

Установа адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў»
Інстытут павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі кадраў



В. В. Языковіч
_____ 2020

ВУЧЭБНАЯ ПРАГРАМА ПА ДЫСЦЫПЛІНЕ
Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне
карыстальнікаў

спецыяльнасці перападрыхтоўкі

1-23 02 71 Бібліятэказнаўства і бібліяграфія

кваліфікацыя: *бібліятэкар-бібліёграф*

у адпаведнасці з тыпавым вучэбным планам перападрыхтоўкі,
зацверджаным 02.08.2016 г., рэг. № 25-13/185

Мінск, 2020

Распрацоўшчык праграмы:

Н.Ю. Бярозкіна, дацэнт кафедры культуралогіі і псіхалага-педагагічных дысцыплін Інстытута павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі кадраў установы адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў», кандыдат гістарычных навук, дацэнт, заслужаны дзеяч культуры Рэспублікі Беларусь

Рэкамендавана да зацвярджэння:

Кафедра культуралогіі і псіхалага-педагагічных дысцыплін Інстытута павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі кадраў установы адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў»

Працякол пасяджэння ад 14.01.2020 №1

Савет Інстытута павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі кадраў установы адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў»

Працякол пасяджэння ад 14.01.2020 №1

УВОДЗІНЫ

Вучэбная праграма па дысцыпліне «Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне карыстальнікаў» складзена ў адпаведнасці з адукацыйным стандартам перападрыхтоўкі кіруючых работнікаў і спецыялістаў па спецыяльнасці 1-23 02 71 «Бібліятэказнаўства і бібліяграфія» і тыпавай вучэбнай праграмай па вучэбнай дысцыпліне «Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне. Раздзел 2. Абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк» для спецыяльнасці 1-23 01 11 «Бібліятэчна-інфармацыйная дзейнасць» (Мінск, 2017).

Мэта праграмы: даць цэласнае ўяўленне аб сутнасці абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк ва ўмовах інфарматызацыі грамадства; сучасных методыках і сродках вывучэння, задавальнення і фарміравання інфармацыйных патрэбнасцей карыстальнікаў; арганізацыі і тэхналогіі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк.

Задачы праграмы:

разгледзець канцэпцыі і прынцыпы бібліятэчнага абслугоўвання і яго прыярытэтныя кірункі;

вызначыць асноўныя гістарычныя перыяды вывучэння чытацкіх запытаў;

раскрыць метады арганізацыі і тэхналогіі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк у традыцыйным і аўтаматызаваным рэжымах.

Метады навучання: метады тэхналогій актыўнага навучання, інтэрактыўнага навучання (вучэбныя дыскусіі, дэбаты, дзелавыя гульні, метады аналізу канкрэтных сітуацый, «мазгавы штурм»), праектнага навучання, наглядныя метады і інш.

Сродкі навучання: друкаваныя выданні, мультымедычныя і камп'ютарныя сродкі навучання.

Асноўныя патрабаванні да вынікаў навучання ў рамках праграмы.

Слухачы павінны:

ведаць:

задачы і прынцыпы абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк;

прыярытэтныя кірункі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў;

гісторыю, тэорыю і методыку арганізацыі вывучэння карыстальнікаў бібліятэк;

псіхалага-педагагічныя асновы ўзаемадзеяння бібліятэкара з чытачом у працэсе бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання;

сістэму і структуру бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання;

формы і метады індывідуальнага, групавога і франтальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання;

рэсурсы і тэхналогіі бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання;

крытэрыі якасці і эфектыўнасці абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк;

умець:

ажыццяўляць вывучэнне карыстальнікаў бібліятэк;

наладжаць кантакт з карыстальнікамі ў працэсе бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання;

выкарыстоўваць сучасныя формы і метады бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання чытачоў;

валодаць сучаснымі інфармацыйнымі тэхналогіямі абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк;

вывучаць метады эфектыўнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

ТЭМАТЫЧНЫ ПЛАН

№ п/п	Назва раздзела, тэмы	Колькасць гадзін								
		Усяго	Лекцыі	Практычныя заняткі	Семінарскія заняткі	Круглыя сталы, тэматычныя дыскусіі	Лабараторныя заняткі	Дзелавыя гульні	Трэнінгі	Канферэнцыі
1	Тэарэтыка-метадалагічныя і псіхалага-педагагічныя асновы бібліятэчнага абслугоўвання карыстальнікаў									
1.1	Сацыяльная роля, мэты і задачы бібліятэчнага абслугоўвання	2	2							
1.2	Канцэпцыі і прынцыпы абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк	6	2							4
1.3	Прыярытэтныя кірункі абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк	4								4
1.4	Вывучэнне карыстальнікаў ва ўмовах бібліятэкі	4	2							2
1.5	Бібліятэчныя зносіны ў працэсе абслугоўвання	8		2	2					4
2	Сістэма, структура і тэхналогія абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк									
2.1	Сістэма і структура абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк	2	2							
2.2	Рэсурсы і тэхналогія абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк	4								4
2.3	Бібліятэчныя паслугі: асаблівасці і класіфікацыя	2	2							
2.4	Індывідуальнае, групавое і франтальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк	8	2	2						4
2.5	Асаблівасці абслугоўвання розных груп карыстальнікаў бібліятэк	2	2							
2.6	Эфектыўнасць абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк	2	2							
Усяго:		44	16	4	2					22

ЗМЕСТ ПРАГРАМЫ

Раздзел 1.

Тэарэтыка-метадалагічныя і псіхалага-педагагічныя асновы бібліятэчнага абслугоўвання карыстальнікаў

Тэма 1.1. Сацыяльная роля, мэты і задачы бібліятэчнага абслугоўвання

Паняцці «бібліятэчнае абслугоўванне», «інфармацыйнае абслугоўванне», «бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне». Падвіды бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання. Дакументнае абслугоўванне. Даведчна-бібліяграфічнае абслугоўванне. Фактаграфічнае абслугоўванне. Суб'екты бібліятэчнага абслугоўвання. Паняцці «чытач», «спажывец інфармацыі», «абанент», «карыстальнік бібліятэкі». Бібліятэчнае абслугоўванне ў сучасных умовах.

Мэты і задачы абслугоўвання карыстальнікаў на розных этапах развіцця грамадства. Мэта сучаснага бібліятэчнага абслугоўвання. Паняцце «місія бібліятэкі» як стратэгічная мэта дзейнасці бібліятэкі. Сацыяльная роля і сацыяльныя функцыі абслугоўвання чытачоў.

Актуальныя задачы абслугоўвання карыстальнікаў сучасных бібліятэк: зніжэнне бар'ераў даступнасці інфармацыі і бібліятэчных паслуг, вывучэнне карыстальнікаў, пашырэнне наменклатуры і павышэнне якасці паслуг, фарміраванне інфармацыйнай культуры, распаўсюджванне чытання сярод патэнцыяльных чытачоў.

Задачи абслугоўвання карыстальнікаў у публічных, спецыяльных бібліятэках, бібліятэках навучальных устаноў. Інфармацыйнае забеспячэнне адукацыі і выхавання, навукі і вытворчасці, культуры, вольнага часу і інш.

