

Государственное бюджетное учреждение культуры Новосибирской области
«Новосибирская областная юношеская библиотека»
Учебный центр «Траектория профи»

УТВЕРЖДЕНА

приказом ГБУК НСО

«Новосибирская областная
юношеская библиотека»

от «28» Июня 2021 г. № 68



Дополнительная профессиональная образовательная программа
повышения квалификации
**«Особенности работы библиотек
с различными категориями пользователей»**
(36 часов)

Направление: 51.03.06 Библиотечно-
информационная деятельность

Уровень: базовый

Новосибирск
2020

1. Общая характеристика программы

Динамичные преобразования библиотечного дела, обусловленные технологической модернизацией и повышением социальной роли библиотек в жизни современного общества, способствуют формированию новых профессиональных требований, предъявляемых к библиотечным работникам. В настоящее время библиотеки организуют работу как многофункциональные центры с самым широким спектром направлений и ориентированы на актуальные запросы и потребности различных категорий населения. В условиях увеличения информационного потока, цифровых технологий меняются подходы к организации деятельности и форматы работы. Не последнюю роль в данном процессе занимает умение выстраивать конструктивные взаимоотношения с читателями, посетителями библиотеки. Профессионально выстроенная коммуникация позволяет не только привлечь и удержать интерес у посетителя к книжному фонду, услугам библиотеки, но и сделать его активным участником и союзником в реализации библиотечных мероприятий и проектов.

В этих условиях библиотекарю важно не только эффективно решать профессиональные задачи, но и гибко адаптироваться в меняющихся жизненных ситуациях, творчески мыслить, самостоятельно приобретать необходимые знания и применять их на практике.

Данная программа направлена на актуализацию знаний о библиотечно-информационном обслуживании, на расширение и углубление профессиональных компетенций библиотечных специалистов в вопросах эффективного взаимодействия с различными категориями пользователей библиотек на основе знаний их потребностей и запросов.

Программа повышения профессиональной квалификации сотрудников государственных и муниципальных библиотек «Особенности работы библиотек с различными категориями пользователей» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования, «Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС), 2019» (квалификационной характеристики по должности «Библиотекарь»)), проекта профессионального стандарта «Специалист в области библиотечно-информационной деятельности» и носит практико-ориентированный характер.

Программа ориентирована на сотрудников, имеющих специальное профессиональное образование.

Раздел 1. Характеристика программы

1.1. Цель реализации программы

Целью дополнительной профессиональной программы «Особенности реализации работы с различными категориями пользователей» является формирование и развитие профессиональных компетенций, необходимых для реализации деятельности с различными категориями пользователей библиотек.

Для достижения указанной цели предлагается решений следующих задач в рамках реализации программы:

1. Расширение знаний о специфике информационно-библиотечного обслуживания разных категорий пользователей.
2. Освоение основных форм и методов работы с разными категориями пользователей.
3. Изучение методик и технологий работы с различными категориями пользователей.

Совершенствуемые компетенции:

№	Компетенция	Направление подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность
		Квалификация Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Способность анализировать социально значимые проблемы и процессы.	ОК-5
2.	Готовность к овладению перспективными методами библиотечно-информационной деятельности на основе информационно-коммуникационных технологий.	ОПК-1
3.	Готовность к выявлению и изучению информационных потребностей субъектов информационного рынка	ПК-8
4.	Готовность к использованию психолого-педагогических подходов и методов в библиотечно-информационном обслуживании различных групп пользователей.	ПК-26
5.	Способность к участию в проектировании библиотечно-информационных услуг для различных групп пользователей.	ПК-22

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать - уметь	Направление подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность
		Квалификация Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Знать: Нормативно-правовую документацию, регламентирующую библиотечно-информационную деятельность. Уметь: Анализировать социально значимые проблемы и процессы.	ПК-1
2.	Знать: Методы изучения социокультурных потребностей различных групп населения Уметь: Взаимодействовать с потребителями информации, выявлять и качественно удовлетворять запросы и потребности, повышать уровень их информационной культуры.	ПК-33
3.	Знать: Эффективные приемы и технологии, форматы интерактивных мероприятий, популяризирующих книгу и чтение Уметь: Использовать приемы организации интерактивных форм работы. Разрабатывать и проводить социокультурные мероприятия в библиотеке	ПК-26
4.	Знать: Особенности социально-культурной и психолого-педагогической деятельности в библиотеке Уметь: Осуществлять организацию различных форм профессиональных коммуникаций. Владеть методами психолого-педагогического воздействия на потребителя информации	ПК-24

1.3. Категория обучающихся: уровень образования – ВО, СПО, область профессиональной деятельности - библиотечно-информационная деятельность.

