміє чітко, лаконічно й послідовно висвітлювати його; не працює з науковими й навчальними джерелами; майже відсутні творчі та комунікативні вміння і навички.

Змістовий модуль I. ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ

1.1. Здійснити аналіз законодавчих актів та нормативних документів УБА щодо інформаційного обслуговування користувачів бібліотек. Результати представити у формі конспекту основних положень – 2 год.

1.2 Ознайомитися з Типовими нормами часу на основні процеси бібліотечної роботи та зробити конспект норм:

1.2.1. Надання послуг користувачам (4) – обслуговування користувачів (4.1) – 2 год.

1.2.2. Надання послуг користувачам (4) – підготовка до видачі документів (4.2), обслуговування віддалених користувачів (4.3) – 2 год.

1.2.3 Надання довідково-бібліографічних послуг (5) – довідково-інформаційна робота (5.1), довідково-бібліографічні послуги (5.2), бібліографічне інформування (5.3) – 2 год.

1.3. Розробити план організації та сценарій інформаційного заходу для проведення в університетській бібліотеці, обираючи довільну тематику популяризації літератури (студентам дозволяється об'єднуватися в групи): тематичної виставки; бібліографічного огляду; Дня періодики; Дня спеціаліста; літературного вечора; клубу за інтересами – 4 год.

1.4. Підготувати рекламний матеріал для оголошення про захід, підготовлений відповідно до завдання 1.3. – 2 год.

Змістовий модуль II. ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ АРХІВІВ

2.1. Розкрийте основні джерела для наведення архівних довідок з урахування змісту їх запиту: архівні довідки про трудовий стаж; архівні довідки про заробітну плату; архівні довідки про освіту; архівні довідки про майнові права тощо. – 2 год.

Результати подати у таблиці.

Таблиця.

№ з.п.	Зміст запиту на архівну довідку	Основні джерела для наведення архівних довідок
1.		

2.2 Розкрити зміст та призначення архівних копій та витягів з документів. Визначити та охарактеризувати матеріальні носії архівних копій документів. Визначте вимоги та особливості складання (подання) архівних копій та витягів з документів. – 2 год.

2.3 Переглянути інтернет-сайти 3 архівів України та визначити основну номенклатуру їх послуг, яку вони пропонують своїм користувачам. Визначити, чи є серед них послуги унікальні, неповторювані. За результатами зробленого аналізу заповнити таблицю – 4 год.

№ з.п.	Назва архіву	Електронна адреса (код доступу)	Характеристика ресурсу (короткий опис та коментар: які послуги пропонує, як їх презентує, чи пропонує послуги тощо)

2.4. Розробити план організації та проведення Дня інформації в архівній установі з метою презентації архівних фондів, рідкісних документів тощо. Тематика заходу на вибір студента. У захід з нагоди дня інформації включити: презентацію заходу, тематичну виставку, зустрічі з цікавими людьми тощо. – 4 год.

2.5. Здійснити аналіз проведення архівними установами України заходів з презентації архівних фондів, упродовж 2017-2018 року. Проаналізувати на базі одного з архівів, на вибір студента, проведені заходи за такими параметрами: тематика, типи читачів, спеціалізація, короткий зміст – 2 год.

Змістовий модуль III. СУЧАСНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ

3.1. Розглянути Правила користування інтернет-центром у бібліотеці. Визначити особливості та умови користування інтернет-центром. Розкрити нові можливості щодо надання послуг. – 2 год.

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

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 та 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 _____

3.3. Здійснити оцінку рівня обслуговування у віддаленому режимі 3-5 бібліотек (на вибір студента). Для цього скористатись меню сайту бібліотеки «Запитай у бібліотекаря» (чи інше формулювання). Студент самостійно обирає тематику запиту. За результатами виконання завдання сформулювати звіт у формі таблиці – 4 год.

Назва бібліотеки; назва відділу, який здійснює дистанційне обслуговування	Назва меню сайту для інтерактивного зв'язку	Тематика звернення (детальний опис або повністю переданий зміст повідомлення, яке відправлялося)	Загальна оцінка зворотного зв'язку (оперативність надання відповіді, змістовність, повнота, релевантність, дотримання норм етики)

3.4. Переглянути інтернет-сайти 5 бібліотек України та сформулювати перелік нових видів послуг, які надають бібліотеки на основі використання комп'ютерних технологій. Результати представити в таблиці «Характеристика інтернет-ресурсів, продуктів та послуг бібліотек» – 2 год.

Назва сайту (ресурсу)	Електронна адреса (шлях доступу)	Рік створення	Характеристика ресурсу (короткий опис та коментар)

3.5. Визначити планові заходи для організації роботи інтернет-центру у бібліотеці. Визначити головні напрями які потребують фінансування. Розглянути стан фінансової підтримки щодо організації роботи інтернет-центру, а саме:

- вивчити можливості фінансування через державний бюджет, місцеві бюджети, інноваційні фонди.
- визначити можливості фінансування через надання спеціальних платних послуг для підприємств, об'єднань, приватних осіб тощо. – 2 год.

