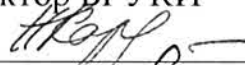
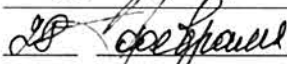


Учреждение образования
«Белорусский государственный университет культуры и искусств»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор БГУКИ

 Н. В. Карчевская

 2025 г.

Регистрационный № УД 6-41-1 / зуч.

ИНФОРМАЦИОННЫЙ КОНСАЛТИНГ

*Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине для специальности
6-05-0322-01 Библиотечно-информационная деятельность
Профилизации: Аналитика*

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта общего высшего образования ОСВО 6-05-0322-01-2023 по специальности 6-05-0322-01 Библиотечно-информационная деятельность, утвержденного постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 21.08.2023 № 270, учебных планов БГУКИ по специальности 6-05-0322-01 Библиотечно-информационная деятельность

СОСТАВИТЕЛЬ:

Е. Ю. Козленко, доцент кафедры информационно-аналитической деятельности учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств», кандидат педагогических наук, доцент

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

М. П. Ахремчик, заместитель директора по научной работе государственного учреждения «Центральная научная библиотека имени Якуба Коласа Национальной академии наук Беларуси»;

Е. Э. Политевич, доцент кафедры информационных ресурсов и коммуникаций учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств», кандидат педагогических наук

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

кафедрой информационно-аналитической деятельности учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств», протокол № 4 от 20.12.2024 г.);

президиумом научно-методического совета учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств » (протокол № 3 от 26.02.2025).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Модуль «Информационный мониторинг и консалтинг» состоит из учебных дисциплин «Информационный мониторинг», «Информационный консалтинг», «Веб-аналитика». Данная учебная программа предназначена для изучения учебной дисциплины «Информационный консалтинг».

Информационный консалтинг – новый вид услуг на рынке библиотечно-информационных услуг. Чтобы всегда оставаться востребованными, библиотечные специалисты должны давать эффективные советы и представлять актуальную информацию. Обладая глубокими интегративными свойствами, информационный консалтинг имеет уникальную возможность задействовать в своих процессах самые современные достижения науки, обобщая ценный опыт и знания различных исследователей, применяя их в управленческих целях, активно участвуя в формировании нового социально-экономического и информационного пространства. Указанное требует от сотрудников современных библиотек активного совершенствования традиционных информационных продуктов и услуг за счет интеллектуализации информационно-библиотечной деятельности, использования новых технологических и аналитических подходов, нового восприятия потребительских требований. Такие специалисты должны опираться на глубокие специальные знания, уметь находить нужную информацию, обладать широким кругом системных знаний, быть способными интерпретировать результаты анализа и уметь их упаковывать, владеть арсеналом аналитических методов и технологий, в связи с чем приобретение студентами профессиональных компетенций в сфере информационного консалтинга является актуальным.

Целью учебной дисциплины «Информационный консалтинг» является осмысление студентами теоретических основ и овладение организационными и технологическими приемами информационного консалтинга.

В соответствии с целью выделяются следующие *задачи* учебной дисциплины:

- сформировать у студентов устойчивые знания по основам информационного консалтинга, значимости информационного консалтинга в процессах удовлетворения информационных потребностей пользователей, принятия управленческих решений и др.;

- раскрыть особенности организации информационно-консалтингового обслуживания как в традиционном, так и в цифровом режимах;

- обеспечить усвоение студентами технологий оказания консалтинговых услуг с учетом информационных потребностей пользователей, особенностей информационного потока и возможностей

библиотеки или информационной службы;

- содействовать развитию студентами навыков применения информационных ресурсов и информационных систем в соответствии с современными концепциями инженерии данных и знаний.

Содержание тем учебной дисциплины «Информационный консалтинг» опирается и сочетается с приобретенными студентами знаниями и умениями при изучении таких учебных дисциплин, как «Организация и технология библиографической работы», «Маркетинг библиотечно-информационной деятельности», «Аналитика текста», «Медийная аналитика», «Основы библиометрии и сопровождение публикационной активности авторов», «Информационно-аналитические продукты и услуги».

Содержанием учебной дисциплины «Информационный консалтинг» предусмотрено формирование у студентов следующей специализированной *компетенции*: осуществлять информационно-аналитическое обеспечение (сбор, накопление и систематизация справочных и информационно-аналитических материалов, предоставление их для принятия решений) и сопровождение науки, производства, управления, образования, культуры.