1.4. Форма обучения: очная.

1.5. Режим занятий: 20 занятий.

1.6. Срок освоения программы: 36 часов.

Раздел 2. Содержание программы

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Аудиторные учебные занятия			Внеаудит. работа	Формы контроля
		Трудоём- кость в ак. часах	Лекции (кол-во)	Практи- ческие занятия (кол-во)	С/р (в ак. часах)	
1.	Понятие «Библиотечно- информационное обслуживание». Тенденции и векторы развития на современном этапе. Современная законодательная база библиотечного обслуживания.	2	2			
2.	Организация библиотечного пространства. Зонирование помещений. Современные тенденции выставочной деятельности библиотек	2	2			
3.	Современные формы культурно- просветительской и досуговой деятельности библиотеки	8	4	4		Активность слушателей в реализации практической части курса, в т. ч. во время коллективно- групповой работы
4.	Виртуальное пространство библиотеки. Современные формы библиографической продукции с применением информационно- коммуникационных технологий.	3	1	2		Активность слушателей в реализации практической части курса.
5.	Социально- психологические особенности работы различными категориями пользователей.	1	1			

	Основные характеристики социальных групп.					
6.	Техника эффективной коммуникации с различными категориями пользователей. Приемы бесконфликтного общения. Работа с «трудными» посетителями.	8	2	6		Активность слушателей в реализации практической части курса, в т. ч. во время коллективно-групповой работы по решению предлагаемых кейсов
7.	Особенности библиотечного обслуживания детей	2	2			
8.	Работа с инвалидами и лицами со специальными потребностями в библиотеках	4	2	2		Активность слушателей в реализации практической части курса
9.	Работа библиотек с молодежью: Основные понятия. Правовые основы. Социология молодежи. Основные требования к работе с молодежью в библиотеках. Виды услуг, востребованные в молодежной среде. Продвижение чтения в молодежной среде.	5	2	3		Активность слушателей в реализации практической части курса
10.	Итоговая аттестация.	1		1		Активность слушателей в работе круглого стола. Выходное анкетирование
	Итого:	36	18	18		

2.2. Учебная программа

№	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание
Тема 1. Библиотечно-информационное обслуживание: Тенденции и векторы развития на современном этапе.	Лекция (2 час)	Содержание понятия «библиотечно-информационное обслуживание». Функции, формы и виды организации библиотечно-информационного обслуживания. Обслуживание читателей как основное назначение библиотек. Современные библиотечно-информационные услуги и продукты. Теоретические и законодательные основы

