

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ**  
**ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

**ЦЕНТР НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**  
**ТВОРЧЕСКИХ И УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Ректор  
В. Я. Рушанин  
«28» декабря 2020 г.  
принятием Ученого совета  
института № 4  
от «28» декабря 2020 г.



**Дополнительная профессиональная образовательная**  
**программа повышения квалификации**

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**  
**БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

форма обучения: очная с применением  
дистанционных образовательных технологий

**Челябинск**  
**2020 г.**

**Авторы-разработчики программы:**

**И. Ю. Матвеева**, зав. кафедрой библиотечно-информационной деятельности, канд. пед. наук, доцент

**З. В. Руссак**, доцент кафедры библиотечно-информационной деятельности, канд. пед. наук, доцент

**Л. В. Сокольская**, доцент кафедры библиотечно-информационной деятельности, канд. пед. наук, доцент

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации (далее – ДПОППК) «Современные технологии библиотечного обслуживания» разработана в рамках Федерального проекта «Творческие люди» составной части Национального проекта «Культура» и направлена на формирование актуальных профессиональных компетенций целевой группы обучающихся руководителей, заместителей руководителей, заведующих секторами и отделами, методистов и специалистов общедоступных (публичных) библиотек.

ДПОППК содержит характеристику цели, описание планируемых результатов обучения, учебный план, рабочую программу модулей, описание организационно-педагогических условий, требования промежуточной и итоговой аттестации, список рекомендуемой литературы и другие материалы.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ЦЕЛЬ ДПОПК.....</b>	<b>5</b>
<b>3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ .....</b>	<b>5</b>
<b>4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН.....</b>	<b>6</b>
<b>5. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК .....</b>	<b>7</b>
<b>6. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЕЙ.....</b>	<b>7</b>
<b>7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ .....</b>	<b>12</b>
<b>8. ФОРМАТ АТТЕСТАЦИИ.....</b>	<b>14</b>
<b>9. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ .....</b>	<b>14</b>
<b>10. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА .....</b>	<b>14</b>
<b>11. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ ИНТЕРНЕТ.....</b>	<b>14</b>

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### **Актуальность ДПОПК.**

Последнее десятилетие предыдущего века стало для отечественных библиотек временем техногенной революции, решительно изменившей не только библиотечные технологии, но и переконструировавшей профессиональное библиотечное сознание признанием того, что обслуживание в библиотеке – это отнюдь не выдача книг из ее фонда. XXI век вновь требует от библиотекаря изменения его профессиональных убеждений: понимания, что технологии – лишь средство, смыслом деятельности становится не факт обеспечения информацией, а результат ее усвоения пользователем.

В этой ситуации как никогда значимым становится качество организации библиотечно-информационного обслуживания, в основе которого – безусловный приоритет пользователей, направленность на удовлетворение потребностей клиентов, обязательность постоянного перепроектирования технологических процессов.

Целенаправленное (адресное) удовлетворение потребностей человека посредством услуг, определяемое как сервисное обслуживание, приобретает особую актуальность в современных условиях разработки и внедрения в Российской Федерации модели библиотек нового поколения. Для специалистов этих библиотек чрезвычайную значимость приобретают знания о сервисном подходе как основе обслуживания пользователей в условиях библиотеки нового поколения: его нормативно-этические положения, принципы взаимодействия с пользователями, клиентоориентированные методики, актуальные формы и методы, технологический анализ библиотечных продуктов и услуг.

### **Нормативно-правовая база разработки ДПОПК:**

– **Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;**

– Приказ Министерства образования и науки РФ от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»

– Приказ Министерства образования и науки РФ от 23.09.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

– Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования (2018-2025 гг.)» (утв. постановлением Правительства РФ от 26.12.2017 № 1642);

– Стратегия государственной культурной политики на период до 2030 года (утв. распоряжением Правительства РФ от 29.02.2016 № 326-р);

– Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы»

– Методические рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме (письмо Минобрнауки № ВК-1013/06 от 21.04.2015);

– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность (утв. приказом Минобрнауки России от 06.12.2017 № 1182, зарегистрированный в Минюст России «9» января 2018 г. № 49573);

– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – магистратура по направлению подготовки 51.04.06 Библиотечно-информационная деятельность (утв. приказом Минобрнауки России от «06» декабря 2017 г. № 1188, зарегистрированный в Минюст России «25» декабря 2017 г. № 49446).