В результате освоения учебной дисциплины студенты должны:

знать:

- понятие, цель, задачи информационного консалтинга, предпосылки и закономерности его появления;
- типологию консультирования и консультационных услуг;
- компоненты, принципы и функции информационно-консалтинговой деятельности, методологический инструментарий информационного консалтинга;
- рынок консалтинговых услуг и место библиотеки на этом рынке;

уметь:

- организовывать деятельность информационно-консалтинговой службы, включая маркетинг ее услуг, информационно-аналитическое обеспечение деятельности;
- накапливать, структурировать и систематизировать данные в предметной области деятельности различных организаций;
- использовать информацию в целях повышения конкурентоспособности организаций различных сфер деятельности;

владеть:

- общей технологией процесса консультирования;
- навыками информационной поддержки и оптимизации документационного обеспечения управления, научно-исследовательской деятельности, бизнеса и предпринимательства, инновационной деятельности, социально-культурной сферы;

- навыками обеспечения и оценки качества консультационных услуг;
- этическими стандартами информационно-консалтинговой деятельности.

В рамках образовательного процесса по учебной дисциплине студент должен не только приобрести теоретические и практические знания, умения и навыки по специальности, но и развить свой ценностно-личностный, духовный потенциал, сформировать качества патриота и гражданина, готового к активному участию в экономической, производственной и социально-культурной жизни страны.

В соответствии с учебным планом на изучение учебной дисциплины «Информационный консалтинг» отводится 114 часов, из которых 74 часа – аудиторные занятия. Примерное распределение часов по видам занятий: лекции – 44 часа, практические занятия – 22 часа, семинарские занятия – 8 часов. Форма текущей аттестации – устный опрос.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Введение

Предмет, содержание и задачи учебной дисциплины «Информационный консалтинг». Ее место в системе подготовки будущего специалиста. Компетенция, формируемая у студентов во время изучения учебной дисциплины. Теоретико-практическая направленность учебной дисциплины, ее взаимосвязь с циклом общепрофессиональных и специальных дисциплин. Основные виды учебных занятий и организация самостоятельной работы студентов. Формы контроля. Характеристика обеспеченности учебной дисциплины учебной, методической и научной литературой.

Раздел 1. Теоретические аспекты информационного консалтинга

Тема 1. Понятие, цель и задачи информационного консалтинга

Термин «консалтинг». Подходы к пониманию консультирования (Ф. Стееле, Л. Грейнер, Р. Метцгер). Консалтинг и консультирование как слова-синонимы, особенности их определения и применения разными авторами. Смысл консалтинга. Значение библиотек в сфере консалтинговых услуг.

Информационный консалтинг как подсистема управленческого консалтинга. Место информационного консалтинга в Европейском справочнике-указателе консультантов по менеджменту. Цель и задачи информационного консалтинга. Разнообразие трактовок понятия «информационный консалтинг». Объект и предмет информационного консалтинга. Конечный результат деятельности консультанта. Консультирование как процесс, как экспертиза, как услуга, как метод. Внутреннее и внешнее консультирование: преимущества, недостатки. Особенности рекомендующего консультирования и маркетингового консалтинга. Информационный консалтинг как разновидность экспертной помощи.

Связь информационного консалтинга с различными областями научного знания.

Тема 2. Предпосылки и закономерности появления информационно-консалтинговой деятельности

Исторически первые задачи, которые решались посредством консультирования. Зарождение и становление консалтинга как вида профессиональной деятельности. Вклад первых профессиональных

консультантов в развитие консалтинга (Ф. Тейлор, Э. Буз, Д. О. МакКинси и др.). Развитие консалтинговой деятельности в США и странах Западной Европы. Термин «консультантовооруженность».

Особенности развития управленческого и информационного консалтинга в СССР. Факторы, оказавшие особенно сильное влияние: законы централизованно планируемой экономики, внедрение комплексной системы управления качеством, создание Государственной системы научно-технической информации (ГСНТИ). Стадии формирования российского консалтингового рынка (по И. Пригожину).

Расширение направлений и форматов консультационных услуг с течением времени. Информационно-консультационные службы Extension service. Особенности построения информационно-консалтинговой деятельности на современном этапе. Основные тенденции развития информационно-консалтинговых услуг в ближайшие годы.