Тэма 1.2. Канцэпцыі і прынцыпы абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

Абслугоўванне карыстальнікаў як найважнейшая функцыя бібліятэкі. Асноўныя канцэпцыі бібліятэчнага абслугоўвання: ідэалагічная, педагагічная (выхаваўчая), асветніцкая, сацыялізуючая, інфармацыйная. Сутнасць канцэпцый абслугоўвання. Уплыў розных канцэпцый на характар і змест абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк. Рэалізацыя канцэпцый абслугоўвання ў бібліятэках рознага тыпу.

Залежнасць прынцыпаў абслугоўвання ад прынятай на сучасным этапе канцэпцыі абслугоўвання. Эвалюцыя ўяўленняў аб прынцыпах абслугоўвання. Прынцыпы кангруэнтнасці, паўнаты і аператыўнасці, дыферэнцыраванага падыходу да чытачоў, камфортнасці абслугоўвання, талерантнасці і прыярытэту інтарэсаў карыстальніка, дыялагічнасці,

індывідуалізацыі і спецыялізацыі абслугоўвання. Дыдактычныя прынцыпы ў абслугоўванні: сістэмны падыход, нагляднасць, камфортнасць.

Тэма 1.3. Прыярытэтныя кірункі абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

Вызначэнне прыярытэтаў і сацыяльна абгрунтаваных кірункаў абслугоўвання карыстальнікаў у дакументах міжнародных прафесійных супольніцтваў.

Абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк як сродак фарміравання прававой культуры насельніцтва. Публічныя цэнтры прававой інфармацыі. Функцыі публічных цэнтраў прававой інфармацыі. Нацыянальная бібліятэка Беларусі як навукова-метадычны цэнтр па маніторынгу і забеспячэнні дзейнасці публічных цэнтраў прававой інфармацыі.

Бібліятэчнае абслугоўванне карыстальнікаў з псіхічнымі і фізічнымі асаблівасцямі. Спецыяльныя праекты па бібліятэчным абслугоўванні карыстальнікаў з «абмежаванымі магчымасцямі».

Чытанне як важны сродак самаадукацыі, асветы і далучэння да культуры насельніцтва. Фарміраванне культуры чытання і інфармацыйнай культуры карыстальнікаў. Культура чытання – сістэма ведаў, уменняў, навыкаў, неабходных чытачу для работы з кнігай ў бібліятэцы. Формы фарміравання культуры чытання. Інфармацыйная культура асобы. Бібліятэчнае абслугоўванне як сродак дапамогі ў працэсе бесперапыннай адукацыі карыстальнікаў. Месца самаадукацыйнага чытання ў сістэме бесперапыннай адукацыі. Роля бібліятэкара аддзела абслугоўвання ў арганізацыі самаадукацыйнага чытання карыстальніка.

Тэма 1.4. Вывучэнне карыстальнікаў ва ўмовах бібліятэкі

Гісторыя вывучэння чытача і чытання. Першыя даследаванні чытання ў Расійскай імперыі. М.А. Рубакін – заснавальнік тэорыі і практыкі чытання. Характэрныя рысы даследаванняў чытання ў СССР. Вывучэнне карыстальнікаў бібліятэк у Рэспубліцы Беларусь.

Праграма сацыялагічнага даследавання чытання як асноўны метадычны дакумент вывучэння карыстальнікаў бібліятэк. Стварэнне інструментарыя даследавання. Аналіз дакументаў, назіранне і апытанне як асноўныя метады збору першаснай сацыялагічнай інфармацыі аб чытанні. Структура анкеты і правілы яе складання. Правядзенне пілатажнага даследавання. Арганізацыя палявога даследавання. Колькасны аналіз вынікаў даследавання. Афармленне вынікаў даследавання, падрыхтоўка справаздачы. Рэкамендацыі па выніках даследавання і іх укараненне ў практыку абслугоўвання.

Тэма 1.5. Бібліятэчныя зносіны ў працэсе абслугоўвання

Бібліятэкар як непасрэдны ўдзельнік працэсу абслугоўвання карыстальнікаў. Станаўленне і развіццё прафесіі бібліятэкара. Статус бібліятэкара ў грамадстве і грамадскай свядомасці: эвалюцыя ўяўленняў. Патрабаванні да бібліятэкара аддзела абслугоўвання ў залежнасці ад дамінуючай у грамадстве канцэпцыі абслугоўвання. Якасці, неабходныя для прафесійнай дзейнасці бібліятэкара. Інтэлектуальныя, псіхафізічныя, камунікатыўныя, маральныя якасці бібліятэкара. Кваліфікацыйныя характарыстыкі супрацоўніка аддзела абслугоўвання. Імідж бібліятэкара. Прафесійная свядомасць і этыка бібліятэкара. Кодэкс прафесійнай этыкі бібліятэкара.

Падыходы да вызначэння тэрміна «бібліятэчныя зносіны» ў сучасным бібліятэказнаўстве. Спецыфіка бібліятэчных зносін. Структура зносін: перцептыўны, камунікатыўны і інтэрактыўны аспекты. Функцыі, формы і віды бібліятэчных зносін (паміж бібліятэкарамі, паміж бібліятэкарам і карыстальнікам, паміж карыстальнікамі), іх сацыяльна-псіхалагічныя асаблівасці. Суб'ект-суб'ектныя і суб'ект-аб'ектныя зносіны паміж бібліятэкарам і карыстальнікам.

Узроўні зносін чытача і бібліятэкара: з адным чытачом, з чытацкай групай, з чытацкай аудыторыяй падчас мерапрыемства. Эпізадычныя і стабільныя зносіны бібліятэкара і карыстальніка.

Роля ўзаемага ўспрымання партнёраў у бібліятэчных зносінах. Тыпы суб'яднаўнікаў. Віды эмоцый у бібліятэчных зносінах. Тыпы бар'ераў у адносінах паміж бібліятэкарам і карыстальнікам бібліятэкі. Асноўныя прычыны канфліктаў. Віды канфліктаў. Спосабы папярэджвання канфліктаў. Бібліятэчная канфлікталогія.

Раздзел 2.

Сістэма, структура і тэхналогія абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

Тэма 2.1. Сістэма і структура абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

Асноўныя патрабаванні да сістэмы абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк. Арганізацыя бібліятэчнага абслугоўвання ў сучаснай бібліятэцы. Арганізацыйна-функцыянальная структура бібліятэчнага абслугоўвання. Задачы функцыянальных падраздзяленняў (аддзелаў, сектараў), якія забяспечваюць абслугоўванне карыстальнікаў. Нарматыўныя дакументы, якія рэгулююць дзейнасць аддзела абслугоўвання.

Структура стацыянарнага абслугоўвання: чытальныя залы (агульныя і спецыялізаваныя), даведачна-інфармацыйны аддзел, абанемент і інш. Індывідуальны абанемент. Міжбібліятэчны абанемент. Арганізацыя абслугоўвання ў чытальных залах. Асноўныя віды чытальных залаў. Рэкрэацыйныя службы бібліятэкі.

Пазастацыянарныя віды бібліятэчнага абслугоўвання (пункты выдачы, бібліёбусы і іншыя віды перасоўных бібліятэк).