Змістовий модуль IV.

ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА БІБЛІОТЕКАРЯ В РОБОТІ З КОРИСТУВАЧАМИ СУЧАСНИХ БІБЛІОТЕК, АРХІВІВ, ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ

4.1. На підставі нормативної, рекомендаційної літератури розробити Кодекс етики працівника бібліотекаря відповідного профілю (за вибором студента) – 2 год.

4.2. Написати есе на тему: «Умови функціонального комфорту та їх вплив на формування ергономічної культури» або «Естетичні фактори та їх вплив на психічний та фізичний стан людини» – 2 год.

4.3. Розглянути роль та призначення кольору оформленні та дизайні бібліотеки. Охарактеризувати гамаю гармонуючих та контрастуючих кольорів стосовно основного. Подати у таблиці. – 2 год.

Таблиця.

Основний	Гармонуючий	Контрастуючий

4.4. Обґрунтувати вибір кольорового оформлення приміщень бібліотеки з урахуванням таких критеріїв: розмір приміщення, освітленість, функціональне призначення, кількість осіб що мають у ньому знаходитися (персонал, відвідувачі тощо). Обґрунтувати вибір кольорового оформлення візуальних матеріалів у бібліотеці орієнтуючись на їх зміст та призначення. – 2 год.

4.5. Підготувати комплексний ілюстративно-графічний матеріал на тему: «Конфліктний користувач – етичний бібліотекар». Для підготовки можна використати фрагменти фільмів, документальних стрічок, аудіо записів тощо – 2 год.

4.5. Визначити ознаки професійної компетентності працівників бібліотеки та критерії для її оцінювання. Оцінити професійну компетентність працівників (3 осіб на вибір студента) бібліотеки Університету. На основі узагальнення їх компетенцій вибрати найбільш значущі. Результати подати у вигляді таблиці. – 4 год.

Таблиця.

Компетенція	Критерії оцінки	Оцінка та її обґрунтування

4.6. Розглянути та охарактеризувати показники ефективності бібліотечного обслуговування: оцінка ресурсів обслуговування, інтенсивність обслуговування, результативність окремих бібліотечних послуг. Результати подати у вигляді таблиці. – 2 год.

Таблиця.

Показники ефективності бібліотечного обслуговування	Характеристика

6.3. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання

Модульна контрольна робота проводиться після вивчення певного змістового модуля. Оцінюється за виконання завдань у формі, зазначеній викладачем у робочій програмі. Кількість модульних контрольних робіт з навчальної дисципліни – 4, виконання кожної роботи є обов'язковим.

ЗАВДАННЯ ДО МОДУЛЬНИХ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Змістовий модуль І.

1. День інформації як комплексна форма бібліографічного інформування.
2. Структура і порядок проведення Дня інформації.
3. Універсальні і тематичні Дні бібліографії.
4. День періодики як огляд цікавих рубрик і публікацій.
5. Ділові зустрічі у бібліотеках: види, мета, етапи підготовки.
6. Бібліотечні конференції як вид масового заходу.

7. Стаціонарне обслуговування читачів на абонементі та в читальному залі.
8. Диференційоване обслуговування користувачів.
9. Відповідність форм абонементів і видів обслуговування.
10. Форми абонементів.
11. Техніка обслуговування користувачів на абонементі.
12. Організація обслуговування читачів у читальному залі.
13. Загальні та спеціалізовані читальні зали.
14. Техніка роботи з обслуговування користувачів у читальному залі.
15. Позастаціонарне обслуговування користувачів.
16. Організація обслуговування користувачів за міжбібліотечним абонементом (МБА).
17. Типові норми часу на основні процеси надання послуг користувачам (обслуговування користувачів).
18. Методи індивідуального бібліотечного обслуговування.
19. Форми диференційованого обслуговування користувачів.
20. Технологія масового і групового бібліотечного обслуговування.
21. Групове і фронтальне масове бібліотечне обслуговування.
22. Технологія підготовки інформаційного забезпечення групових дозвіллемолюбительських потреб користувачів бібліотек.
23. Бібліотеки сімейного читання.
24. Бібліотечно-інформаційне обслуговування дітей та юнацтва.
25. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів з обмеженими можливостями.

Змістовий модуль II.

1. Архівні документи та послуги. Інформаційні документи архіву.
2. Інформаційне забезпечення користувачів архіву відповідно до їх запитам.
3. Основні форми користування документами архіву. Організація користування документами.
4. Зміст та призначення архівних довідок.
5. Вимоги до складання та видавання архівних довідок.
6. Причини складання листів на запит до архівної установи.
7. Основні джерела для наведення архівних довідок.
8. Видавання архівних копій та витягів з документів.
9. Видавання документів у тимчасове користування за межі архіву.
10. Обслуговування користувачів у читальному залі архіву.
11. Шляхи ознайомлення громадськості з документами архіву.
12. Специфіка організація виставок архівних документів.
13. Зміст та призначення планування екскурсій, лекцій, доповідей в архіві.
14. Пропагування документів архіву в засобах масової інформації.
15. Документальні публікації та їх підготовка архівом.
16. Інформаційна діяльність служби НТІ архіву.
17. Інформаційне забезпечення науково-дослідної та методичної роботи архіву.
18. Інформаційне забезпечення управління службою НТІ.
19. Інформаційне забезпечення практичної діяльності.