**Категория слушателей:**

руководители, заместители руководителей, заведующие секторами и отделами, методисты и специалисты общедоступных (публичных) библиотек.

К освоению ДПОППК допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

**Форма обучения** – очная с применением дистанционных образовательных технологий.

**Объем программы** – 36 часов (из них 32 аудиторных часа).

**Итоговая аттестация** – освоение ДПОППК завершается итоговой аттестацией обучающихся, которая проводится в форме зачета. Лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

## 2. ЦЕЛЬ ДПОППК

Образовательная программа направлена на формирование актуальных профессиональных компетенций у целевой группы обучающихся к решению задач следующих типов: организационно-управленческий, социально-коммуникативный, производственно-технологический.

**Формируемые компетенции:**

– способен организовать обслуживание пользователей на основе сервисного подхода с учетом действующих нормативно-этических положений и характеристик модели библиотеки нового поколения;

– способен осуществлять клиентоориентированное взаимодействие с пользователями библиотеки с учетом их психолого-педагогических особенностей в процессе обслуживания актуальными формами и методами;

– способен осуществлять технологический анализ библиотечных продуктов и услуг.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В результате освоения ДПОППК обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения:

Результаты освоения ДПОППК	Перечень планируемых результатов обучения		
	знать	уметь	владеть
1	2	3	4
Способен организовать обслуживание пользователей на основе сервисного подхода с учетом действующих нормативно-этических положений и характеристик модели	Содержание сервисного подхода в организации обслуживания пользователей библиотек нового поколения, нормативно-этические положения современного библиотечно-информационного обслуживания	Применять сервисный подход в обслуживании пользователей библиотек нового поколения с учетом нормативно-этических положений современного библиотечно-информационного обслуживания	Методикой клиентоориентированного подхода в обслуживании пользователей библиотек нового поколения с учетом нормативно-этических положений современного библиотечно-информационного обслуживания

библиотеки нового поколения			
Способен осуществлять клиентоориентированное взаимодействие с пользователями библиотеки с учетом их психолого-педагогических особенностей в процессе обслуживания актуальными формами и методами;	Психолого-педагогические особенности общения с пользователями библиотек, содержание клиентоориентированного обслуживания, технологии актуальных форм и методов	Применять психолого-педагогические особенности общения с пользователями библиотек, методики клиентоориентированного обслуживания, технологии актуальных форм и методов	Психолого-педагогическими приемами общения с пользователями библиотек, методиками клиентоориентированного обслуживания, технологиями актуальных форм и методов
Способен осуществлять технологический анализ библиотечных продуктов и услуг	Принципы и методы технологического подхода, реализованного в библиотечном сервисе	Применять методы библиотечных технологий в реализации библиотечного сервиса	Операционным анализом, технологическим проектированием применительно к процессам библиотечного сервиса

#### 4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

##### Учебный план ДПОПК «Современные технологии библиотечного обслуживания»

№пп	Наименование модулей и тем	Всего часов	в том числе:			Формы контроля
			Лекции	Мастер-класс	Практические занятия	
<b>Модуль 1. Сервисный подход как преобразующий фактор современного обслуживания пользователей в библиотеках</b>						
1.1.	Библиотека нового поколения как гарант сервисного обслуживания пользователей	4	2		2	Проверка практического задания
1.2.	Клиентинг как актуальная философия и технология современной библиотеки	4	2		3	Проверка практического задания
1.3.	Клиентоориентированность: какой должна быть библиотека, чтобы в нее хотелось возвращаться?	4	2		3	Проверка практического задания
<i>Промежуточная аттестация:</i>		1				Тестирование
<b>Модуль 2. Актуальные организационные и психолого-педагогические положения обслуживания пользователей библиотек</b>						
2.1.	Этические и психолого-	4	2		2	Проверка

