



НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ КЕРІВНИХ КАДРІВ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ

Освітня програма «Інформаційна діяльність та медіакомунікації»

Назва дисципліни	Інформаційне обслуговування користувачів бібліотек, архівів та інформаційних установ
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Спеціальність	029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
Тип і назва освітньої програми	Освітньо-професійна програма Інформаційна діяльність та медіакомунікації
Статус дисципліни	Вибіркова
Мова викладання	Українська
Кількість ЄКТС кредитів	4
Структура дисципліни (розподіл за видами та годинами навчання)	Лекції – <u>24</u> год. Практичні – <u>16</u> год. Семінарські <u>16</u> год Модульний контроль – 8 год. Самостійна робота – <u>56</u> год
Форма підсумкового контролю	Залік
Графік (терміни) вивчення дисципліни	3 курс, 5 семестр
Програмні компетентності	<p>Вивчення навчальної дисципліни сприяє формуванню Інтегральної компетентності:</p> <p>Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у галузі інформаційної, бібліотечної та архівної справи або у процесі навчання, що передбачає застосування положень і методів інформаційної, бібліотечної та архівної справи і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.</p> <p>Загальних компетентностей (ЗК):</p> <ul style="list-style-type: none">– ЗК1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.– ЗК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.– ЗК3. Знання та розуміння предметної області та професійної діяльності.– ЗК6. Навички використання інформаційних і

комунікативних технологій.

- ЗК7. Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел.
- ЗК8. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.
- ЗК9. Здатність працювати в команді.
- ЗК10. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

Спеціальних (фахових, предметних) компетентностей (СК):

- СК1. Здатність здійснювати відбір, аналіз, оцінку, систематизацію, моніторинг, організацію, зберігання, розповсюдження та надання в користування інформації та знань у будь-яких форматах.
- СК2. Здатність використовувати методи систематизації, пошуку, збереження, класифікації інформації для різних типів контенту та носіїв.
- СК3. Здатність використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві та мобільні технології для вирішення професійних завдань.
- СК6. Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації.
- СК7. Здатність впроваджувати інноваційні технології виробництва інформаційних продуктів і послуг, підвищення якості інформаційного обслуговування користувачів інформаційних, бібліотечних та архівних установ.
- СК8. Здатність проектувати та створювати документноінформаційні ресурси, продукти та послуги.
- СК11. Здатність використовувати автоматизовані інформаційно-пошукові системи, організувати електронні бібліотеки та архіви.
- СК12. Здатність створювати, наповнювати та забезпечувати функціонування веб-сайтів та веб-спільнот у мережі Інтернет.
- СК14. Здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності, постійного підвищення рівня інформаційної культури.
- СК15. Здатність опановувати та застосовувати технології системного аналізу інформаційної діяльності.

Програмні
результати
навчання

ПРН1. Знати і розуміти наукові засади організації, модернізації та впровадження новітніх технологій в інформаційній, бібліотечній та архівній діяльності.

ПРН4. Застосовувати у професійній діяльності технології

інформаційного менеджменту, створення і підтримки функціонування електронних бібліотек та архівів, методологію вивчення та задоволення культурних та інформаційних потреб користувачів.

ПРН6. Знати, розуміти та застосовувати в практичній діяльності законодавчі та галузеві нормативні документи.

ПРН11. Здійснювати пошук інформації в різних джерелах для розв'язання професійних завдань.

ПРН15. Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва.

1. Анотація. «Інформаційне обслуговування користувачів бібліотек, архівів та інформаційних установ» є дисципліною вільного вибору, що забезпечує фахову підготовку здобувачів вищої освіти першого рівня зі спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа.

Вивчення навчальної дисципліни **«Інформаційне обслуговування користувачів бібліотек, архівів та інформаційних установ»** взаємопов'язано з вивченням таких дисциплін як «Книгознавство», «Бібліотекознавство», «Архівознавство», «Інформаційний сервіс» «Маркетинг інформаційних продуктів і послуг» тощо.

Метою дисципліни є вивчення теоретичних засад становлення та сучасних тенденцій розвитку інформаційного обслуговування, підготовка майбутніх інформаційних фахівців до високоефективної професійної діяльності для більш повного задоволення інформаційних потреб користувачів як у бібліотеках України так і в інших інформаційних установах та службах.