20. Абоненти ДІО та основні види ДІО, що здійснює служба НТІ.
21. Довідково-інформаційне обслуговування користувачів.
22. Бібліографічне обслуговування та бібліографічне інформування. Виконання інформаційних запитів.
23. Диференційоване забезпечення керівників науково-технічною інформацією.
24. Інформаційне забезпечення спеціалістів профільною інформацією у системі вибіркового розповсюдження інформації.
25. Організація тематичних виставок матеріалів ДІФ.

Змістовий модуль III.

1. Електронна бібліотека як нова форма організації бібліотечного обслуговування.
2. Класифікація електронних бібліотек.
3. Напрями діяльності традиційних бібліотек у мережі Інтернет з використанням бібліотечних сайтів (надання доступу до електронних каталогів, електронних бібліотек, повнотекстових копій, електронних книг тощо).
4. Корпоративна взаємодія бібліотек як спосіб удосконалення віддаленого обслуговування користувачів.
5. Міжнародні бібліотечні проекти з надання доступу до електронних ресурсів.
6. Електронна бібліотека як складова дистанційного навчання.
7. Створення проблемно-орієнтованого інформаційного продукту. Бібліотечні корпоративні мережі та їх призначення.
8. Діяльність бібліотек з надання доступу до мережевих інформаційних ресурсів.
9. Види мережних документів за Т. В. Майстровичем.
10. Веб-сайт бібліотеки як складова частина сучасного іміджу бібліотеки.
11. Надання доступу до електронного каталогу бібліотеки.
12. Технічна підтримка та обслуговування сайту бібліотеки.
13. Правила веб-етики щодо розміщення інформації на веб-сайті бібліотеки.
14. Сучасні підходи та вимоги до контенту та веб-дизайну бібліотечного сайту.
15. Новітні форми роботи бібліотекарів і засоби зворотного зв'язку: віртуальна довідка, on-line консультації, електронна доставка документів, гостьова книга, форум, чат.
16. Віртуальні виставки.
17. Лічильники відвідувань сайту та окремих його сторінок і розділів.
18. Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці та обслуговування користувачів: технічне та програмне забезпечення Інтернет-центру, правил користування, послуги центру, організація вільного доступу до Інтернету.
19. Персонал інтернет-центрів: вимоги, компетенції
20. Досвід роботи публічних бібліотек світу та України з надання доступу користувачам до ресурсів мережі Інтернет.
21. Довідково-бібліографічне обслуговування он-лайн (електронна пошта, доступ до комерційних баз даних, проведення відео конференцій тощо).

22. Планування робіт, вивчення можливостей їх фінансування через державний бюджет, місцеві бюджети, інноваційні фонди.
23. Законодавство України з питань авторського права та інтелектуальної власності.
24. Специфіка проблем інтелектуальної власності і авторського права у сфері електронних публікацій і телекомунікаційних каналів розповсюдження інформації. Об'єкти авторського права в Інтернеті.
25. Документи ІФЛА (Маніфест про Інтернет), УБА («Доступ до Інтернету як бібліотечна послуга»), ІФЛА та МАК (спільна заява), проекту PULMAN (Ойрашський маніфест).

Змістовий модуль IV.

1. Користувач бібліотеки як клієнт
2. Бібліотекар як суб'єкт формування іміджу бібліотеки
3. Сутність клієнтоорієнтованого підходу у бібліотечній діяльності.
4. Етичні засади бібліотечної етики: нормативні, рекомендаційні, наукові документи.
5. Бібліотекар як суб'єкт формування іміджу бібліотеки. Професіограма бібліотекаря.
6. Складові і норми етики бібліотекаря.
7. Функції, форми і види бібліотечного спілкування при інформаційному обслуговуванні.
8. Бібліотекар і конфлікт: вирішення конфліктних ситуацій етичними прийомами
9. Сучасна проблема професійної етики бібліотекаря.
10. Кодекс етики ІФЛА для бібліотекарів та інших інформаційних працівників.
11. Професіограма сучасного бібліотекаря.
12. Складові і норми етики бібліотекаря.
13. Культура поведінки й спілкування з читачами для працівників бібліотек.
14. Основні функції, форми і види бібліотечного спілкування.
15. Бар'єри інформаційного обслуговування: соціально-психологічний підхід.
16. Групи «важких (проблемних) користувачів».
17. Рекомендації для уникнення конфліктів з відвідувачами бібліотеки.
18. Залежність іміджу бібліотеки від поведінкової складової працівників.
19. Показники ефективності інформаційно-бібліотечного обслуговування.
20. Методи оцінки якості бібліотечно-інформаційних послуг.
21. Показники якості бібліотечного обслуговування ІФЛА та ISO
22. Удосконалення показників бібліотечного обслуговування за ІФЛА та ISO.
23. ISO 2789 «Інформація і документація. Міжнародна бібліотечна статистика».
24. ISO 11620 «Інформація і документація. Показники ефективності роботи бібліотек».
25. Оцінка інформаційного обслуговування бібліотеки (на конкретному прикладі).