	педагогические особенности современного библиотечно-информационного обслуживания					практического задания
2.2.	Современная библиотека как площадка интеллектуального взаимодействия: основные формы	3	1		3	Проверка практического задания
2.3.	Библиотечные события как составная часть культурного пространства территории	3	1		2	Проверка практического задания
<i>Промежуточная аттестация:</i>		1				Тестирование
<b>Модуль 3. Технологические особенности библиотечного сервиса</b>						
3.1	Инновационные продукты и услуги как реакция библиотеки на изменения внешней и внутренней среды	4	2		3	Проверка практического задания
3.2	Проектирование библиотечных инноваций	3	1		2	Проверка практического задания
3.3	Сервис-ориентированные технологии в библиотечном обслуживании	3	1		2	Проверка практического задания
<i>Промежуточная аттестация:</i>		1				Тестирование
<b>Итоговая аттестация: зачет</b>		1				Тестирование
<b>Итого</b>		<b>36</b>	<b>14</b>		<b>22</b>	

## 5. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

### Очное дистанционное обучение (без отрыва от работы)

Количество часов								
РД1	РД2	РД3	РД4	РД5	РД6	РД7	РД8	РД9
4	4	4	4	4	4	4	4	4

\*РД - каждый рабочий день занятий.

## 6. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЕЙ

### Учебный план модуля 1.

#### Сервисный подход как преобразующий фактор современного обслуживания пользователей в библиотеках

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	в том числе:			Формы контроля
			Лекции	Мастер-класс	Практические занятия	
1.1.	Библиотека нового поколения как гарант сервисного обслуживания пользователей	4	2		2	Проверка практического задания
1.2.	Клиентинг как актуальная философия	4	2		3	Проверка

	и технология современной библиотеки					практического задания
1.3.	Клиентоориентированность: какой должна быть библиотека, чтобы в нее хотелось возвращаться?	4	2		3	Проверка практического задания
<i>Промежуточная аттестация:</i>		1				Тестирование



## Содержание

**Тема 1.1. Библиотека нового поколения как гарант сервисного обслуживания пользователей.** *«Библиотека нового поколения» как востребованная модель современной общедоступной библиотеки: понятие, причины актуализации, условия формирования. Сервисный подход как концептуальный в организации взаимодействия библиотекаря и пользователя библиотеки нового поколения, пользователя и библиотеки нового поколения: содержание, цели, принципы, адаптированные к библиотечной реальности основные положения теории сервиса.*

**Тема 1.2. Клиентинг как актуальная технология современной библиотеки.** *Клиентинг как философия и инструмент отношений организации с клиентами: «клиент», «клиентинг», «клиентоориентированность» как понятия бизнес-маркетинга, клиентинг как инструмент социально-культурно маркетинга; принципы клиентинга в организации современной библиотечной практики.*

**Тема 1.3. Клиентоориентированность: какой должна быть библиотека, чтобы в нее хотелось возвращаться?** *Актуальность теории клиентинга для современной библиотечной практики. Адаптация технологии клиентинга в практике библиотек. Результаты исследований по измерению лояльности библиотечных клиентов.*

### Задания для практических занятий

**Тема 1.1. Библиотека нового поколения как пространство сервисного подхода.**

Цель работы: изучение нормативно-правовой базы проекта по созданию библиотек нового поколения.

Порядок выполнения: используя текст «Концепции модернизации муниципальных библиотек Российской Федерации на основе Модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки [в рамках реализации Национального проекта «Культура»] [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://rulaws.ru/acts/Kontseptsiya-modernizatsii-munitsipalnyh-bibliotek-Rossiyskoy-Federatsii-na-osnove-modelnogo-standarta-d>, выполнить его анализ по аспекту «Отражение сервисного подхода в Концепции модернизации муниципальных библиотек Российской Федерации на основе Модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки», акцентируя актуальность его положений относительно библиотеки – места профессиональной деятельности слушателя.

**Тема 1.2. Требования библиотечного сервисного обслуживания.**

Цель работы: изучение технологии клиентоориентированности.

Порядок выполнения: используя раздаточный материал, разработать План по созданию визуального комфорта клиентов библиотеки, места профессиональной деятельности слушателя, в соответствии с предложенной схемой.

**Тема 1.3. Внедрение технологии клиентинга в библиотечную практику.**

Цель работы: освоение технологии внедрения клиентинга в деятельность библиотеки.

Задание и методика выполнения: разработать материалы для создания программы мероприятий по внедрению клиентинга в деятельность конкретной библиотеки-места работы слушателя образовательной программы. Задание выполняется и оформляется в соответствии с предложенной схемой, а именно:

название раздела плана, его наполнение конкретным содержанием. Выполнение задания должно продемонстрировать освоение слушателем информации, изложенной в лекциях, а также умение в ее контексте осмыслить функционирование конкретной библиотеки. Рабочие материалы должны быть основаны на реальных характеристиках конкретной библиотеки и с учетом последующей доработки быть основой полноценной программы мероприятий по внедрению клиентинга в библиотеке.