Современная законодательная база библиотечного обслуживания.		библиотечного обслуживания - документы международного и российского уровня.
Тема 2. Организация библиотечного пространства. Зонирование помещений. Современные тенденции выставочной деятельности библиотек	Лекция (2 час)	Сущность понятия «библиотечное пространство». Основные требования к организации библиотечного пространства. Направления развития и виды библиотечного дизайна. Эстетические основы организации библиотечного пространства. Функциональное зонирование групп помещений библиотеки. Средства организации библиотечного пространства. Определение понятия «библиотечная выставка». Основные функции и типы библиотечных выставок. Классификация библиотечных выставок. Технология и требования в подготовке библиотечной выставки. Использование информационных технологий, новые тенденции в выставочной деятельности библиотек.
Тема 3. Современные формы культурно-просветительской и досуговой деятельности библиотеки	Лекция (4 час)	Определения «культурно-просветительская деятельность» и «досуговая деятельность». Теоретические основы культурно-досуговой деятельности. Культурно-просветительская деятельность в библиотеках: основные направления, особенности и специфика. Современная библиотека как центр культурно-досуговой деятельности.
	Практическое занятие (4 часа)	Основные направления, инновационные формы и методы организации досуга в библиотеке. Методика культурно-досуговой деятельности библиотеки. Основные этапы организации и проведения досугового мероприятия в библиотеке. Дифференцированное библиотечное обслуживание пользователей библиотеки.
Тема 7. Виртуальное пространство библиотеки. Современные формы библиографической продукции с применением информационно-коммуникационных технологий.	Лекция (1 час)	Понятие «виртуальное пространство библиотеки». Структура виртуальной библиотечной среды. Электронные ресурсы в структуре библиотечной среды. Традиционные типы библиографической продукции. Информационные и коммуникационные технологии в библиографической деятельности библиотек.
	Практическое занятие (2 часа)	Методика составления библиографических пособий. Современные жанры библиографических пособий.
Тема 5. Социально-психологические особенности работы различными категориями пользователей.	Лекция (1 час)	Работа библиотек с различными категориями пользователей: цели, задачи, основные направления. Психолого-возрастные особенности разных категорий читателей. Понятие о дифференциации, классификации, типологии. Современные направления типологизации читателей: 1) по социально-демографическим признакам; 2) по

Основные характеристики социальных групп.		реальной картине чтения; 3) частные типологии читателей отдельных типов и видов литературы; 4) углубленные психологические типологии; 5) совмещенные типологии читателей и книг.
Тема 6. Техника эффективной коммуникации с различными категориями пользователей. Приемы бесконфликтного общения. Работа с «трудными» посетителями.	Лекция (2 час)	Определение «коммуникация». Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы. Понятие «конфликт». Классификация конфликтов. Причины конфликтной ситуации.
	Практическое занятие (6 часов)	Техника эффективного общения в библиотеке с различными категориями пользователей. Конструктивные и негативные функции конфликта. Психологические правила поведения в конфликтных ситуациях. «Сигналы конфликта»: кризис, напряжение, недоразумение, инциденты, дискомфорт. Стадии конфликта: скрытая стадия, стадия напряженности, стадия антагонизма, несовместимость. Основные этапы анализа социального конфликта. Стратегии конфликтного взаимодействия.
Тема 7. Особенности библиотечного обслуживания детей	Лекция (2 час)	Теоретико-методические аспекты библиотечного обслуживания детей. Психолого-возрастные особенности читателей-детей. Детское чтение: основные понятия, сущность, функции и содержание. Формирование читательской культуры детей. Индивидуальное и массовое библиотечное обслуживание детей: формы, методы и их особенности.
Тема 8. Работа с инвалидами и лицами со специальными потребностями в библиотеках	Лекция (2 час)	Библиотечно-информационное обслуживание пользователей с ограниченными возможностями. Роль библиотек в социальной реабилитации и социальной интеграции инвалидов. Организация обслуживания инвалидов: специфика, формы, методы. Актуальные требования законодательства по вопросам обеспечения доступности для инвалидов библиотечного обслуживания и оказания им при этом необходимой помощи.
	Практическое занятие (2 часа)	Просветительская и досуговая деятельность общедоступной библиотеки для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Организация библиотечного пространства: территория доступности.
Тема 9. Работа библиотек с молодежью: Основные понятия. Правовые основы.	Лекция (2 час)	Основные направления работы библиотек с молодежью. Содержание и формы работы библиотек в сфере правового просвещения молодежи. Роль библиотеки для молодежи в социальном обществе.

Социология молодежи. Основные требования к работе с молодежью в библиотеках. Виды услуг, востребованные в молодежной среде. Продвижение чтения в молодежной среде.	Практическое занятие (3 часа)	Современные тенденции в работе с молодежью. Применение инновационных, библиотечных услуг в работе с молодежью. Средства продвижения чтения в молодежной среде.
Итоговая аттестация.	Практическое занятие (1 час)	Круглый стол по итогам обучения. Выходное анкетирование

Раздел 3. Формы аттестации и оценочные материалы

Оценка качества освоения программы осуществляется аттестационной комиссией. Итоговая аттестация проводится в виде круглого стола, который является одной из организационных активных форм взаимодействия слушателей. Методика проведения итоговой аттестации в форме круглого стола приведена в приложении.