Кіраванне і структурныя змены ў бібліятэчным абслугоўванні. Спецыялізацыя і дыферэнцыяцыя абслугоўвання. Новыя структурныя падраздзяленні ў бібліятэках. Фарміраванне прасторы новага фармату для карыстальнікаў сучаснай бібліятэкі (каворкінг, тэхнічная лабараторыя і інш.).

Асаблівасці бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання карыстальнікаў у электронным асяроддзі. Бібліятэчнае абслугоўванне электроннымі інфармацыйнымі рэсурсамі. Арганізацыя бібліятэчнага абслугоўвання з выкарыстаннем інтэрнэт-рэсурсаў. Абслугоўванне ў рэжыме аддаленага доступу. Сістэма электроннай дастаўкі дакументаў. Віртуальныя даведачныя службы ў бібліятэках. Электронная бібліятэка як новая форма арганізацыі бібліятэчнага абслугоўвання. Формы віртуальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання Нацыянальнай бібліятэкі Беларусі і іншых бібліятэк Беларусі. Выкарыстанне тэхналогіі Web 2.0 у дзейнасці бібліятэк.

Тэма 2.2. Рэсурсы і тэхналогія абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

Рэсурсы бібліятэчнага абслугоўвання: інфармацыйныя, інтэлектуальныя, матэрыяльна-тэхнічныя, іх характарыстыка.

Тэхналогія бібліятэчнага абслугоўвання як сукупнасць прыёмаў і метадаў. Тыпы тэхналогій бібліятэчнага абслугоўвання: персаніфікаваная, механізаваная, электронная. Тэхналагічныя аперацыі абслугоўвання і іх элементы. Этапы тэхналагічнага цыкла абслугоўвання. Асаблівасці тэхналагічных працэсаў на аўтаматызаваным рабочым месцы.

Чытацкі запыт як элемент бібліятэчнага абслугоўвання. Паняцце і віды інфармацыйных запытаў. Вызначэнне бібліятэчнага запыту. Змест і форма запыту. Вызначаны і нявызначаны запыт. Адмовы (назадаволеныя чытацкія запыты) і іх папярэджанне.

Тэма 2.3. Бібліятэчныя паслугі: асаблівасці і класіфікацыя

Бібліятэчная паслуга як вынік, асноўны прадукт працэсу бібліятэчнага абслугоўвання. Сутнасныя якасці бібліятэчнай паслугі. Вызначэнне паняццяў «бібліятэчная паслуга», «інфармацыйная паслуга». Асаблівасці бібліятэчна-інфармацыйнай паслугі. Распрацоўка класіфікацыі бібліятэчна-інфармацыйных паслуг. Віды бібліятэчна-інфармацыйных паслуг і іх характарыстыка.

Інавацыйны падыход да развіцця бібліятэчна-інфармацыйных паслуг. Паслугі новага фармату ў бібліятэках. Паказчыкі ацэнкі якасці бібліятэчна-інфармацыйных паслуг.

Тэма 2.4. Індывідуальнае, групавое і франтальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк

Індывідзуальнае абслугоўванне – аснова бібліятэчнага абслугоўвання. Значэнне і задачы індывідзуальнага бібліятэчнага абслугоўвання. Асноўныя сучасныя канцэпцыі абслугоўвання. Прынцыпы індывідзуальнага абслугоўвання: раўнапраўны кантакт, дыялог, абмен меркаваннямі. Тэхналогія індывідзуальнага абслугоўвання ў ручным і аўтаматызаваным рэжымах. Метады індывідзуальнага бібліятэчнага абслугоўвання. Гутарка і кансультацыя як асноўныя формы індывідзуальнай работы з чытачамі. Метад складання індывідзуальнага плана чытання. Метад індывідзуальнага інфармавання. Формы адраснага распаўсюджвання інфармацыі з дапамогай камп’ютарных тэхналогій.

Тэхналогія масавага і групавога бібліятэчнага абслугоўвання. Вызначэнне тэрміна «групавое і фронтальнае абслугоўванне». Гістарычны аспект групавога і фронтальнага абслугоўвання чытачоў бібліятэк. Функцыі масавага бібліятэчнага абслугоўвання.

Формы нагляднага інфармавання. Кніжная выстаўка як форма масавага бібліятэчнага абслугоўвання. Кніжныя выстаўкі, іх класіфікацыя па асноўных прыметах. Характарыстыка тэматычных выставак і выставак новых паступленняў. Тэхналогія падрыхтоўкі і выкарыстання кніжных выставак. Этапы падрыхтоўкі выстаўкі. Інтэрактыўныя выстаўкі, спецыфіка іх арганізацыі. Электронныя (віртуальныя) кніжныя выстаўкі. Ацэнка эфектыўнасці выставачнай дзейнасці бібліятэк.

Адкрытыя прагляды дакументаў, метады іх арганізацыі. Бібліятэчныя плакаты. Бібліяграфічныя агляды: тыпы, віды, тэхналогія падрыхтоўкі. Дзень інфармацыі. Дзень спецыяліста. Групавое кліент-арыентаванае бібліятэчнае абслугоўванне.

Традыцыйныя і інавацыйныя формы вуснага інфармавання карыстальнікаў, іх характарыстыка, метады падрыхтоўкі і правядзення.

Аматарскія аб’яднанні чытачоў пры бібліятэках. Метады стварэння і арганізацыі работы аматарскіх аб’яднанняў. Клубы па інтарэсах. Тэатры пры бібліятэках.

Комплексныя формы абслугоўвання. Метады распрацоўкі бібліятэчных праектаў, комплексных бібліятэчных праграм.

Тэма 2.5. Асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання розных груп карыстальнікаў

Асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей, падлеткаў, юнацтва. Чытацкае развіццё асобы дзіцяці. Псіхафізіялагічныя асаблівасці дзяцей-дашкольнікаў, малодшых школьнікаў, падлеткаў, юнакоў у кантэксце іх чытацкага развіцця. Улік узроставых асаблівасцей пры бібліятэчным абслугоўванні ў ручным і аўтаматызаваным рэжымах.

Нагляднае інфармаванне дзяцей, падлеткаў, юнакоў у бібліятэцы. Асаблівасці афармлення выставак для дзяцей дашкольнага і малодшага школьнага ўзросту.

Масавая работа з дзецьмі і падлеткамі. Інавацыйныя формы абслугоўвання. Выкарыстанне гульнявых тэхналогій у рабоце з дзецьмі і падлеткамі. Арганізацыя пры бібліятэках дзіцячых аматарскіх аб'яднанняў. Работа бібліятэк з дзецьмі і падлеткамі ў дапамогу навучальнаму працэсу. Сувязь са школьнымі бібліятэкамі, бацькамі, грамадскімі, выхаваўчымі, праваахоўнымі органамі.