**Учебный план модуля 2.**  
**Актуальные организационные и психолого-педагогические положения**  
**обслуживания пользователей библиотек**

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Формы контроля			
			Лекции	Мастер-класс	Практические занятия	
2.1.	Этические и психолого-педагогические особенности современного библиотечно-информационного обслуживания	4	2		2	Проверка практического задания
2.2.	Современная библиотека как площадка интеллектуального взаимодействия: основные формы	3	1		3	Проверка практического задания
2.3.	Библиотечные события как составная часть культурного пространства территории	3	1		2	Проверка практического задания
Промежуточная аттестация:		1				Тестирование

**Содержание**

**Тема 2.1. Этические и психолого-педагогические особенности современного библиотечно-информационного обслуживания.** *Нормативные аспекты профессиональной этики библиотекаря. Законодательная база профессиональной этики библиотекаря. Профессиональные кодексы библиотекаря в России и зарубежных странах. Международные документы ИФЛА, определяющие свободный доступ к информации для всех граждан. Проблемы культуры библиотечного специалиста, владение навыками общения, психологические основы работы с читателями. Личностно-коммуникативный подход в контексте этико-психологических проблем удовлетворения информационных и читательских потребностей. Восприятие библиотекарями и читателями друг друга в процессе различных видов общения; перцептивном (восприятие), интерактивном (взаимодействие), коммуникативном (передача информации).*

**Тема 2.2. Современная библиотека как площадка интеллектуального взаимодействия: основные формы.** *Современные формы и методы обслуживания пользователей библиотек как профессиональный отклик на их новые поведенческие характеристики. Новые поведенческие характеристики пользователей библиотек как основа разработки новых форматов библиотечных мероприятий. Интерактивные массовые мероприятия как наиболее продуктивные формы организации*

*межличностного общения в пространстве библиотеки. Творческие лаборатории в библиотеках как возможность креативного развития и социализации пользователей в формате клиентского запроса.*

**Тема 2.3. Библиотечные события как составная часть культурного пространства территории. Понятие событийного библиотечного мероприятия. Особенности его организации, содержания, структуры.**

#### *Задания для практических занятий*

**Тема 2.1. Кодексы этики отечественных и зарубежных библиотекарей.**

Цель работы: изучение содержания профессиональных библиотечных кодексов.

Порядок выполнения: используя тексты двух отечественных и трех зарубежных (на выбор слушателя) кодексов этики библиотекарей выполнить их анализ с позиций отражения нормативно-этических основ библиотечного обслуживания.

**Тема 2.2. «Библионочь» как событийное мероприятие.**

Цель работы: осмысление специфики библиотечного событийного мероприятия.

Порядок выполнения: доказательно аргументировать заключение о «Библионочи» как событийном мероприятии на материалах опыта ее проведения в библиотеке – месте работы слушателя.

**Тема 2.3. Технология библиотечных событийных мероприятий.**

Цель работы: освоение технологии библиотечных событийных мероприятий.

Порядок выполнения: заполнить предлагаемую форму, отражающую основные организационно-технологические компоненты библиотечного событийного мероприятия, по результатам их аналитического сопоставления с плановым («обычным») мероприятием.

### **Учебный план модуля 3. Технологические особенности библиотечного сервиса**

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	Формы контроля			
			Лекции	Мастер-класс	Практические занятия	
3.1	Инновационные продукты и услуги как реакция библиотеки на изменения внешней и внутренней среды	4	2		3	Проверка практического задания
3.2	Проектирование библиотечных инноваций	3	1		2	Проверка практического задания
3.3	Сервис-ориентированные технологии в библиотечном обслуживании	3	1		2	Проверка практического задания
Промежуточная аттестация:		1				Тестирование

#### **Содержание**

**Тема 3.1. Инновационные продукты и услуги как реакция библиотеки на**

*изменения внешней и внутренней среды. Понятие и сущность инновации, инновационной деятельности и инновационного процесса. Соотношение традиций и инноваций в библиотечной деятельности. Инновационные направления библиотечного обслуживания и формы работы: обзор российского и зарубежного опыта.*