Тема 3. Типология консультирования и консультационных услуг

Особенности типологии консультирования и консультационных услуг в работах У. Стентона, Р. Джадда, Т. Хилла, Ф. Котлера, К. Лавлока.

Виды классификации консультационных услуг с точки зрения метода консультирования и с точки зрения предмета консультирования. Специфика экспертного, процессного и обучающего консультирования. Попредметная классификация видов консультационных услуг (общее управление, администрирование, финансовое управление, управление кадрами, маркетинг, производство, информационная технология, специализированные услуги), соответствующие задачи консультантов.

Комплексная классификации консалтинговых услуг на основе имеющихся и/или приобретаемых компетенций: существенные, ключевые (стержневые), незначительные (рутинные), возникающие.

Классификация консультационной деятельности по А. Пригожину (консультирование нормативное, ценностное, проблемное, экспертное, управленческое). Формы оказания консультационных услуг, подходы к их реализации.

Тема 4. Компоненты, принципы и функции информационно-консалтинговой деятельности

Сущность информационно-консалтинговой деятельности. Ключевые функциональные компоненты информационно-консалтинговой деятельности.

Информационная потребность как сущностный компонент информационно-консалтинговой деятельности. Этапы информационно-консалтинговой деятельности по удовлетворению информационной

потребности. Особенности исследования информационных потребностей различных категорий пользователей консалтинговых услуг.

Общие и специфические принципы, на которых строится деятельность специалиста, занимающегося информационным консалтингом.

Функции информационного консалтинга: информирования, научная (познавательная), исследовательская (диагностическая), посредническая, обучающая функция.

Тема 5. Методический инструментарий информационного консалтинга

Понятие метода консультирования. Общие (технологические, структурные, управления человеческими ресурсами, вовлечения в управление, ориентированные на улучшение межгрупповых, межличностных отношений, работы с индивидуумом) и специальные методы консультирования. Классификация методов консалтинга по исследуемому объекту, по месту действия, по срокам действия социальных технологий, по условиям применения. Инструментарий информационного консалтинга, получающий развитие в связи с внедрением информационных технологий.

Формирование фонда методов консультанта. Классификация консультационной деятельности в зависимости от методов работы консультанта.

Методы анализа внешней и внутренней среды организации клиента. SWOT-анализ: особенности, процедуры, анализ результатов. PEST-анализ.

Тема 6. Профессиональное развитие консультанта, его качества, способности и навыки

Причины обращения к консультантам. Ценность взаимодействия консультанта и клиента. Специфика знаний консультанта. Сложности профессиональной деятельности консультанта. Необходимость особой методической подготовки консультанта. Особенности профессиональной подготовки консультантов за рубежом, в России и в Республике Беларусь. Сложности процесса обучения консультантов. Процесс профессионального развития консультанта. Сущность аналитической деятельности консультанта.

Требования к деятельности консультантов в зависимости от специализации (по К. Макхэму). Ключевые интеллектуальные способности и личностные качества консультанта по вопросам управления (по М. Кубру). Комплексная модель консультанта (по А. Чугунову). Особенности «профессионального происхождения» консультантов. «Плохие» и «хорошие» консультанты в процессе коммуникации (по Д. Майстеру).

Раздел 2. Организационные аспекты информационного консалтинга

Тема 7. Рынок консалтинговых услуг

Основные элементы рынка консалтинговых услуг. Классификация компаний, работающих на рынке консалтинговых услуг, специфика их деятельности. Интеграционные объединения на рынке консалтинговых услуг. Группы потребителей консалтинговых услуг по размеру компаний, по потребностям компаний, по объему запрашиваемых услуг, по искомым выгодам, по степени лояльности. Основные тенденции развития мирового рынка консалтинговых услуг.

Особенности белорусского рынка консалтинговых услуг, его сегментация. Задачи и основные компании-представители кадрового консалтинга, финансового консалтинга, юридического консалтинга, производственного консалтинга, IT-консалтинга. Специфические категории белорусских потребителей консалтинговых услуг. Проблемы, мешающие развитию консалтинговой деятельности в Беларуси: отсутствие нормативно-правовой базы, низкий уровень активности субъектов хозяйствования, отсутствие образовательных программ для консультантов, отсутствие критериев оценки профессионализма консультантов.