Абслугоўванне сацыяльна неабароненых карыстальнікаў і карыстальнікаў з псіхічнымі і фізічнымі асаблівасцямі як сацыяльна значны кірунак бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці. Нарматыўныя заканадаўчыя дакументы, якія гарантуюць забеспячэнне роўных правоў доступу да інфармацыі. Стварэнне безбар'ернага бібліятэчнага асяроддзя. Групы карыстальнікаў з псіхічнымі і фізічнымі асаблівасцямі, спецыфіка іх абслугоўвання. Укараненне сацыяльна-педагагічных тэхналогій у індывідуальнае і фронтальнае абслугоўванне сацыяльна неабароненых карыстальнікаў і карыстальнікаў з псіхічнымі і фізічнымі асаблівасцямі. Бібліятэрапія. Выкарыстанне сучасных інфармацыйных тэхналогій.

Тэма 2.6. Эфектыўнасць абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

Характарыстыка сістэмы ацэнак бібліятэчнага абслугоўвання карыстальнікаў. Сацыяльны, эканамічны, сервісны аспекты эфектыўнасці. Якасць як кампанент эфектыўнасці бібліятэчнага абслугоўвання. Крытэрыі і паказчыкі эфектыўнасці дакументных паслуг. Крытэрыі і паказчыкі эфектыўнасці камунікатыўных бібліятэчных паслуг, вызначэнне зместу. Асноўныя вынікі бібліятэчных мерапрыемстваў. Змест і характарыстыка сервісных паслуг, крытэрыі эфектыўнасці.

МАТЭРЫЯЛЫ ДЛЯ САМАСТОЙНАГА ВЫВУЧЭННЯ

Раздзел 1.

Тэарэтыка-метадалагічныя і псіхалага-педагагічныя асновы бібліятэчнага абслугоўвання карыстальнікаў

Тэма 1.2. Канцэпцыі і прынцыпы абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

Пытанні

1. Асноўныя канцэпцыі бібліятэчнага абслугоўвання, іх сутнасць, уплыў на характар і змест абслугоўвання.
2. Эвалюцыя ўяўленняў аб прынцыпах абслугоўвання.

Спіс рэкамендаванай літаратуры

1. Балкова, И. В. Справочное пособие библиотекаря : библиотечноеведение, библиография, библиотечно-информационное обслуживание / И. В. Балкова. – М. : Пашков дом, 2014. – С. 124–128.
2. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие / В. А. Бородина. – М. : Либерия, 2006. – С. 13–14.
3. Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / М. Я. Дворкина. – М. : Изд-во МГУКИ, 2000. – С. 24–25.
4. Дергилева, Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие / Т. В. Дергилева. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. – С. 15–18.
5. Дригайло, В. Г. Технология работы библиотеки : науч.-практ. пособие / В. Г. Дригайло. – М. : Либерия-Бибинформ, 2009. – С. 226–231.
6. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание : учеб. / Ю. П. Мелентьева. – М. : ФАИР, 2006. – С. 15–38.

Тэма 1.3. Прыярытэтныя кірункі абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

Пытанні

1. Дзейнасць публічных цэнтраў прававой інфармацыі, іх функцыі.
2. Роля бібліятэчнага абслугоўвання ў сістэме бесперапыннай адукацыі.
3. Фарміраванне культуры чытання і інфармацыйнай культуры карыстальнікаў.

Спіс рэкамендаванай літаратуры

1. Аб стварэнні публічных цэнтраў прававой інфармацыі ў Рэспубліцы Беларусь // Бібліятэчны свет. – 2002. – № 4. – С. 3.

2. Гендина, Н. И. Информационная культура личности и информационная грамотность: проблемы диагностики и действенность рецептуры / Н. И. Гендина // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса [Электронный ресурс] : материалы 16-й Междунар. конф. «Крым-2009», Судак, 6–14 июня 2009 г. – Режим доступа : <http://gpntb.ru/win/inter-events/crimea2009/disk/proceeding.html>.

3. Гендина, Н. И. Информационная культура личности и чтение в контексте интегративного подхода ИФЛА и ЮНЕСКО к медиа и информационной грамотности: / Н. И. Гендина // Современные проблемы книжной культуры: основные тенденции и перспективы развития : материалы IX Междунар. науч. семинара, Москва, 24–25 окт. 2018 г. : в 2-х ч. – Минск ; М., 2018. – Ч. 1. – С. 100–103.

4. Гендина, Н. И. Образовательная функция библиотеки в информационном обществе и готовность библиотечных кадров к ее реализации: проблемы содержательного наполнения ГОС ВПО третьего поколения / Н. И. Гендина // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса [Электронный ресурс] : материалы 18-й Междунар. конф. «Крым-2011». – Режим доступа : <http://gpntb.ru/win/inter-events/crimea2011/disk/proceeding.html>.

5. Долгополова, Е. Е. О результатах исследования «Система формирования информационной культуры пользователей в библиотеках города Минска: состояние и перспективы развития» / Е. Е. Долгополова // Бібліятэчны веснік : навук. зб. / Нац. б-ка Беларусі. – Минск, 2018. – Вып. 10. – С. 104–116.

6. Дробышевская, Т. В. Национальная библиотека Беларуси в системе правовой информации / Т. В. Дробышевская // Организация обслуживания пользователей : из опыта работы Национальной библиотеки Беларуси. – Минск, 2009. – С. 39–46.

7. Ерохо, Т. А. Правовые информационные ресурсы : корпоративное решение и проблемы доступа / Т. А. Ерохо, И. Н. Трус // Абласныя бібліятэкі : актуальныя аспекты дзейнасці / Нац. б-ка Беларусі ; склад. Л. Г. Кірухіна. – Минск, 2004. – С. 51–56.

8. Кукета, И. М. Роль публичных библиотек в обеспечении свободного доступа к официальной нормативной правовой информации / И. М. Кукета // Материалы VI Международного конгресса «Библиотека как феномен культуры»: Услуги и сервисы библиотек в современном информационном пространстве, Минск, 16–17 окт. 2019 г. / Нац. б-ка Беларусі. – Минск, 2019. – С. 219–223.

9. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание : учеб. / Ю. П. Мелентьева. – М. : ФАИР, 2006. – С. 122–140.

10. Чупракова, И. А. Актуальные вопросы деятельности публичных центров правовой информации по формированию правовой культуры граждан / И. А. Чупракова // Материалы VII Международных книговедческих

чтений «Библиотеки и политика открытого доступа к информации и знаниям», Минск, 10–11 нояб. 2011 г. – Минск, 2011. – С. 224–228.

11. Чупракова, И. А. Формирование правовой культуры личности в процессе библиотечного обслуживания: социально-педагогический аспект / И. А. Чупракова // *Бібліятэчны веснік* : зб. арт. / Нац. б-ка Беларусі. – Мінск, 2011. – Вып. 3. – С. 83–93.

Тэма 1.4. Вывучэнне карыстальнікаў ва ўмовах бібліятэкі

Пытанні

1. Методыка ажыццяўлення даследаванняў у галіне вывучэння чытача і чытання.
2. Даследаванні бібліятэк Расіі і Беларусі ў канцы ХХ – пачатку ХХІ ст.

Спіс рэкамендаванай літаратуры

1. Алейник, М. Г. Социологические исследования НББ как фактор повышения эффективности обслуживания пользователей / М. Г. Алейник // Организация обслуживания пользователей: из опыта работы Национальной библиотеки Беларуси : сб. ст. / Нац. б-ка Беларусі ; сост. Е. Е. Долгополова. – Минск, 2009. – С. 135–136.