**Тема 3.2. Проектирование библиотечных инноваций.** *Проект как документальное обеспечение инновационной идеи. Источники идеи для проектирования. Технология библиотечного проектирования. Требования к структуре и содержанию инновационного проекта. Роль проектирования в организации библиотечного обслуживания.*

**Тема 3.3. Сервис-ориентированные технологии в библиотечном обслуживании.** Принципы сервис-ориентированных технологий в библиотечном обслуживании. Современные тенденции развития общества. Информационные потребности, пользователи Интернета, как меняются библиотеки. Информационные технологии в библиотеках. Виртуальное информационно-библиотечное обслуживание. Виртуальные услуги библиотек. Веб-аналитика.

#### *Задания для практических занятий*

##### **Тема 3.1. «Горячая десятка» библиотечных инноваций.**

Цель работы: освоение сущности библиотечных инноваций.

Порядок выполнения: на основе выбранного направления библиотечного сервиса выявить в СМИ (профессиональных журналах, сетевых профессиональных ресурсах) инновационный опыт по данному направлению (10 примеров). Представить их в форме презентации профессионального опыта, по каждой инновации указав: название инновации, библиотеку в которой она реализована, содержание опыта и источник выявления.

##### **Тема 3.2. Проектирование библиотечных инноваций.**

Цель работы: освоение технологии библиотечного проектирования.

Порядок выполнения работы: выработать инновационную идею для библиотечного сервиса, разработать по предложенной схеме инновационный проект, актуальный для реализации в своей библиотеке.

##### **Тема 3.3. Виртуальное информационно-библиотечное обслуживание.**

Цель работы: осмысление специфики форм виртуального информационно-библиотечного обслуживания.

Порядок выполнения: смоделировать виртуальную библиотечную книжную выставку или виртуальный литературный квест (темы определить самостоятельно).

## **7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

*Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.* Занятия проводят профессора, доценты, старшие преподаватели, имеющие высшее образование соответствующее профилю реализуемой программы; специалисты, владеющие практическими навыками и опытом по профилю программы.

*Требования к материально-техническому обеспечению.* Учебные аудитории для проведения учебных занятий по дисциплине оснащены оборудованием (учебная мебель, тематические стенды) и техническими средствами обучения (компьютерная техника, проводной интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду института.

Здания и сооружения института соответствуют противопожарным правилам и нормам.

Занятия проводятся на базе современных образовательных и информационно-коммуникационных технологий с применением интерактивных методов обучения, направленных на активную работу с учебным материалом и формирование теоретических знаний и практических умений обучающихся. ДПОППК оснащена следующими видами учебно-методических материалов в цифровом формате: конспектами и мультимедийными презентациями лекций, описаниями практических занятий, справочными материалами, компьютерными тестами, списками учебной литературы, дополнительными материалами, ссылками на электронные информационно-образовательные ресурсы.

Материально-техническая база вуза отвечает требованиям к программно-техническим условиям реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий, это:

- среда дистанционного обучения «Moodle»;
- площадка для проведения вебинаров Mirapolis;
- средства захвата, записи и трансляции в высоком качестве видеосигнала Eriphan Video;
- компьютеры, оснащенные операционной системой Windows 7 и более поздними версиями;
- Microsoft Office 2007 и более поздние версии;
- браузеры Internet Explorer версии 9 и выше, Google Chrome версии 50 и выше, Mozilla Firefox версии 45 и выше, Safari версии 10 и выше;
- программой для чтения pdf-файлов Adobe Acrobat Reader;
- плагином Adobe Flash Player;
- компьютерная сеть с выходом в Internet – со скоростью 1Мбит/с и более.

В течение всего периода обучения каждому обучающемуся представляется индивидуальный неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде (в сети Интернет), содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в содержании программы. Таким образом, во время обучения слушатели имеют доступ к конспектам лекций и презентациям в PowerPoint по материалам лекций, к дополнительным материалам и ссылкам на материалы в сети интернет, к практическим заданиям и компьютерным тестам.

**Требования к учебно-методическому и информационному обеспечению.** ДПОППК включает в себя 3 модуля, промежуточную и итоговую аттестацию.