6.4. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання.

Форма проведення: *письмова*

Екзамен складається за білетами які містять: 1 теоретичне питання та тестове завдання. Максимальна кількість балів: **40 балів**.

Критерії оцінювання:

- Правильна відповідь на теоретичне питання – максимально 15 балів.
- Виконання тестового завдання — максимально 25 балів. Завдання з однією правильною відповіддю — 1 бал.

6.5. Орієнтовний перелік питань до екзамену.

1. Історичний розвиток системи бібліотечного обслуговування як суспільна потреба.
2. Розкрити сутність та особливості стаціонарного обслуговування користувачів на абонементі та в читальному залі.
3. Форми та технологія позастаціонарного обслуговування користувачів.
4. Індивідуальне інформаційне бібліотечне обслуговування: етапи, прийоми, методи.
5. Охарактеризувати форми диференційованого обслуговування користувачів.
6. Організація обслуговування користувачів за міжбібліотечним абонементом (МБА).
7. Український та закордонний досвід інформаційного обслуговування різних груп користувачів.
8. Основні форми користування документами архіву. Організація користування документами.
9. Зміст та призначення архівних довідок. Вимоги до складання та видавання архівних довідок.
10. Розкрити шляхи ознайомлення громадськості з документами архіву. Особливості пропагуванням документів архіву у засобах масової інформації.
11. Сутність довідково-інформаційного обслуговування користувачів.
12. Розкрити сутність бібліографічного обслуговування та бібліографічного інформування. Виконання інформаційних запитів.
13. Організація тематичних виставок матеріалів ДІФ.
14. Розкрити сутність корпоративної взаємодія бібліотек як способу удосконалення віддаленого обслуговування користувачів.
15. Міжнародні бібліотечні проекти з надання доступу до електронних ресурсів.
16. Розкрити роль електронної бібліотеки як складової дистанційного навчання.
17. Створення проблемно-орієнтованого інформаційного продукту. Бібліотечні корпоративні мережі та їх призначення.
18. Розкрити механізм надання користувачам доступу до електронного каталогу бібліотеки.
19. Сучасні підходи та вимоги до контенту та веб-дизайну бібліотечного сайту. Веб-етика розміщення інформації на веб-сайті бібліотеки.
20. Охарактеризувати новітні форми роботи бібліотекарів і засоби зворотного зв'язку: віртуальна довідка, on-line консультації, електронна доставка

документів, гостьова книга, форум, чат.

21. Досвід роботи публічних бібліотек світу та України з надання доступу користувачам до ресурсів мережі Інтернет.
22. Довідково-бібліографічне обслуговування он-лайн (електронна пошта, доступ до комерційних баз даних, проведення відео конференцій тощо).
23. Розглянути законодавчо-нормативні документи України з питань авторського права та інтелектуальної власності.
24. Специфіка проблем інтелектуальної власності і авторського права у сфері електронних публікацій і телекомунікаційних каналів розповсюдження інформації. Об'єкти авторського права в Інтернеті.
25. Роль УБА у формуванні та підтримці етики обслуговування користувачів.
26. Розкрити сутність клієнтоорієнтованого підходу у бібліотечній діяльності.
27. Функції, форми і види бібліотечного спілкування при інформаційному обслуговуванні.
28. Охарактеризувати бар'єри інформаційного обслуговування: соціально-психологічний підхід.
29. Розкрити показники ефективності інформаційно-бібліотечного обслуговування.
30. Охарактеризувати показники якості бібліотечного обслуговування ІФЛА та ISO.

6.6. Шкала відповідності оцінок

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

7. Навчально-методична карта дисципліни «Інформаційне обслуговування користувачів бібліотек»

Разом: 150 год., з них: лекційних – 8 год, семінарських занять – 16 год, практичних занять – 32 год., семестровий контроль – 8 год., самостійна робота – 56 год, екзамен

III семестр: лекційних – 2 год, семінарських занять – 2 год, практичних занять – 10 год., семестровий контроль – 2 год., самостійна робота – 14 год.

IV семестр: лекційних – 6 год, семінарських занять – 14 год, практичних занять – 22 год., семестровий контроль – 6 год., самостійна робота – 42 год.