Перспективы индустрии консалтинга и рынка консалтинговых услуг.

Тема 8. Библиотеки как консалтинговые центры

Особенности консультационной деятельности в библиографических и методических подразделениях библиотек. Категории информационных консультантов в зарубежных библиотеках: посредники при информационном поиске, консультанты информационных служб и предприятий, специалисты по отраслевой информации, информационные брокеры. Причины различия подходов к консультационному обслуживанию в библиотеках.

Формы консультационной деятельности в библиотеках. Особенности практики диалоговых консультаций библиотек в интернет. Деятельность центров информационного анализа при библиотеках. Новая парадигма информационно-консалтинговой деятельности в библиотеках. Наиболее востребованные информационно-консультационные услуги в библиотеках Беларуси. Проблема сегментации рынка информационно-консультационных услуг библиотек.

Перспективы информационно-консалтинговой деятельности библиотек.

Тема 9. Организация деятельности информационно-консалтинговой службы

Цель и основные задачи создания информационно-консалтинговой службы на предприятиях. Сущность активного информационно-консалтингового обслуживания. Функции и причины появления активного информационно-консалтингового обслуживания. Консалтинг как бизнес. Плюсы и минусы организации частной консалтинговой компании. Компетентность кадров и мониторинг рынка как ключевые факторы успешности консалтинговой компании.

Документационное обеспечение консалтинговых услуг: договор, акт приема-передачи оказанных услуг, отчет исполнителя, счет-фактура формы СФ-1, платежные документы об оплате услуг исполнителя. Особенности составления договоров по оказанию консалтинговых услуг в Республике Беларусь. Составляющие компоненты договора по оказанию услуг. Обязательные реквизиты для акта приема-передачи оказанных услуг. Содержание отчета исполнителя услуг. Особенности заполнения счет-фактуры.

Тема 10. Маркетинг информационно-консалтинговых услуг

Востребованность маркетингового подхода при планировании и реализации информационно-консалтинговых услуг. Особенности стратегического и тактического маркетинга информационно-консалтинговых услуг. Особенности реализации социально-ответственного и коммерческого маркетинга в библиотеках.

Свойства информационно-консалтинговой услуги: неосвязаемость, неотделимость от источника, несохраняемость и увеличение риска, непостоянство качества. Разделы маркетинговой программы (анализ текущей ситуации, определение стратегии, постановка 6 и 12-месячных целей, выбор маркетинговых тактик, выявление ресурсов, разработка маркетингового плана на год, реализация плана, мониторинг результатов работы и корректировка плана). Принципы выбора маркетинговых приемов. Тактические приемы маркетинга консалтинговых услуг. Стадии маркетинга консалтинговых услуг.

Развитие консультант–клиентских отношений. Методы воздействия на реальных и потенциальных клиентов.

Тема 11. Информационно-аналитическое обеспечение консалтинговой деятельности

Направления деятельности библиотек в информационно-аналитическом обеспечении консалтинговой деятельности. Значение

информационного ресурса в консалтинге. Показатели составляющих информационных ресурсов для целей консалтинга: информационная база, материально-техническая база, кадровая составляющая, организационно-методическая составляющая, средства коммуникации, средства обработки информации, финансовые средства. Информационные ресурсы как особая инфраструктура общества.

Государственные и негосударственные информационные системы в Республике Беларусь. Электронные информационные ресурсы Республики Беларусь, цели и особенности их государственной регистрации. Информация о субъектах деятельности, фиксируемая в государственных регистрах и реестрах. Особенности потребления государственных и негосударственных информационных ресурсов для целей создания консалтинговых информационных продуктов и услуг. Экспертные системы как ресурс информационно-аналитического обеспечения консалтинговой деятельности.

Ключевые задачи информационно-аналитического обеспечения консалтинга в цифровую эпоху. Современные технологии и инструменты обработки и анализа информации, используемые в консалтинговой деятельности.

Тема 12. Общая технология процесса консультирования

Специфика первоначальных контактов с клиентом. Предварительный диагноз проблемы: цель, методики постановки, основные источники информации. План задания: стратегия, временной график, определение ролей, ресурсы. Предложения клиенту. Структура контракта на консультирование.