По итогам проведения круглого стола аттестационная комиссия принимает решение по оцениванию уровня подготовки слушателей на основе двухбалльной системы оценок («зачтено», «не зачтено»): уровень владения понятийно-категориальным аппаратом, уровень полученных знаний и умений, способность применять их в практической деятельности.

Из 36 академических часов аудиторных занятий допускается пропуск (по уважительной причине) 6 академических часов, исключая академические часы, отведенные для итоговой аттестации. Слушатель считается аттестованным, если посещал все (или большинство) занятий по программе, проявлял активность в ходе учебных занятий, выполнил практическое задание и имеет положительные оценки (зачет) по результатам итоговой аттестации.

3.1. Текущий контроль

Проводится с целью оценки степени усвоения пройденного материала в форме получения обратной связи в ходе обсуждений на самих занятиях, а также активности слушателей на занятиях.

3.2. Итоговая аттестация

Круглый стол.

Выходное анкетирование.

Результаты участия слушателей в работе круглого стола оформляются протоколом заседания аттестационной комиссии.

По результатам итоговой аттестации слушателей курсовой подготовки комиссия принимает решение о выдаче удостоверения о прохождении курсов повышения квалификации.

Раздел 4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Учебно-методическое обеспечение программы.

4.1.1. Нормативные документы.

1. ФГОС высшего образования по направлениям подготовки бакалавриата
<https://fgos.ru/>

Официальные документы Российской Федерации:

1. Российская Федерация. Законы. О библиотечном деле: Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ (с изменениями от 27.12.2009 г. № 370-ФЗ).- Текст : электронный. -URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=95571> (дата обращения 26.06.2018).

Общественно-профессиональные документы:

1. Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек.- 2-е полн. изд. / ИФЛА, РБА; составитель К. Кунц, Б. Габбин; научный редактор В.Р. Фирсов. - Санкт - Петербург :РНБ, 2011. -184 с. - Текст : непосредственный.

2. Руководство ИФЛА по библиотечному обслуживанию юношества. - Новая редакция / ИФЛА; составитель П. Мюллер, - Текст : электронный. - URL: <http://vmo.rgub.ru/navigator/documents/guidelines.php> (дата обращения 25.06.2018).

3. Руководство для публичных библиотек России по обслуживанию молодёжи / Министерство культуры Российской Федерации, Межведомственная рабочая группа по разработке предложений по инновационному развитию библиотек, Российская государственная библиотека для молодёжи ; редактор-составитель И. Б. Михнова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : РГБМ, 2016.- 76 с. - Текст : непосредственный.

4.1.2. Список основной литературы

1. Бородина В.А. Психология библиотечного обслуживания: науч.-практ. пособие / В.А. Бородина. – Москва: Литера, 2016. – 295с.

2. Бородина, С. Д. Профессиональная культура библиотекарей: библиотечный дискурс. Теория и практика реализации : учеб. - метод. пособие / С. Д. Бородина, Т. И. Ключенко. - Москва : Литера, 2013. - 184 с. - (Современная библиотека).