Тиждень	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Модулі	Змістовий модуль I					Змістовий модуль II				
Назва модуля	ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОТЕЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ					ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ АРХІВІВ				
Кількість балів за модуль	122 б.					117 б.				
Лекції	відвідування - 1 б.					відвідування - 2 б.				
Теми лекцій	Інформаційно-бібліотечного обслуговування: зміст, структура, напрями – 1 б.					Специфіка інформаційного обслуговування користувачів архівів – 1 б.				
Теми семінарських занять	Інформаційні продукти та послуги бібліотек в системі обслуговування користувачів 1+10 б.					Організація обслуговування користувачів в архіві –1+ 10	Довідково-інформаційне обслуговування користувачів архіву –1+ 10 б.	Інформаційне забезпечення спеціалістів профільною інформацією у системі вибіркового розповсюдження інформації – 1+10 б.		
Теми практичних занять	Аналіз концептуальних підходів до становлення інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів: історія і сучасний стан – 1+10 б.	Законодавчі та нормативно-правові основи інформаційно-бібліотечного обслуговування – 1+10б.	Організація інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів – 1+10 б.	Бібліотечно-інформаційне обслуговування окремих груп користувачів -1+10б.	Вивчення та задоволення інформаційних потреб користувачів у процесі обслуговування – 1+10б.	Видавання архівних довідок – 1+10 б.	Обслуговування користувачів у читальному залі архіву – 1+10б.	Ознайомлення громадськості з документами архіву – 1+10б.		
Самостійна робота	6x5=30 б.					5x5=25 б.				
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 1 – 25 б.					Модульна контрольна робота 2 – 25 б.				

Тиждень	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	XVII	XVIII	XIX	XX
Модулі	Змістовий модуль III					Змістовий модуль III				
Назва модуля	СУЧАСНІ АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ					ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА БІБЛІОТЕКАРЯ В РОБОТІ З КОРИСТУВАЧАМИ СУЧАСНИХ БІБЛІОТЕК, АРХІВІВ, ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ				
Кількість балів за модуль	117 б.					122 б.				
Лекції	відвідування - 2 б.					відвідування - 2 б.				
Теми лекцій	Бібліотечно-інформаційний центр – нова модель бібліотечного обслуговування – 1 б.					Професійна етика бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек – 1 б.				
Теми семінарських занять	Інноваційні технології обслуговування користувачів: зміст та призначення – 1+10 б.		Веб-сайти бібліотечно-інформаційних центрів як елементи позастанціонарного обслуговування користувачів – 1+10 б.			Формування професійної етики бібліотекаря в роботі з користувачами бібліотек – 1+10 б.		Бібліотекар як суб'єкт формування іміджу бібліотеки – 1+10 б.		
Теми практичних занять	Діяльність бібліотек з надання доступу до мережних інформаційних ресурсів – 1+10б.	Організація роботи інтернет-центру у бібліотеці – 1+10б.	Інтелектуальна власність та авторське право в Інтернеті: відповідальність обслуговуючого персоналу інформаційного центру – 1+10б.	Навчання користувачів роботі з електронними ресурсами бібліотечно-інформаційного центру – 1+10б.		Кодекс етики бібліотекаря – 1+10б.	Безпека та ергономіка у обслуговуванні користувачів – 1+10б.	Оцінка якості бібліотечно-інформаційних послуг та ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування .- 1+10 б.	Нові форми організації бібліотечного обслуговування в Україні та за кордоном – 1+10 б.	
Самостійна робота	5x5=25 б.					6x5=30 б.				
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 3 – 25 б.					Модульна контрольна робота 4 – 25 б.				
Підсумковий контроль	Екзамен 40 балів					Підсумковий контроль				

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Законодавча:

1. Закон України «Про авторське право і суміжні права»; Закон України «Про ефективне управління майновими правами правовласників у сфері авторського права і (або) суміжних прав»: чинне законодавство із змінами та допов. станом на 26 липня 2018 року. Київ : Алерта, 2018. 84 с.
2. Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» : ВР N 3815 від 24.12.93. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*, 1994. № 15. ст.86.; зі змінами N5068-VI від 05.07.2012. - URL: <https://www.osgrm.ua/posibnyky-video/zakony-pro-arhivny/zakon-ukrayiny-pro-natsionalnij-arhivnyj-fond-ta-arhivni-ustanovy-vid-24-12-93/>
3. Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу»: № 33/95-ВР від 27.01.95; від 27 січ. 1995 р. №32/95-ВР. *Відом. Верхов. Ради України*. 1995. №7. Ст. 45; В ред. Закону №16-19 від 01.01.2015. - URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80>.
4. Закон України «Про доступ до публічної інформації»: від 13.01.2011, чинний від 09.05.2011 року. *Відомості Верховної Ради України*, 2011. № 32. ст. 314.
5. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 травня 2003 року № 851-IV (зі змінами та доповненнями). *Вісник Державного комітету архівів України*. 2003. Вип. 2(14). С. 15-22.
6. Закон України «Про електронний цифровий підпис» від 22 травня 2003 року № 852-IV України (зі змінами та доповненнями). *Вісник Державного комітету архівів України*. 2003. Вип. 2(14). С. 23-32.
7. Закон України «Про інформацію»: N 2658-XII від 02.10.92. *Відом. Верхов. Ради України*. 1992. №48. Ст. 650; В ред. Закону №317-19 від 21.05.2015. - URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
8. Закон України «Про Національну програму інформатизації». *Відомості Верховної Ради України*. 1998. № 27-28. Ст. 181.
9. Законом України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства на 2007-2015 рр.», – URL: http://oblosvita.com/normatyvna_baza/material/innovacii/1466-zakon-ukrayini-pro-osnovni-zasadi-rozvitku-informacijnogo-suspilstva-v-ukrayini-na-2007-2015-roki.html
10. Накази Держкомархіву України «Про надсилання обов’язкових безоплатних примірників друкованих видань, що виходять під грифом архівних установ» : від 5 черв. 2001 р. № 52. *Вісн. Держкомархіву України*. 2001. Вип. 2/3. С. 69.
11. Наказ Державного комітету архівів України «Про затвердження Правил роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій» : № 16 від 16.03.2001, зареєстровано в Міністерстві юстиції України 8 травня 2001 р. за № 407/5598. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0407-01>

12. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення : (ДСТУ 7448:2013). Вид. офіц. – Чинний від 2014–07–01. Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. III, 41 с. (Інформація та документація) (Національний стандарт України).

Базова:

13. Бондаренко В. Бібліотечне інтернет-обслуговування: стан та перспективи : [монографія] / Вікторія Бондаренко ; наук. ред. Т. Гранчак ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2016. 276 с.
14. Інформаційно-комунікаційна діяльність наукових бібліотек в умовах розвитку суспільства знань : монографія / Василенко О. М., Добко Т. В., Зайченко Н. Я., Каліберда Н. Ю., Кириленко О. Г., Клименко О. З., Коваль Т. М., Литвинова Л. А., Лобузін К. В., Самохіна Н. Ф.; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2017. 410 с.
15. Ісаєнко О. О. Інноваційні бібліотечні технології інформаційного обслуговування : [монографія] / Олександр Ісаєнко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ : НБУ ім. В. І. Вернадського, 2011. 157 с.
16. Шаравара Т. О. Інформаційний пошук і робота з бібліотечними ресурсами: навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2017. 256 с.
17. Служби науково-технічної інформації державних архівних установ України : інформаційна, організаційна та науково-методична діяльність : метод. рекомендації / Держ. архів. служба України, УНДІАСД ; уклад.: С. С. Артамонова, А. А. Майстренко, Л. П. Одинока, Р. В. Романовський. Київ, 2012. 34 с. – URL: <http://undiasd.archives.gov.ua/doc/mr-SNTI.pdf>
18. Шемаєва Г. В. Електронні ресурси бібліотек України в системі наукових комунікацій : монографія / Г. В. Шамаєва ; Харківська держ. академія культури. Харків : ХДАК, 2008. 289 с.

Додаткова:

19. Андреев Д.Я. Використання електронних бібліотек як одного з елементів інтерактивного комп'ютерного навчання / Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова Кафедра інформаційних систем і технологій, 2014. – URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/5898/1/Using%20digital%20libraries.pdf>
20. Бібліотечне спілкування як чинник якості обслуговування : методичні рекомендації / Комун. закл. «ОУНБ ім. Тараса Шевченка» Черкас. обл. ради; уклад. Л. С. Шумко. Черкаси, 2013. 20 с. - URL: <http://library.ck.ua/files/14.05.2013/1.pdf>
21. Білик О, Інтерактивне обслуговування користувачів публічних бібліотек України - шлях до самообслуговування. *Бібліотечна планета*. 2016. №1. С.30-36. - URL: <https://nmo.lib.kherson.ua/interaktivne-obslugovuvannya-korsituvachivpublichnih-bibliotek-ukraini---shlyah-do-samoobslugovuvannya.htm>
22. Богун Н. Корпоративна культура в бібліотеці / Н. Богун. *Бібліотечна планета*. 2013. № 1. С. 11-13.