2. Дригайло, В. Г. Технология работы библиотеки : науч.-практ. пособие / В. Г. Дригайло. – М. : Либерея-Библинформ, 2009. – С. 257–261.

3. Жабко, Е. Д. Читатель как объект исследования / Е. Д. Жабко, Т. В. Соколова // *Науч. и техн. б-ки*. – 1996. – № 6. – С. 15–27.

4. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание : учеб. / Ю. П. Мелентьева. – М. : ФАИР, 2006. – С. 62–90.

5. Мелентьева, Ю. П. Изучение читателя в России в ХХ в. : основные направления и тенденции / Ю. П. Мелентьева // *Материалы VI Международных книговедческих чтений «Библиотеки в формировании инновационной среды для развития науки, образования и бизнеса»*, Минск, 27–29 окт. 2010 г. – Минск, 2010. – С. 67–70.

6. Современное состояние и тенденции развития детского чтения в Республике Беларусь : по результатам республиканского исследования / Нац. б-ка Беларусі ; [сост. : М. Г. Пшибытко, О. В. Гаврилович ; ред. : Л. Г. Кирюхина и др.]. – 2-е изд. – Минск, 2012. – 155 с.

7. Социологические исследования в библиотеке: подготовка, организация, проведение [Электронный ресурс] / Нац. б-ка Беларусі; сост. : О. В. Бондарчук, А. С. Дубина, К. О. Франкевич; ред. : М. Г. Пшибытко [и др.]; отв. за вып. М. Г. Пшибытко. – Минск, 2018. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

Тэма 1.5. Бібліятэчныя зносіны ў працэсе абслугоўвання

Пытанны

1. Спецыфіка бібліятэчных зносін.
2. Функцыі, формы і віды бібліятэчных зносін, іх сацыяльна-псіхалагічныя асаблівасці.
3. Спосабы папярэджвання канфліктаў.

Спіс рэкамендаванай літаратуры

1. Бородина, В. А. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие / В. А. Бородина. – М. : Либерия, 2004. – С. 28–36.
2. Бородина, В.А. Психолог в библиотеке – или библиотекарь-психолог? : проблемы специализации // Библиотечное дело. – 2011. – № 10. – С. 2–9.
3. Езова, С. А. Библиотечное общение: возможные пути моделирования / С. А. Езова // Науч. и техн. б-ки. – 2009. – № 5. – С. 67–74
4. Езова, С. А. Грани библиотечного общения : учеб.-метод. пособие / С. А. Езова. – М. : Профиздат, 2002. – С. 72–75.
5. Езова, С. А. Мир библиотечного общения : науч.-метод. пособие / С. А. Езова. – М. : Литера, 2010.– 254 с.
6. Клімянкова, Н. У. Бібліятэкар і карыстальнік як партнёры ў зносінах: праблема ўзаемнага успрымання / Н. У. Клімянкова // Бібліятэчны веснік : зб. арт. / Нац. б-ка Беларусі. – Мінск, 2011. – Вып. 3. – С. 199–208.
7. Клименкова, Н. В. Психолого-педагогические основы библиотечной деятельности : учеб. пособие / Н. В. Клименкова, С. В. Зыгмантович, Е. Ю. Козленко. – Минск : Нар. асвета, 2019. – С. 40–97.
8. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание : учеб. / Ю. П. Мелентьева. – М. : ФАИР, 2006. – С. 108–120.

Раздел 2.

Сістэма, структура і тэхналогія абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

Тэма 2.2. Рэсурсы і тэхналогія абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк

Пытанны

1. Асноўныя рэсурсы бібліятэчнага абслугоўвання.
2. Тыпы тэхналогій бібліятэчнага абслугоўвання.
3. Віды інфармацыйных запытаў, магчымасці папярэджання адмоў.

Спіс рэкамендаванай літаратуры

1. Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / М. Я. Дворкина. – М. : Изд-во МГУКИ, 2000. – С. 24–31.

2. Дзямешка, Л. А. Абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк / Л. А. Дзямешка, С. А. Паўлава. – Мінск : Бел. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, 2007. – С. 42–44.

3. Дригайло, В. Г. Технология работы библиотеки : науч.-практ. пособие / В. Г. Дригайло. – М. : Либерей-Бибинформ, 2009. – С. 40–52, 231–252, 299–308.

4. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание : учеб. / Ю. П. Мелентьева. – М. : ФАИР, 2006. – С. 148–155.

Тэма 2.4. Індывідуальнае, групавое і франтальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк

Пытанні

1. Тэхналогіі групавога і франтальнага абслугоўвання чытачоў бібліятэк.
2. Формы нагляднага інфармавання.

Спіс рэкамендаванай літаратуры

1. Алешин, Л. И. Библиотечные сервисы : науч.-практ. пособие / Л. И. Алешин, М. А. Ордынская. – М. : Литера, 2015. – С. 63–75.

2. Дригайло, В. Г. Технология работы библиотеки : науч.-практ. пособие / В. Г. Дригайло. – М. : Либерей-Бибинформ, 2009. – С. 231–275.

3. Выставка: какой ей быть? Многообразие тем, разнообразие форм : науч.-практ. пособие / сост. Т. Е. Наместникова. – М. : Либерей-Бибинформ, 2011. – 160 с.

4. Кондрашкина, Е. В. Массовое библиотечное обслуживание : учеб.-практ. пособие / Е. В. Кондрашкина. – М. : Литера, 2012. – 176 с.

5. Мелентьева, Ю. П. Библиотечное обслуживание : учеб. / Ю. П. Мелентьева. – М. : ФАИР, 2006. – С. 164–178.

6. Платонов, А. А. GIF-выставка: как создать / А. А. Платонов // Современная библиотека. – 2017. – № 7. – С. 28–30.

7. Савкина, С. В. Электронные выставки библиотек: технология подготовки и оценки качества : учеб.-практ. пособие / С. В. Савкина. – М. : Литера, 2016. – 120 с.

8. Сергеева, Ю. С. Библиотечное дело и библиотековедение [Электронный ресурс] : конспект лекций / Ю. С. Сергеева. – М. : Приориздат, 2009. – С. 141–142. – Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72786>.

9. Татарина, Е. А. Выставки в библиотеке: зачем и как? : практ. пособие / Е. А. Татарина. – М. : [Литера], 2014. – 144 с.

Форма бягучай атэстацыі – экзамен.