Диагностика проблемы клиента: цели, порядок. Выработка концептуальной основы диагноза. Выявление необходимых фактических данных. Анализ и синтез фактов, использование статистических методов. Необходимость обратной связи с клиентом. Особенности поиска идей для возможных решений: вопросы для рассмотрения, значение опыта и творческого мышления. Методы творческого мышления в поиске идей. Разработка и оценка альтернативных вариантов.

Предъявление клиенту предложений. Функции консультанта на этапе внедрения. Планирование и контроль над внедрением. Обучение и подготовка кадров. Поддержание нового порядка работы и контроль. Особенности завершения процесса консультирования. Пролонгация сотрудничества с клиентом. Заключительный отчет. Цена консультационной услуги.

Тема 13. Особенности консультирования по информационным вопросам

Категории информации, в которой нуждаются потребители информационных ресурсов: информация для специалистов, рыночная информация, образовательная информация, информация широкого потребления. Их специфика и основные потребители. Факты, эвристика и метазнание как продукты консультирования, особенности работы консультанта. Сложности консультирования по информационным вопросам.

Специфика консультирования по информационным технологиям. Возможные консультационные услуги по информационным технологиям.

Особенности консультирования по информационным вопросам (разнообразие источников информации, высокая степень специализации, интерактивный процесс, управление изменениями).

Раздел 3. Технологии информационно-консалтингового обслуживания в библиотеке

Тема 14. Экспертная деятельность библиотек

Понятие экспертизы, ее сущностные характеристики. Содержание деятельности эксперта. Особенности специализированной подготовки экспертов. Библиотекарь как эксперт в Профессиональном стандарте Российской Федерации «Специалист по библиотечно-информационной деятельности» (2022) и «Атласе новых профессий 3.0» (2021).

Понятие и основные задачи информационной экспертизы. Задачи библиотек как экспертов в информационном пространстве. Основные направления экспертной деятельности, органично присущие библиотекам. Технология информационной экспертизы: определение объекта экспертизы, сбор и систематизация исходных данных, экспертный анализ, подготовка экспертного заключения. Методы проверки информации в рамках информационной экспертизы.

Современные технологии в поддержку экспертной деятельности библиотек. Привлечение пользователей к экспертной деятельности, сущность и примеры краудсорсинга. Последствия некачественной информационной экспертизы. Возможности совершенствования экспертной деятельности библиотек.

Тема 15. Информационно-консалтинговая поддержка документационного обеспечения управления

Цель и классификация консалтинга в документационном обеспечении управления (ДООУ). Факторы, оказывающее влияние на работу с документами в организации. Риски организации из-за отсутствия налаженной системы

ДООУ. Причины обращения за информационно-консалтинговой поддержкой ДООУ. Основные проблемные зоны в постановке делопроизводства в организации

Цели оптимизации ДООУ и основные задачи консультационных услуг в данной сфере. Технологии консалтинга по оптимизации делопроизводства и организации документооборота: экспресс-диагностика, обследование и подготовка материалов по результатам диагностики, проектирование системы документационного обеспечения управления, комплексная постановка системы документационного обеспечения управления, подготовка к внедрению электронного документооборота и его непосредственное внедрение. Недостатки, характерные консультационным услугам в области ДООУ.

Рынок делопроизводственного консалтинга Республики Беларусь (БелНИИДАД, БелНИЦЭД, НЦЭУ, ООО «Электронное ДЕЛО» и др.).

Тема 16. Информационно-консалтинговая поддержка научно-исследовательской деятельности

Инновационные формы и методы работы библиотек в информационно-консалтинговой поддержке научно-исследовательской деятельности. Понятие и цель «научного консалтинга». Преимущества консалтинговых услуг для ученых. Основные достижения и приоритетные направления информационно-консалтинговой поддержки научно-исследовательской деятельности библиотеками и университетами. Услуги консалтинга для исследователей, оказываемые частными консалтинговыми компаниями.

Направления консалтинговой деятельности Межвузовского центра маркетинга научно-исследовательских разработок, его сетевые информационные ресурсы (МЦМ НИР). Направления консалтинговых деятельности специализированных отделов в структурных подразделениях Национальной академии наук Беларуси. Деятельность Школы научных коммуникаций БГУ, консультационной службы Фундаментальной библиотеки БГУ. Особенности информационно-консалтинговой поддержки научно-исследовательской деятельности подразделениями Центральной научной библиотеки имени Якуба Коласа Национальной академии наук Беларуси. Услуги Республиканской научно-технической библиотеки в рамках информационно-консалтинговой поддержки научно-исследовательской деятельности.

