

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «КУЛЬТУРА»

Центр непрерывного образования и повышения квалификации творческих и управленческих кадров в сфере культуры
ФГБОУ ВО «Челябинский государственный институт культуры»

Образовательная программа повышения квалификации (ОП),
предлагаемая к реализации в 2021 году

Наименование ОП			
«Современные технологии библиотечного обслуживания»			
Специалисты, деятели, представители профессиональных сообществ, которые будут принимать непосредственное участие в реализации ОП			
Н. С. Редькина, доктор педагогических наук, зам. директора ГПНТБ СО РАН, профессор кафедры социально-культурной и библиотечной деятельности Института культуры и молодежной политики ФГБОУ ВПО «Новосибирский государственный педагогический университет»			
Образовательные организации и учреждения отрасли культуры, которые будут принимать непосредственное участие в реализации ОП			
ФГБУН «Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения Российской Академии наук», ФГБОУ ВПО «Новосибирский государственный педагогический университет»			
Целевая аудитория ОП			
Руководители, заместители руководителей, заведующие секторами и отделами, методисты и специалисты общедоступных (публичных) библиотек.			
Наименование компетенций, которые будут приобретены слушателями ОП			
– способность организовать обслуживание пользователей на основе сервисного подхода с учетом действующих нормативно-этических положений и характеристик модели библиотеки нового поколения; – способность осуществлять общение с пользователями библиотеки с учетом их психолого-педагогических особенностей в процессе клиентоориентированного обслуживания актуальными формами и методами; – способность осуществлять технологический анализ библиотечных продуктов и услуг.			
Учебный план программы, 36 часов			
тема	лекции, час.	видеолекции, час.	семинары (вебинары). час.
Модуль 1. Сервисный подход как организационно-этическая концепция обслуживания пользователей в библиотеках			

1.1. Сервисный подход как условие реализации модели библиотеки нового поколения	1	1	2
1.2. Качество сервисного обслуживания как фактор конкурентоспособности современной библиотеки	1		2
1.3. Клиентинг как актуальная технология современной библиотеки	1		4
Модуль 2. Организационные и психолого-педагогические положения реализации сервисного подхода в обслуживании пользователей библиотек			
2.1. Нормативно-этические положения современного библиотечно-информационного обслуживания	1		2
2.2. Психолого-педагогические особенности библиотечного общения при реализации сервисного подхода	1	1	2
2.3. Современные формы и методы обслуживания пользователей библиотек как профессиональный отклик на их новые поведенческие характеристики	1	2	2
Модуль 3. Технологические особенности библиотечного сервиса			
3.1. Технологический подход к реализации библиотечного обслуживания	1	1	2
3.2. Инновационные продукты и услуги как реакция библиотеки на изменения внешней и внутренней среды	1		1
3.3. Проектирование библиотечного продукта / услуги	1	1	2
3.4. Оценка эффективности библиотечного продукта / услуги	1		1
Итого:	10	6	20
Зачет (компьютерное тестирование)			

Руководитель
образовательной организации / _В.Я. Рушанин
Дата _____

М. П.