МАТЭРЫЯЛЫ ДЛЯ БЯГУЧАЙ АТЭСТАЦЫІ СЛУХАЧОЎ

Пытанні да экзамену

1. Паняцці «абслугоўванне карыстальнікаў», «бібліятэчнае абслугоўванне», «бібліятэчна-інфармацыйнае абслугованне».
2. Дакументнае абслугоўванне.
3. Даведачна-бібліяграфічнае абслугоўванне.
4. Фактаграфічнае абслугоўванне.
5. Суб'екты бібліятэчнага абслугоўвання.
6. Паняцці «чытач», «спажывец інфармацыі», «абанент», «карыстальнік бібліятэкі».
7. Бібліятэчнае абслугоўванне ў сучасных умовах.
8. Мэты і задачы абслугоўвання карыстальнікаў на розных этапах развіцця грамадства.
9. Мэта сучаснага бібліятэчнага абслугоўвання.
10. Сацыяльная роля і сацыяльныя функцыі абслугоўвання чытачоў.
11. Актуальныя задачы абслугоўвання карыстальнікаў сучасных бібліятэк.
12. Асноўныя канцэпцыі бібліятэчнага абслугоўвання.
13. Рэалізацыя канцэпцый абслугоўвання ў бібліятэках рознага тыпу.
14. Залежнасць прынцыпаў абслугоўвання ад прынятай на сучасным этапе канцэпцыі абслугоўвання.
15. Трактоўка прынцыпаў абслугоўвання расійскімі і беларускімі аўтарамі.
16. Эвалюцыя ўяўленняў аб прынцыпах абслугоўвання.
17. Дыдактычныя прынцыпы ў абслугоўванні.
18. Навуковыя прынцыпы абслугоўвання карыстальнікаў.
19. Прыярытэтныя кірункі абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк ў Рэспубліцы Беларусь.
20. Фарміраванне культуры чытання і інфармацыйнай культуры карыстальнікаў.
21. Гісторыя вывучэння чытача і чытання.
22. Абслугоўванне карыстальнікаў як сродак фарміравання прававой культуры.
23. Методыка вывучэння карыстальнікаў ва ўмовах бібліятэкі.
24. Станаўленне і развіццё прафесіі бібліятэкара.
25. Задачи абслугоўвання ў публічных і навуковых бібліятэках, бібліятэках навучальных устаноў.
26. Якасці, неабходныя для прафесійнай дзейнасці бібліятэкара.
27. Роля прафесійнага друку ў павышэнні кваліфікацыі бібліятэкара.
28. Бібліятэчныя зносіны ў працэсе абслугоўвання.
29. Суб'ект-аб'ектныя і суб'ект-суб'ектныя зносіны паміж бібліятэкарам і карыстальнікам бібліятэкі.

30. Роля эмоцый і тыпы бар'ераў у адносінах паміж бібліятэкарам і карыстальнікам бібліятэкі.
31. Канфлікты ў абслугоўванні карыстальнікаў і іх вырашэнне.
32. Стацыянарныя віды бібліятэчнага абслугоўвання.
33. Пазастацыянарнае бібліятэчнае абслугоўванне карыстальнікаў.
34. Культурна-адпачынкавыя мерапрыемствы ў бібліятэках.
35. Асаблівасці абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэк у электронным асяроддзі.
36. Рэсурсы і тэхналогія абслугоўвання карыстальнікаў бібліятэкі.
37. Тыпы тэхналогій бібліятэчнага абслугоўвання.
38. Бібліятэчна-інфармацыйныя паслугі, сутнасць і асаблівасці.
39. Класіфікацыя бібліятэчна-інфармацыйных паслуг.
40. Індывідуальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк.
41. Прынцыпы індывідуальнага абслугоўвання.
42. Тэхналогія індывідуальнага абслугоўвання ў ручным і аўтаматызаваным рэжымах.
43. Метады індывідуальнага бібліятэчнага абслугоўвання.
44. Гутарка і кансультацыя як асноўныя формы індывідуальнай работы з чытачамі.
45. Формы адраснага распаўсюджвання інфармацыі з дапамогай камп'ютарных тэхналогій.
46. Групавое і франтальнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк.
47. Формы нагляднага інфармавання карыстальнікаў.
48. Тэхналогія падрыхтоўкі кніжных выставак.
49. Кніжныя выстаўкі, іх класіфікацыя па асноўных прыметах.
50. Комплексныя інфармацыйныя мерапрыемствы ў бібліятэках.
51. Аматырскія аб'яднанні чытачоў пры бібліятэках.
52. Асаблівасці бібліятэчнага абслугоўвання дзяцей, падлеткаў, юнацтва.
53. Абслугоўванне карыстальнікаў з псіхічнымі і фізічнымі асаблівасцямі.
54. Выкарыстанне бібліятэрапіі ў дзейнасці бібліятэк.
55. Нарматыўнае прававое забеспячэнне бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання ў бібліятэках Беларусі.
56. Кансультацыйнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэкі.
57. Эфектыўнасць абслугоўвання карыстальнікаў у бібліятэках.
58. Кодэкс прафесійнай этыкі бібліятэкара Беларусі.
59. Выкарыстанне сучасных інфармацыйных тэхналогій у бібліятэчна-інфармацыйным абслугоўванні.
60. Формы віртуальнага бібліятэчна-інфармацыйнага абслугоўвання Нацыянальнай бібліятэкі Беларусі і іншых бібліятэк Беларусі.

СПІС РЭКАМЕНДАВАНАЙ ЛІТАРАТУРЫ

Асноўная

1. *Алешин, Л. И.* Библиотечные сервисы : науч.-практ. пособие / Л. И. Алешин, М. А. Ордынская. – М. : Литера, 2015. – 304 с.
2. *Балкова, И. В.* Справочное пособие библиотекаря: библиотековедение, библиография, библиотечно-информационное обслуживание / И. В. Балкова. – М. : Пашков дом, 2014. – С. 115–188.
3. Библиотечно-информационное обслуживание / Ю. Ф. Андреева [и др.] ; науч. ред. М. Я. Дворкина : учеб. – СПб. : Профессия, 2016. – 238 с.
4. *Борисова, О. О.* Выставочные технологии как инструмент библиотечно-информационного маркетинга : учеб. пособие / О. О. Борисова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Орел, 2018. – 105 с.
5. *Бородин, В. А.* Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие / В. А. Бородин. – М. : Либерея, 2006. – 165 с.
6. *Бородин, В. А.* Информационное обслуживание: описание, таблицы, схемы : спецкурс для методиста / В. А. Бородин. – М. : Либерея-Библиоформ, 2013. – 79 с.
7. *Бородин, В. А.* Психология библиотечного обслуживания : науч.-практ. пособие / В. А. Бородин. – М. : Литера, 2013. – 295 с.
8. *Дворкина, М. Я.* Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / М. Я. Дворкина ; Моск. гос. ун-т культуры и искусств. – М. : Изд-во МГУКИ-Профиздат, 2003. – 44 с.
9. *Дергилева, Т. В.* Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие / Т. В. Дергилева. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. – 136 с.
10. *Дзямешка, Л. А.* Абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк : вучэб. дапам. / Л. А. Дзямешка, С. А. Паўлава. – Мінск : Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, 2007. – 114 с.
11. *Езова, С. А.* Мир библиотечного общения : науч.-метод. пособие / С. А. Езова. – М. : Литера, 2010. – 251 с.
12. *Клименкова, Н. В.* Психолого-педагогические основы библиотечной деятельности : учеб. пособие / Н. В. Клименкова, С. В. Зыгмантович, Е. Ю. Козленко. – Минск : Нар. асвета, 2019. – 302, [1] с.
13. *Мелентьева, Ю. П.* Библиотечное обслуживание : учеб. / Ю. П. Мелентьева. – М. : ФАИР, 2006. – 252 с.