По ДПОППК сформированы все необходимые учебно-методические материалы. Она оснащена следующими видами учебно-методических материалов в печатном и цифровом формате: конспектами и презентациями лекций, описаниями практических занятий, компьютерными тестами, списками учебной и дополнительной литературы, дополнительными материалами, ссылками на Интернет ресурсы, актуальными для освоения программы.

Учебно-методические материалы размещены на сайте вуза <http://chgik.ru/>

Реализация ДПОППК обеспечивается доступом (удаленный доступ) всех обучающихся к электронной библиотечной системе, в том числе одновременно из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

## 8. ФОРМАТ АТТЕСТАЦИИ

### *Промежуточная аттестация.*

Требования к прохождению промежуточной аттестации. Обучающийся должен:

- своевременно и качественно выполнять практические, т. ч. самостоятельные задания;
- пройти промежуточное тестирование.

### *Итоговая аттестация.*

К итоговой аттестации допускаются обучающиеся, успешно освоившие учебный план ДПОППК. Итоговая аттестация проводится в форме зачета по результатам компьютерного тестирования слушателей по изучаемым вопросам программы.

## 9. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценка освоения обучающимися учебного материала осуществляется по результатам компьютерного тестирования.

Компьютерное тестирование по материалам программы проводится на последнем занятии и включает в себя ответы на вопросы. К каждому из вопросов предлагаются варианты ответов. Обучающийся должны выбрать один или несколько вариантов, которые являются правильными.

### **Шкала оценивания**

<b>Оценка по номинальной шкале</b>	<b>% правильных ответов, полученных на тестировании</b>
Зачтено	от 100 до 60
Не зачтено	менее 60

## 10. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Брежнева, В. В. Сервисный подход как стратегия развития библиотеки, ориентированная на клиента / В. В. Брежнева // НТИ. Сер. 1. Орг. и методика информационной работы. – 2006. – № 9. – С. 6–11.
2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: учеб. пособие / В. В. Брежнева, Р. С. Гиляревский – СПб.: Профессия, 2012. — 368 с. — (Серия «Библиотека»).
3. Езова, С. А. Мир библиотечного общения: науч.-практ. пособие / С. А. Езова. – М.: Литера, 2010. – 251 с.
4. Концепция модернизации муниципальных библиотек Российской Федерации на основе Модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки [в рамках реализации Национального проекта «Культура»] – URL: <http://rulaws.ru/acts/Kontseptsiya-modernizatsii-munitsipalnyh-bibliotek-Rossiyskoy-Federatsii-na-osnove-modelnogo-standarta-d/> – Дата обращения: 10.03.2021.
5. Редькина, Н. С. «Лучший сервис – это отсутствие сервиса», или 7 принципов создания культуры безупречного библиотечного обслуживания / Н. С. Редькина // Информационный бюллетень РБА. – 2016. – № 79. – С. 10–13.
6. Руководство по обеспечению качества информационно-библиотечного обслуживания / РБА. – – URL: <http://metod.library.karelia.ru/files/59.pdf>– Дата обращения: 10.03.2021.

7. Руссак, З. В. «Клиент» как слово-концепт современной библиотечной действительности / З. В. Руссак, Л. В. Сокольская // Вестник ЧГИК. – Челябинск. – 2013. – №2. – С. 23–30.

8. Сокольская, Л. В. Современная библиотека: утрата идентичности или приобретение новых социальных смыслов? / Л. В. Сокольская, З. В. Руссах // Вестник ЧГИК. – 2015. – №1(41). – С. 21–29.

9. Трушина, И. А. Этика библиотекаря: моральный закон внутри нас. Опыт разных стран / И. А. Трушина.– М. : ФАИР, 2008. – 272 с.

## 11. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

[www.nlr.ru/](http://www.nlr.ru/) – сайт Российской национальной библиотеки  
<http://www.rsl.ru/> – сайт Российской государственной библиотеки  
<http://www.prlib.ru/> – сайт Президентской библиотеки им. Б. Н. Ельцина  
<http://www.library.ru/> – информационно-справочный портал «Библиотекам»  
<http://www.nilc.ru/> – сайт Национального информационно-библиотечного центра «Либнет»  
<http://www.rba.ru/> – сайт Российской библиотечной ассоциации  
<http://www.libfl.ru/about/dept/librarianship/index.php> – сайт ЦМБ – центра международного библиотековедения ВГБИЛ