Тема 17. Информационно-консалтинговая поддержка бизнеса и предпринимательства

Информационно-консалтинговые услуги библиотеки в области

поддержки бизнеса и предпринимательства.

Исходные источники для информационно-консалтинговой поддержки бизнеса и предпринимательства, критерии их отбора. Условия эффективной работы консультанта с источниками. Характеристика групп источников информационно-консалтинговой поддержки бизнеса и предпринимательства.

Классификация онлайн-ресурсов для бизнеса (3 группы). Системы мониторинга и контент-анализа. Экстракторы объектов, событий и фактов. Системы управления знаниями. Специализированные системы. Особенности ресурсов «видимого» и «невидимого» Интернет. Инструменты и сервисы конкурентной разведки в Интернет. «Темные схемы» получения информации (инсайдеры, анализ отходов, взлом баз данных, шпионаж).

Методы обработки информации для бизнеса и предпринимательства.

Опыт библиотек Республики Беларусь по информационно-консалтинговой поддержке бизнеса и предпринимательства.

Тема 18. Информационно-консалтинговая поддержка инновационной деятельности

Цели участия библиотеки в управлении знанием, научно-техническом развитии и инновационной деятельности. Функции библиотеки в информационно-консалтинговой поддержке инновационной деятельности.

Этапы инновационного процесса: фундаментальные исследования, прикладные исследования, опытно-конструкторские разработки, исследование производства нового изделия. Потребность в информации в процессе принятия решения об инновации и в процессах производства, реализации инновационных проектов. Специфика формирования баз данных для этапов инновационного процесса. Принцип 3В в информационно-консалтинговой поддержке инновационной деятельности.

Участие библиотеки в модерировании отношений в сфере интеллектуальной собственности. Деятельность Республиканской научно-технической библиотеки и Центров поддержки технологий и инноваций по консалтингу в отношении интеллектуальной собственности.

Тема 19. Информационно-консалтинговое обеспечение социально-культурной сферы

Понятие и структура социально-культурной сферы.

Аспекты информационно-консалтингового обеспечения социально-культурной сферы: предоставление информации, консультационные услуги, аналитическая и методическая поддержка, повышение квалификации специалистов. Эффективные организационные изменения как ключевое содержание консалтинга в социально-культурной сфере. Направления

изменений в организации социально-культурной сферы. Предлагаемые услуги со стороны консультантов для поддержки и развития предприятий социально-культурной сферы. Элементы оптимальной системы управления любой отраслью социально-культурной сферы.

Социально-культурное программирование как форма консалтинга в социально-культурной сфере. Алгоритм социально-культурного программирования. Информационная база программных решений.

Тема 20. Качество консультационных услуг и их оценка

Критерии результативности для консультационной организации. Прямые и косвенные результаты совместной деятельности консультанта и клиента, их количественные и качественные показатели.

Условия достижения качества консультационной услуги. Ключевые элементы, определяющие качество консультирования: задача, консультант, заказчик. Сущность формального описания качества консультационной услуги с использованием модели SERVQUAL. Показатели качества консультационных услуг по А. Парасураману, В. Зейтамлю и Л. Бери, концепции «нейтральных зон» Ч. Бернарда, классификатору Е. Кедотт и Н. Терджен, группы характеристик качества И. Кано. Политика консультирования в области качества по 10019-2005.

Причины отсутствия качества консультационных услуг. Возможности улучшения качества консультационных услуг.

Отчетность о результатах консультирования как показатель качества.

Тема 21. Этические стандарты и принципы информационно-консалтинговой деятельности

Этические стандарты консультанта (моральный императив, конфликты интересов, конфиденциальность клиента, прозрачность и полное раскрытие информации, профессиональная компетентность и непрерывное обучение, социальная ответственность, баланс интересов клиента и общественного блага). Проблемы «серой зоны» в этике информационного консалтинга.

Принципы этического поведения консультантов. Понимание конфликтов интересов. Этические рамки принятия решений: утилитаризм, деонтология, добросовестная этика, этика, основанная на правах человека, принципизм, казуистика. Непрерывное обучение и профессиональное развитие как составляющая этического поведения консультанта. Понятие сервисной культуры. Принципы этики взаимодействия консультанта с другими консультантами.