Дадатковая

1. *Алейник, М. Г.* Социологические исследования НББ как фактор повышения эффективности обслуживания пользователей / М. Г. Алейник // Организация обслуживания пользователей: из опыта работы Национальной библиотеки Беларуси : сб. ст. / Нац. б-ка Беларуси ; сост. Е. Е. Долгополова. – Минск, 2009. – С. 135–136.

2. *Алешин, Л. И.* Внестационарное библиотечное обслуживание : учеб.-практ. пособие / Л. И. Алешин. – М. : Литера, 2014. – 276 с.
3. *Аракчеева, Н.* Как сделать библиотеку доступной для инвалидов / Н. Аракчеева // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2016. – № 12. – С. 96–101.
4. *Бабрико, Д.* Виртуальные сервисы в повседневной работе библиотек / Д. Бабрико // Бібліятэчны свет. – 2017. – № 1. – С. 24–25.
5. *Березкина, Н. Ю.* Ивент-мероприятия как инновационное направление деятельности библиотек Беларуси / Н. Ю. Березкина // Культура Беларусі : рэаліі сучаснасці: Нацыянальная культура ў зменлівым свеце : матэрыялы IV Міжнар. завоч. навук.-практ. канф., Мінск, 24 снеж. 2015 г. – Мінск, 2015. – С. 178–181.
6. *Берёзкина, Н. Ю.* Публичные библиотеки Беларуси: инновационные модели информационно-библиотечного обслуживания / Н. Ю. Берёзкина // Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии. – 2015. – № 1. – С. 35–37.
7. Библиотечно-информационное обслуживание [Электронный ресурс] / сост. С. В. Савкина. – Кемерово : Кемеровский гос. ин-т культуры, 2017. – 56 с. – Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=487660>.
8. *Бородина, В. А.* Психолог в библиотеке – или библиотекарь-психолог? : проблемы специализации // Библиотечное дело. – 2011. – № 10. – С. 2–9.
9. *Брежнева, В. В.* Информационное обслуживание : учеб. пособие / В. В. Брежнева, Р. С. Гиляревский. – СПб. : Профессия, 2012. – 368 с.
10. *Брежнева, В. В.* Управление качеством информационного обслуживания в публичных и научно-технических библиотеках / В. В. Брежнева // Научно-техническая информация. Сер. 1. – 2014. – № 10. – С. 1–4.
11. *Ванеев, А. Н.* Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение / А. Н. Ванеев. – СПб. : Профессия, 2002. – 128 с.
12. Выставка: какой ей быть? Многообразие тем, разнообразие форм : науч.-практ. пособие / сост. Т. Е. Наместникова. – М. : Либерей-Библинформ, 2011. – 160 с.
13. *Гендина, Н. И.* Информационная культура личности и чтение в контексте интегративного подхода ИФЛА и ЮНЕСКО к медиа и информационной грамотности: / Н. И. Гендина // Современные проблемы книжной культуры: основные тенденции и перспективы развития : материалы IX Междунар. науч. семинара, Москва, 24–25 окт. 2018 г. : в 2-х ч. – Минск ; М., 2018. – Ч. 1. – С. 100–103.
14. *Гендина, Н. И.* Образовательная функция библиотеки в информационном обществе и готовность библиотечных кадров к ее реализации: проблемы содержательного наполнения ГОС ВПО третьего поколения / Н. И. Гендина // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса [Электронный ресурс] : материалы 18-й Междунар. конф. «Крым-2011». – Режим доступа : <http://gpntb.ru/win/inter-events/crimea2011/disk/proceeding.html>.

15. *Голубенко, Н. Б.* Библиотечное дело: инновации и перспективы / Н. Б. Голубенко. – М. : Логос, 2015. – С. 41–42.

16. *Горн, Л.* Современный абонемент. Анализ состояния и вектор развития: Идеи креативного новатора / Л. Горн // Библиотека. – 2012. – № 2. – С. 20–24.

17. *Дворкина, М. Я.* Библиотечно-информационная деятельность : теоретические основы и особенности развития в традиционной и электронной среде / М. Я. Дворкина. – М. : ФАИР, 2009. – 256 с.

18. *Дворкина, М. Я.* Библиотечно-информационные услуги на сайтах национальных библиотек России: вопросы классификации и представления / М. Я. Дворкина // Библиотековедение. – 2019. – № 1. – С. 41–47.

19. *Долгополова, Е. Е.* О результатах исследования «Система формирования информационной культуры пользователей в библиотеках города Минска: состояние и перспективы развития» / Е. Е. Долгополова // Бібліятэчны веснік : навук. зб. / Нац. б-ка Беларусі. – Мінск, 2018. – Вып. 10. – С. 104–116.

20. *Дригайло, В. Г.* Технология работы библиотеки : науч.-практ. пособие / В. Г. Дригайло. – М. : Либерей-Бибинформ, 2009. – С. 40–52, 226–275, 299–308.

21. *Дробышевская, Т. В.* Национальная библиотека Беларуси в системе правовой информации / Т. В. Дробышевская // Организация обслуживания пользователей : из опыта работы Национальной библиотеки Беларуси. – Минск, 2009. – С. 39–46.

22. *Езова, С. А.* Библиотечное общение: возможные пути моделирования / С. А. Езова // Науч. и техн. б-ки. – 2009. – № 5. – С. 67–74.

23. *Ерохо, Т. А.* Виртуальные сервисы в системе библиотечного обслуживания пользователей / Т. А. Ерохо // Материалы VI Международных книговедческих чтений «Библиотеки в формировании инновационной среды для развития науки, образования и бизнеса», Минск, 27–29 окт. 2010 г. – Минск, 2010. – С. 203–210.

24. *Засыпалова, Е. В.* Умные технологии для слепых / Е. В. Засыпалова // Современная библиотека. – 2018. – № 8. – С. 34–36.

25. *Збаровская, Н. В.* Выставочная деятельность публичных библиотек / Н. В. Збаровская. – СПб. : Профессия, 2004. – 224 с.

26. Информационно-библиотечное обслуживание людей с ограниченными возможностями [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Министерство образования и науки РФ; авт.-сост. Ж. В. Гречкина. – Ставрополь : Изд-во СКФУ, 2016. – 239 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=466960>.

27. *Клімянкова, Н. У.* Бібліятэкар і карыстальнік як партнёры ў зносінах: праблема ўзаемнага успрымання / Н. У. Клімянкова // Бібліятэчны веснік : зб. арт. / Нац. б-ка Беларусі. – Мінск, 2011. – Вып. 3. – С. 199–208.

28. *Клімянкова, Н. У.* Сацыялогія і псіхалогія чытання : вучэб.-метадыч. дапам. / Н. У. Клімянкова ; М-ва культуры Рэсп. Беларусь, Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў. – Мінск : БДУКМ, 2015. – 213 с.

29. *Кондрашкина, Е. В.* Массовое библиотечное обслуживание : учеб.-практ. пособие / Е. В. Кондрашкина. – М. : Литера, 2012. – 176 с.

30. *Кукета, И. М.* Роль публичных библиотек в обеспечении свободного доступа к официальной нормативной правовой информации / И. М. Кукета // Материалы VI Международного конгресса «Библиотека как феномен культуры»: Услуги и сервисы библиотек в современном информационном пространстве, Минск, 16–17 окт. 2019 г. / Нац. б-ка Беларуси. – Минск, 2019. – С. 219–223.