23. Бодяк О. Формування бібліотечно-інформаційних ресурсів Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського: сучасний стан та перспективирозвитку / О. Бодяк. *Наук. пр. Нац. Б-ки України ім. В. І. Вернадського*. Київ, 2013. Вип. 38. С. 74-87.
24. Борик С. М. Бібліотечно-інформаційне обслуговування користувачів: вивчення інформаційних потреб. *Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства*, 2013. С499-509. - URL: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/21388/1/51-499-509.pdf>
25. Гуренко О. І. Дейзі-бібліотека як засіб навчання дітей з вадами зору в інклюзивному навчальному закладі / О. І. Гуренко, Т. О. Чумак. *Актуальні проблеми педагогіки, психології та професійної освіти*. 2017. № 1. С. 64–69. - URL: <http://journals.uran.ua/appfpo/article/viewFile/95084/91004>.
26. Іваницька Т. Інформаційний простір бібліотеки: нові технології – нові можливості / Т. Іваницька, Н. Фадеева. *Вища шк.* 2011. № 4. С. 113-122.
27. Іванова Н. Сучасні бібліотечні установи в процесі поширення правових знань / Н. Іванова. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. 2010. Вип. 26. С. 81–87.
28. Інтелектуальна власність та її захист: нормат.-правове регулювання : зб. документів / О. М. Роїна (упоряд.) – 3-тє вид., перероб. та доп. Київ : КНТ, 2006. 479 с.
29. Інформаційно-бібліографічна робота публічної бібліотеки : метод. реком. / Харків. обл. універс. наук. б-ка ; уклад. Л.О.Сашкова. Харків : ХОУНБ, 2015. 21 с.
30. Каліберда Н. Бібліотечно-інформаційне обслуговування в умовах розвитку електронного середовища : [за матеріалами міжнар. наук. конф. «Інтранет/екстранет-ресурси в наукових бібліотеках», 9–10 жовт. 2007 р., м. Київ] / Н. Каліберда, А. Бровкін. *Бібл. вісник*. 2007. № 6. С. 20–23.
31. Каліберда Н. Висвітлення теоретичних і організаційних основ бібліотечного обслуговування читачів у дослідженнях науковців Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського / Н. Каліберда. *Бібл. вісник*. 2010. № 3. С. 58–68. 30
32. Кунанець Н. Е. Інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами: історія та сучасність: моногр. / Н. Е. Кунанець ; Нац. ун-т «Львів. політехніка». Львів : Гал. вид. спілка, 2013. 439 с.
33. Майстренко А. А. Наукове дослідження «Служби науково-технічної інформації державних архівних установ України: інформаційна, організаційна та науково-методична діяльність» : хід, результати, висновки / А. А. Майстренко, Р. В. Романовський // *Архіви України*. – 2012. – № 3. – С. 25–34
34. Матяш І.Б. Архівознавство : методологічні засади та історія розвитку : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / І.Б. Матяш, НАН України. Ін-т укр. археографії та джерелознавства ім. М.С. Грушевського. Київ : ВД «КМА», 2012. 515 с.
35. Миколенко Р. Сучасні критерії оцінювання діяльності бібліотек / Р. Миколенко. *Бібліотечна планета*. 2010. № 4. С. 17–20.

36. Миськевич Т. Інформаційна соціалізація користувачів з особливими потребами в сучасній бібліотеці (вітчизняний досвід) / Т. Миськевич. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського* : зб. наук. пр. / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. Київ, 2018. Вип. 49. С. 155–166. - URL: <http://nbuviar.gov.ua/images/naukprazi/49.pdf> .
37. Миськевич Т. Сучасна бібліотека як мультисервісний заклад / Т. Миськевич. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського* : зб. наук. пр. / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. Київ, 2016. Вип. 43. С. 57-69.
38. Мосюндзь К. Інтерактивні книжки як інноваційний спосіб подання інформації / Катерина Мосюндзь. *Український інформаційний простір*. 2014. Ч. 3. С. 272–276.
39. Ніколаєв В. І., Криворучко Н.В. Використання сучасних інформаційних технологій у роботі бібліотек. *Економічні науки*, 2015. вип.27. С. 294-300. - URL: <http://economics.kntu.kr.ua/pdf/27/36.pdf>
40. Орієнтація на клієнта – користувача бібліотеки: методичні поради / Упр. культури, національностей, релігій та туризму Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. Хмельницький, 2015. 28 с.
41. Палеха Ю.І., Іванова І.О., Черепуха Л.О. Бібліотечне фондознавство : навч. посіб. /Ю.І. Палеха, І.О. Іванова, Л.О. Черепуха ; за заг. ред. проф. Ю.І. Палехи ; М-во освіти і науки України Київ : ВидавництвоЛіра-К, 2018. 275 с. – URL: <http://lirak.com.ua/preview/12460.pdf>
42. Петрицька В. Комфортність обслуговування очима користувачів / Валентина Петрицька. *Бібл. форум України*. 2010. № 1. С. 32–36
43. Положення про службу науково-технічної інформації Центрального державного науково-технічного архіву України / ЦДНТА України ; уклад. А. О. Алексеєнко. Харків, 2010. 5 с.
44. Публічна бібліотека: Веб-сайт: десять років до успіху / Національна парламентська бібліотека України / І. Цуріна (підгот.), А. Абдуллаєва (пер.зангл.), Н. Цуріна (підгот.). Київ, 2004. 31 с.
45. Ржеуський А. Використання хмарних технологій у бібліотеках / Антоній Ржеуський. *Бібл. вісник*. 2016. № 4. С. 13–15.
46. Ржеуський А. Інноваційні підходи до бібліотечного обслуговування користувачів електронними книгами. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія* /А. Ржеуський, Н. Кунанець, О.Лозицький, В.Пасічник, 2018, - №1. - URL: <http://journals.uran.ua/bdi/article/view/150431>
47. Соколова І. Відпрацювання технології бібліотечно-інформаційного обслуговування дистанційних замовників в умовах розвитку електронного середовища сучасних бібліотек / І. Соколова. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського* : зб. наук. пр. Київ, 2008. Вип. 21. С. 218–226.
48. Соловяненко Д. Бібліотека 2.0: концепція бібліотеки другого покоління / Денис Соловяненко. *Бібл. вісник*. 2007. № 5. С. 10–20.