3. Ванеев, А. Н. Библиотечная среда и библиотечное пространство - синонимы?[Текст] / А. Н. Ванеев. // Библиосфера. -2016. - № 2 (апрель-июнь).- С.91-95.
4. Гапон, Л. Дифференцированное обслуживание : адекватный отклик на каждый запрос / Лидия Гапон // Библиотека. - 2016. - № 3.- С.39-40.
5. Германцев, С. Самые необычные библиотеки мира : краткий обзор [Текст] / С. Германцев // Библиотечное дело. - 2017. - № 5.- С.8-13.
6. Гэррисон, К. Молодежные библиотечные пространства: что нужно знать, чтобы их создавать [Текст] / К. Гэррисон // Библиотечное дело. - 2016. - № 2.- С.35-37.
7. Дыченко, Л. Ф. Психология и библиотекарь : учебно-практическое пособие. Вып. 48 / Л. Ф. Дыченко. - Москва :Либеря, 2006. - 144 с.
8. Жбанова, Л. Выставка: традиции и находки [Текст] / Л. Жбанова, Т. Пузанова. - Текст : непосредственный // Современная библиотека. - 2016. - № 1.- С.18-21.
9. Засыпалова, Е. В. Мир на ощупь [Текст] / Е. В. Засыпалова, О. А. Рябова // Современная библиотека. - 2018. - № 4.- С.73-75.
10. Засыпалова, Е. В. Умные технологии для слепых [Текст] / Е. В. Засыпалова // Современная библиотека. - 2018. - № 8.- С.34-36.
11. Калегина, О. А. Библиотечно-информационное обслуживание - новый учебник под научной редакцией профессора М. Я. Дворкиной[Текст] / О. А. Калегина // Научные и технические библиотеки. - 2018. - № 2.- С.80-88.
12. Капистка, Е. Продумана каждая мелочь : от порога до стеллажей - безбарьерная среда [Текст] / Е. Капистка // Библиотека. - 2017. - № 1.- С.54-57.
13. Кислицина, Е. Н. Канал на YouTube: создание, ведение, администрирование [Текст] / Е. Н. Кислицина, Д. Ю. Кислицин // Современная библиотека. - 2016. - № 6.- С.26-33.
14. Мелентьева Ю. П. Библиотечное обслуживание : учебник / Ю. П. Мелентьева. – М. : «Издательство ФАИР», 2006. – 256 с. (Специальный издательский проект для библиотек).
15. Михнова И. Б., Пурник А. А. Эффективная библиотека: как обустроить библиотеку и сделать ее нужной людям: практ. руководство. – М.: Рос.гос. б-ка для молодежи, 2018. – 432с., ил.
16. Нижник, И. В. Рабочий кабинет для цифрового поколения [Текст] / И. В. Нижник // Современная библиотека. - 2016. - № 8.- С.56-57.
17. Суворова, В. М. Принципы «сверхпубличного пространства» : соответствие внутренней архитектуры ожиданиям читателей[Текст] / В. М. Суворова // Библиотечное дело. - 2016. - № 2.- С.31-34.

18. Толстоухова, И. В. Библиотечное обслуживание молодежи: современные тенденции [Текст] / И. В. Толстоухова, М. В. Маслакова // Библиосфера. - 2019. - № 1 (январь-март). - С.71-75

19. Тюгашова, В. В. Работа с инвалидами: проблемы и решения [Текст] / В. В. Тюгашова // Современная библиотека. - 2017. - № 4. - С.16-17.

20. Чуев, С. Молодежная политика в современной России и ценностные ориентации Текст : электронный. - URL: <https://www.youtube.com/watch?v=T7gCyhi0lV8>(дата обращения 28.09.2020).

4.1.3. Список дополнительной литературы

1. Бочарова, Д. Прогуляться по Невскому, заглянуть в Летний сад... : экскурсия, доступная всем [Текст] / Д. Бочарова // Библиотека. - 2018. - № 5. - С.63-65.

2. Егорова, Е. В. Образ библиотекаря: некоторые итоги библиотечных исследований [Текст] / Елена Валерьевна Егорова. - (Путь в библиотечную профессию) // Молодые в библиотечном деле. - 2016. - № 6. - С. 44-48.

3. Иванова, И. «Мимо острова Буяна к царству славного Салтана...» : пушкинские персонажи на тактильной экспозиции [Текст] / И. Иванова, В. Никитина // Библиотека. - 2019. - № 5. - С.72-73, 4-я с. обл.

4. Ильина, В. В. Организация комфортного пространства библиотеки в конкурентной среде мегаполиса : посвящается светлой памяти Екатерины Юрьевны Гениевой[Текст] / В. В. Ильина, Т. В. Мошковская // Библиотечное дело. - 2016. - № 2. - С.22-24.

5. Конкина, Г. С. Яркое, просторное, комфортное... : опыт формирования библиотечного пространства в Яковлевском районе [Текст] / Г. С. Конкина. // Библиотечное дело. - 2015. - № 17. - С.41-42.

6. Копа, И. О. Интеграция: книга и интерактивные технологии [Текст] / И. О. Копа // Современная библиотека. - 2018. - № 1. - С.30-33.