Основные положения этического кодекса поведения консультанта. Неэтичные действия консультанта.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

(дневная форма получения образования)

Название раздела, темы	Количество аудиторных часов			Количество часов УСР	Форма контроля знаний
	Лекции	Семинарские	Практические		
Введение	1				
Раздел 1. Теоретические аспекты информационного консалтинга					
Тема 1. Понятие, цель и задачи информационного консалтинга	1			2	устный опрос
Тема 2. Предпосылки и закономерности появления информационно-консалтинговой деятельности	2	2			
Тема 3. Типология консультирования и консультационных услуг	2				
Тема 4. Компоненты, принципы и функции информационно-консалтинговой деятельности	2	2			
Тема 5. Методический инструментарий информационного консалтинга	2	2			
Тема 6. Профессиональное развитие консультанта, его качества, способности и навыки				2	эссе
Раздел 2. Организационные аспекты информационного консалтинга					
Тема 7. Рынок консалтинговых услуг	2			2	конспект
Тема 8. Библиотеки как консалтинговые центры	2			2	устный опрос
Тема 9. Организация деятельности информационно-консалтинговой службы	2		2		
Тема 10. Маркетинг информационно-консалтинговых услуг				2	презентация
Тема 11. Информационно-аналитическое обеспечение консалтинговой деятельности	2		2		
Тема 12. Общая технология процесса консультирования	2		2	2	конспект
Тема 13. Особенности консультирования по информационным вопросам	2				

Раздел 3. Технологии информационно-консалтингового обслуживания в библиотеке					
Тема 14. Экспертная деятельность библиотек	2		2		
Тема 15. Информационно-консалтинговая поддержка документационного обеспечения управления	2		2		
Тема 16. Информационно-консалтинговая поддержка научно-исследовательской деятельности	2		2		
Тема 17. Информационно-консалтинговая поддержка бизнеса и предпринимательства	2		2		
Тема 18. Информационно-консалтинговая поддержка инновационной деятельности	2		2		
Тема 19. Информационно-консалтинговое обеспечение социально-культурной сферы	2		2		
Тема 20. Качество консультационных услуг и их оценка	2				
Тема 21. Этические стандарты и принципы информационно-консалтинговой деятельности				2	эссе
Всего:	36	6	18	14	

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература

Основная

1. Блюмин, А. М. Информационный консалтинг. Теория и практика консультирования : учебник / А. М. Блюмин ; Ин-т гос. упр., права и инновационных технологий. – Москва : Дашков и К, 2023. – 362 с. – (Учебные издания для бакалавров). <https://znanium.ru/read?id=431476>

2. Ткалич, А. И. Консалтинг в социокультурном сервисе : учеб. пособие / А. И. Ткалич. – Москва : Директ-Медиа, 2021. – 172 с. *Университетская библиотека* ONLINE
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=612127

Дополнительная

1. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – С. 159–165.

2. Богдан, С. В. Основы экспертно-консультационной деятельности и социально-культурного консалтинга : учеб.-метод. пособие / С. В. Богдан, Е. В. Семенова ; Челяб. гос. акад. культуры и искусств. – Челябинск, 2013. – 153 с. – (Академический проект). <https://e.lanbook.com/book/177690>

3. Гордукалова, Г. Ф. Технологии анализа и синтеза профессиональной информации / Г. Ф. Гордукалова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2015. – С. 364–425; 467–486.

4. Забелина, Н. А. Деловая библиотека как модель информационно-консалтингового центра [Электронный ресурс] / Н. А. Забелина // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире : V Юбилейн. Междунар. конф. «Крым–98», Судак, 6–14 июня 1998 г. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea98/doc1/doc101.html>. – Дата доступа: 29.07.2024.

5. Каптерев, А. И. Рынок консультационных услуг и библиотека / А. И. Каптерев // Научные и технические библиотеки. – 1993. – № 9. – С. 22–32.

6. Лопатина, Н. В. Информационная поддержка инновационной деятельности в регионе: возможности библиотек / Н. В. Лопатина, Ю. С. Зубов, О. П. Неретин // Научные и технические библиотеки. – 2018. – № 3. – С. 5–15.