31. *Мотульский, Р. С.* Национальная библиотека Беларуси : учеб. пособие / Р. С. Мотульский ; Нац. б-ка Беларуси, Белорус. гос. ун-т культуры и искусств. – Минск : Нац. б-ка Беларуси, 2009. – С. 56–66.

32. *Мелентьева, Ю. П.* Изучение читателя в России в XX в. : основные направления и тенденции / Ю. П. Мелентьева // Материалы VI Международных книговедческих чтений «Библиотеки в формировании инновационной среды для развития науки, образования и бизнеса», Минск, 27–29 окт. 2010 г. – Минск, 2010. – С. 67–70.

33. *Мелентьева, Ю. П.* Публичные центры правовой информации: новые возможности библиотечного обслуживания / Ю. П. Мелентьева. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. – 96 с.

34. *Нестеревская, О. А.* Развитие информационно-библиотечного обслуживания пользователей с нарушением зрения в Национальной библиотеке Беларуси в контексте международного опыта / О. А. Нестеревская // Материалы VI Международного конгресса «Библиотека как феномен культуры»: Услуги и сервисы библиотек в современном информационном пространстве, Минск, 16–17 окт. 2019 г. / Нац. б-ка Беларуси. – Минск, 2019. – С. 206–214.

35. *Нещерет, М. Ю.* Цифровизация процессов обслуживания в библиотеках – это уже реальность / М. Ю. Нещерет // Библиосфера. – 2019. – № 2. – С. 19–25.

36. Новые подходы к разработке статистических форм в цикле обслуживания читателей / Р. А. Барышев [и др.] // Науч. и техн. б-ки. – 2018. – № 2. – С. 16–25.

37. *Олзоева, Г. К.* Массовая работа библиотек : учеб.-метод. пособие / Г. К. Олзоева. – М. : Либерея-Бибинформ, 2006. – 120 с.

38. Организация обслуживания пользователей: из опыта работы Национальной библиотеки Беларуси : сб. ст. / Нац. б-ка Беларуси ; [сост. Е. Е. Долгополова ; редкол.: Л. Г. Кирюхина (отв. ред.) и др.]. – 2-е изд. – Минск : Нац. б-ка Беларуси, 2010. – 148 с.

39. *Павлова, В. И.* Как оценить качество работы библиотеки? / В. И. Павлова // Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии. – 2015. – № 3. – С. 68–70.

40. *Платонов, А. А.* GIF-выставка: как создать / А. А. Платонов // Современная библиотека. – 2017. – № 7. – С. 28–30.

41. *Пишибытко, М. Г.* Библиобусы Беларуси как средство осуществления нестационарного обслуживания населения / М. Г. Пишибытко

// Материалы V Международного конгресса «Библиотека как феномен культуры»: Комфортная среда библиотек: новые технологические и материально-технические решения, Минск, 18–19 окт. 2018 г. / Нац. б-ка Беларуси. – Минск, 2018. – С. 136–141.

42. *Редькина, Н. С.* Качество онлайн-услуг в библиотеке / Н. С. Редькина // Науч. и техн. б-ки. – 2014. – № 8. – С. 18–27.

43. *Редькина, Н. С.* Обзор современных методов оценки качества обслуживания пользователей библиотек / Н. С. Редькина // Библиосфера. – 2016. – № 3. – С. 65–73.

44. Руководство по определению читательского спроса на издания современных белорусских авторов / Нац. б-ка Беларуси ; [авт.: М. Г. Пшибытко, О. В. Бондарчук, Т. Г. Хатько; под общ. ред. А. А. Суши]. – Минск, 2018. – 199 с.

45. *Рынкевич, О. А.* Организация обслуживания незрячих и слабовидящих пользователей в публичных библиотеках Республики Беларусь / О. А. Рынкевич // Материалы VI Международного конгресса «Библиотека как феномен культуры»: Услуги и сервисы библиотек в современном информационном пространстве, Минск, 16–17 окт. 2019 г. / Нац. б-ка Беларуси ; [сост. : Е. Е. Долгополова, А. А. Суша]. – Минск, 2019. – С. 215–219.

46. *Савкина, С. В.* Электронные выставки библиотек: технология подготовки и оценки качества : учеб.-практ. пособие / С. В. Савкина. – М. : Литера, 2016. – 120 с.

47. *Сергеева, Ю. С.* Библиотечное дело и библиотековедение [Электронный ресурс] : конспект лекций / Ю. С. Сергеева. – М. : Приориздат, 2009. – С. 20–32; 141–142. – Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72786>.

48. *Соболевская, О.* Виртуальный читальный зал Национальной библиотеки Беларуси как эффективный инструмент формирования информационных ресурсов публичных библиотек / О. Соболевская // Бібліятэчны свет. – 2017. – № 3. – С. 25–28.

49. Современное состояние и тенденции развития детского чтения в Республике Беларусь : по результатам республиканского исследования / Нац. б-ка Беларуси ; [сост.: М. Г. Пшибытко, О. В. Гаврилович ; ред. : Л. Г. Кирюхина и др.]. – 2-е изд. – Минск, 2012. – 155 с.

50. Современные информационные технологии в Национальной библиотеке Беларуси : сб. статей / Нац. б-ка Беларуси ; сост. А. А. Шереметьева; редкол. : Л. Г. Кирюхина [и др.]. – Минск, 2008. – С. 22–32; 39–44; 85–92.

51. Социологические исследования в библиотеке: подготовка, организация, проведение [Электронный ресурс] / Нац. б-ка Беларуси; сост. : О. В. Бондарчук, А. С. Дубина, К. О. Франкевич; ред. : М. Г. Пшибытко [и др.]; отв. за вып. М. Г. Пшибытко. – Минск, 2018. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

52. *Татарина, Е. А.* Выставки в библиотеке: зачем и как? : практ. пособие / Е. А. Татарина. – М. : [Литера], 2014. – 144 с.

53. *Тикунова, И. П.* Качество библиотечных услуг. Как измерить и оценить? / И. П. Тикунова // Библиотечное дело. – 2008. – № 6. – С. 23–26.

54. *Чувенкова, Д. В.* Личный опыт – в тренде, или Как продвигать чтение с помощью личного бренда / Д. В. Чувенкова // Современная библиотека. – 2019. – № 6. – С. 12–19.

55. *Чупракова, И. А.* Актуальные вопросы деятельности публичных центров правовой информации по формированию правовой культуры граждан / И. А. Чупракова // Материалы VII Международных книговедческих чтений «Библиотеки и политика открытого доступа к информации и знаниям», Минск, 10–11 нояб. 2011 г. – Минск, 2011. – С. 224–228.

56. *Чупракова, И. А.* Формирование правовой культуры личности в процессе библиотечного обслуживания: социально-педагогический аспект / И. А. Чупракова // Бібліятэчны веснік : зб. арт. / Нац. б-ка Беларусі. – Мінск, 2011. – Вып. 3. – С. 83–93.

57. *Шевчук, Е. А.* Как создать безбарьерное общество и что для этого может сделать библиотека / Е. А. Шевчук // Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии. – 2019. – № 2. – С. 57–59.