7. Лиллиан, Дж. Лучшие библиотечные программы с низким бюджетом для молодежи, подростков, детей : практическое пособие / Дж. Лиллиан. - Санкт-Петербург : Профессия, 2015. - 176 с.

8. Омарова, М. А. Через новые технологии - к совершенствованию обслуживания! [Текст] / М. А. Омарова // Современная библиотека. - 2017. - № 1. - С.88-92

9. Павидис, С. Они такие же, как мы! : роль муниципальной библиотеки в создании инклюзивного культурного пространства [Текст] / С.Павидис // Библиополе. - 2016. - № 10. - С.48-51.

10. Пузин, А. 10 принципов создания библиотеки нового типа[Текст] / А. Пузин, Е. Богомолов, Н. Терещенко // Библиотечное дело. - 2016. - № 2.- С.15-17.
11. Расновская, Т. Р. Дни инклюзии [Текст] / Т. Р. Расновская // Современная библиотека. - 2018. - № 2.- С.73-77.
12. Редькина, Н. С. Ключ к успеху библиотеки[Текст] / Н. С. Редькина // Библиосфера. - 2018. - № 1 (январь-март).- С.91-92.
13. Рябова, О. А. Краеведение для незрячих[Текст]/ О. А. Рябова // Современная библиотека. - 2016. - № 6.- С.42-44.
14. Савицкая, Т. Е. Технология дополненной реальности в библиотечной практике[Текст] / Т. Е. Савицкая // Библиотековедение. - 2019. - Т. 68 № 3.- С.249-257.
15. Сахаренкова, Р. С. Специалист книжного рынка. Креативность профессии: идеи, методики, действия [Текст] / Р. С. Сахаренкова, О. М. Уржумова. - Москва :Либерея-Бибинформ, 2014. - 128 с. - (Библиотекарь и время. XXI век ;вып. 154).
16. Соколова, Л. Е. Мир безграничных возможностей[Текст] / Л. Е. Соколова // Современная библиотека. - 2018. - № 2.- С.91-92.
17. Суриков, В. Все по библиотекам![Текст] / В. Суриков // Эксперт. - 2015. - № 1/3.- С.71.
18. Филиппова, Т. С миру... по новому пространству [Текст] / Т. Филиппова // Библиотечное дело. - 2016. - № 2.- С.18-21.
19. Холхунова, О.С. Специалист библиотеки по работе в социальных сетях: общественная нагрузка или штатная единица? [Текст] / О. С. Холхунова // Научные и технические библиотеки. - 2019. - № 3.- С.63-74.
20. «Четыре кита» : базовые дисциплины библиотечной профессии [Текст] / Анатолий Ванеев [и др.] // Библиотечное дело. - 2018. - № 20.- С.18-22.
21. Чепелева, Е. "Три музы" приглашают в мир прекрасного : не видеть, но слышать и чувствовать [Текст] / Е. Чепелева // Библиотека. - 2019. - № 4.- С.72-74.
22. Чукалова, А. Для души, для дома, для досуга : аудитория «Трогательного зала»[Текст] / А. Чукалова // Библиотека. - 2019. - № 4.- С.68-71.
23. Яковлев, Алексей. Чем заманить подростков в библиотеку. Способы новые и не очень [Текст] / Алексей Яковлев. - (Работа с посетителями) (Библиотеки) // Справочник руководителя учреждения культуры. - 2020. - № 1. - С. 80-83.

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Занятия проводятся в учебных аудиториях с мультимедийным оборудованием. Слушатели обеспечены доступом в сеть Интернет, к базам данных и фонду учебно-методической литературы по изучаемому курсу, а также возможностью использования копировально-множительной техники. За счет имеющегося оборудования возможно проведение дистанционных обучающих занятий.

Раздел 5. Составители программы

Макарова К.А., методист информационно-консалтингового центра ГБУК НСО НОЮБ.

Шакирова И.Т., руководитель Учебного центра «Траектория профи» ГБУК НСО НОЮБ, начальник информационно-консалтингового центра ГБУК НСО НОЮБ.