49. Терещенко Н. М. Структура та послуги університетських електронних бібліотек: огляд на базі університетських бібліотек Італії / Н.М. Терещенко. *Бібліотечний форум України*. 2003. № 1. С. 41-43.
50. Технологічні аспекти обслуговування користувачів : метод. рек. / М-во культури України, Нац. парлам. б-ка України ; укладач Л. В. Лагута. Київ, 2015. 36 с. URL: http://www.ounb.km.ua/biblio/actual_tech_aspect.pdf
51. Туровська Л. Маркетинговий підхід як чинник оптимізації бібліотечно-інформаційного обслуговування / Л. Туровська. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського* : зб. наук. пр. Київ, 2011. Вип. 29. С. 135–146.
52. Хімич Я. О. Інноваційні зміни в бібліотеці на основі проектного, кадрового менеджменту та ініціативної діяльності бібліотек : посіб. для бібліотекарів за програмою підвищ. кваліфікації / Я. О. Хімич ; УБА, 32 НАКККіМ, Центр безперерв. інформ.-бібл. освіти, Голов. тренінг. центр для бібліотекарів. Київ : Самміт-книга, 2012. 88 с.
53. 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.
54. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / В. М. Шеломенцев. – 2-ге вид. Київ : Лібра, 2003. 415 с.
55. Шемаєва Г. В. Електронні ресурси бібліотек України в системі наукових комунікацій : моногр. / Г. В. Шамаєва ; Харківська держ. академія культури. Харків : ХДАК, 2008. 289 с.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

№ з/п	Адреса веб-сайту	Назва веб-сайту
1	http://mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk/index	Міністерство культури України
2	http://www.irbis-nbuv.gov.ua	Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського : електронні інформаційні ресурси НБУВ
3	http:// http://www.nplu.org/	Національна бібліотека України імені Я. Мудрого
4	http://library.kubg.edu.ua.	Бібліотека Київського університету імені Бориса Грінченка
5	http://www.ula.org.ua/ua/	Українська бібліотечна асоціація
6	http://journals.uran.ua/bv	Журнал «Бібліотечний вісник»
7	http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&pg=5907	Журнал «Бібліотечна планета»
8	http://www.library.pl.ua/nashi_vidannja/inshi_vidannja/etika_bibliotekarja/	Етико-моральний аспект культури бібліотечнообслуговування
9	http://sas1.at.ua/index/0-54	Індивідуальне обслуговування читачів: імідж та етика професійної поведінки бібліотекаря
10	http://ula.org.ua/fileadmin/uba_documents/ot	Кодекс етики бібліотекаря

	hers_documents/doc_for_ubad oc/Code_of_Professional_Ethics_2013_Edite d_Nov26.pdf	
11	http://zounb.zp.ua/node/458	Конфлікти в бібліотеці: знайти і подолати
12	http://dlib.eastview.com/browse/doc/21833665	Конфлікти та їхнє розв'язання в процесі бібліотечної взаємодії
13	http://profy.4uth.gov.ua/uspisnij-dosvid/reader-andlibrarian/communication-without-conflict	Секрети безконфліктного спілкування у бібліотеці
14	http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/16559/1/53-513-522.pdf	Кравченко О. М. Грамм О. М. Етичний аспект культури бібліотечного обслуговування
15	http://library.zntu.edu.ua/for_librarian/crim_2012/kiselyova.pdf	Кисельова О. І. Етична складова професійної діяльності бібліотекаря
16	http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/13103/1/10_Сучасні%20критерії%20та%20показники%20оцінювання%20якості%20роботи%20бібліотеки.pdf	Солоіденко Г. І. Сучасні критерії та показники оцінювання якості роботи бібліотеки
17	http://www.archives.gov.ua/Law-base/Regulations/4_M-2004.pdf	Методичні рекомендації по виконанню запитів соціально-правового характеру
18	if.archives.gov.ua/pdf/metod_mzs_albom.doc	Архівна довідка - Державний архів Івано-Франківської області
19	http://lib.khnu.km.ua/about_library/naukova_robota/2016/dyh_inn.htm	Диха С. В. Інноваційні форми роботи з читачами в бібліотеках світу