7. Майлова, Л. М. Библиотеки и малое предпринимательство: возможности информационного обеспечения / Л. М. Майлова // Социологические исследования. – 2011. – № 8 (328). – С. 83–87.

8. Прокаева, О. Н. Специфика информационно-консалтинговой деятельности муниципальных библиотек / О. Н. Прокаева, В. М. Резонова // Муниципалитет: экономика и управление. – 2018. – № 1 (22). – С. 32–36. <https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-informatsionno-konsaltingovoy-deyatelnosti-munitsipalnyh-bibliotek>

9. Редькина, Н. С. Библиотечный технологический консалтинг / Н. С. Редькина // Научные и технические библиотеки. – 2006. – № 5. – С. 26–35.

10. Соснина, Т. В. История возникновения и развития консалтинга / Т. В. Соснина // Управление образованием: теория и практика. – 2013. – № 2 (10). – С. 129–144. <https://cyberleninka.ru/article/n/istoriya-vozniknoveniya-i-razvitiya-konsaltinga>

Рекомендуемые педагогические технологии и методы преподавания

Педагогические технологии и методы обучения в рамках учебной дисциплины «Информационный консалтинг» соответствуют общим требованиям к формированию профессиональных компетенций специалиста с высшим образованием.

Основу обучения составляют:

- технология проблемного обучения (проблемное преподавание, частично-поисковый метод), реализуемая на лекционных занятиях;
- технология обучения как учебного исследования, реализуемая на практических занятиях, при самостоятельной работе студента;
- коммуникативные технологии, основанные на активных формах и методах обучения (дискуссия, спор-диалог и др.);
- объяснительно-иллюстративные, репродуктивные методы (лекция-презентация);
- методы самостоятельной работы студентов (работа с первоисточниками, написание рефератов и др.);
- контрольно-оценочные методы.

Рекомендуемые средства диагностики результатов учебной деятельности студентов

Для управления учебным процессом и организации контрольно-оценочной деятельности преподавателям рекомендуется использовать рейтинговую систему оценки учебно-познавательной и исследовательской деятельности студентов, вариативные модели управляемой самостоятельной работы.

Для оценки достижений студентов по учебной дисциплине «Информационный консалтинг» и диагностики уровня усвоения знаний и умений по учебной дисциплине рекомендован следующий диагностический инструментарий:

- устный опрос и мониторинг усвоения текущих материалов;
- защита заданий, выполненных на практических занятиях;
- защита выполненных в рамках управляемой самостоятельной работы индивидуальных (групповых) заданий;
- экзамен – для итоговой диагностики компетенций студента по дисциплине.

Оценка учебных достижений студентов осуществляется с учетом активности работы студента на лекционных и практических занятиях, а также с учетом достижений управляемой самостоятельной работы. Для измерения степени соответствия учебных достижений студента требованиям

образовательного стандарта рекомендуется использовать проблемные, творческие задания, предусматривающие эвристическую деятельность и неформализованный ответ.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов является основным способом усвоения учебного материала по учебной дисциплине «Информационный консалтинг». Цель самостоятельной работы студентов – содействие освоению в необходимом объеме содержания учебной дисциплины через систематизацию, планирование и самоконтроль личной учебной деятельности.

По учебной дисциплине разрабатывается учебно-методический комплекс с материалами и рекомендациями в помощь организации самостоятельной работы студентов. В целях оценки качества самостоятельной работы студентов осуществляется контроль за ее выполнением.

С учетом цели, задач и содержания учебной дисциплины «Информационный консалтинг» целесообразно использовать следующие виды самостоятельной работы студентов:

- изучение конспекта лекций;
- работа студентов с научной и учебно-методической литературой, справочными изданиями, самостоятельное изучение студентами отдельных вопросов учебной дисциплины;
- контролируемая самостоятельная работа, в том числе в виде выполнения индивидуальных заданий с консультациями преподавателя;
- подготовка рефератов по индивидуальным темам;
- подготовка к опросам, экзамену.

Выполненная работа должна отражать степень усвоения студентами основных теоретических вопросов, умение самостоятельно мыслить, обобщать материал, определять достижения, проблемы, делать выводы. Для достижения четкости и структурированности работы студент должен фиксировать выполнение самостоятельных заданий и оформлять записи в рабочих тетрадях.