Завдання навчальної дисципліни – розкрити основні принципи й технологію інформаційного обслуговування, допомогти здобувачам освіти оволодіти навичками узагальнення й практичного використання одержаної інформації, сформуванню вміння обслуговувати за допомогою нових інформаційних технологій і сучасних технічних засобів, сформуванню у студентів готовності до професійного спілкування.

Вивчення навчальної дисципліни дозволить здобувачу вищої освіти орієнтуватися у теоретичних засадах інформаційного обслуговування в сучасних бібліотеках та інформаційних службах; знати концепції типології користувачів інформації; сутність, властивості та особливості, інформаційних потреб та запитів користувачів; технологічні процеси інформаційного обслуговування; класифікації інформаційних послуг; методика популяризації інформаційних ресурсів; соціально-психологічні засади інформаційного обслуговування; професійні етичні правила та норми в обслуговуванні.

Анотація (зміст)
дисципліни

Здобувач вищої освіти навчиться: визначати основні групи й категорії користувачів інформації; застосовувати методи дослідження інформаційних потреб користувачів; організовувати обслуговування користувачів; здійснювати обслуговування із застосуванням новітніх комп'ютерних технологій; організовувати популяризацію інформаційних ресурсів; використовувати індивідуальні та масові форми задоволення інформаційних потреб; організовувати книжкові виставки; проводити огляди літератури; обслуговувати користувачів з обмеженими фізичними можливостями; спілкуватися з різними типами користувачів інформації; аналізувати та розв'язувати конфліктні ситуації, що можуть виникати в процесі інформаційного обслуговування.

2. Зміст за модулями, темами.

Змістовий модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ «ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ»

- 1.1. «Інформаційне обслуговування»: мета, зміст, завдання курсу (4 год.)
- 1.2. Еволюція понятійно-категоріального апарату «інформаційного обслуговування» (4 год.)
- 1.3. Нормативно-правова база інформаційного обслуговування у відповідних інформаційних установах (4 год.)

Модульний контроль – 2 год.

Змістовий модуль 2. ІНФОРМАЦІЙНІ ПРОДУКТИ ТА ПОСЛУГИ БІБЛІОТЕК, АРХІВІВ, ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ

- 2.1. Традиційні та інноваційні бібліотечні послуги. Бібліотечні технології (4 год.)
- 2.2. Особливості інформаційного обслуговування в архівних установах (4 год.)
- 2.3. Комерційне інформаційне обслуговування (6 год.)

Модульний контроль – 2 год.

Змістовий модуль 3. ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК СУБ'ЄКТ-СУБ'ЄКТНА ВЗАЄМОДІЯ

- 3.1. Інформаційні потреби та запити користувачів (4 год.)
- 3.2. Оцінка інформаційних потреб: методи і технології (4 год.)
- 3.3. Вимоги до особистісних та професійних якостей інформаційного працівника, що безпосередньо займається інформаційним обслуговуванням (4 год.)
- 3.4. Психологічні чинники інформаційного обслуговування (4 год.)

Модульний контроль – 2 год.

Змістовий модуль 4 МОНІТОРИНГ І ОЦІНКА ЯКОСТІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ БІБЛІОТЕК, АРХІВІВ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ УСТАНОВ

	<p>4.1. Розробка критеріїв та проведення моніторингових, соціологічних та маркетингових досліджень інформаційних послуг (6 год.)</p> <p>4.2. Визначення якості роботи у сфері інформаційних послуг (4 год.)</p> <p>4.3. Платні інформаційні, бібліотечні та архівні послуги (4 год.)</p> <p>Модульний контроль – 2 год.</p>
Система оцінювання	<p>Форми контролю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оцінювання роботи під час практичних та семінарських занять – 40 балів (від 0 до 5 балів за кожне практичне). 2. Самостійна робота – 40 балів (від 0 до 5 балів за кожне практичне). 3. Модульний контроль – 8 балів (від 0 до 2 балів за кожний модуль). 4. Залік – 12 балів. <p>Шкала оцінювання:</p> <p>За національною диференційованою шкалою – «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно».</p> <p>За шкалою ECTS: A 90-100, B 82-89, C 74-81, D 64-73, E 60-63, FX 35-59, F 1-34.</p>
Якість освітнього процесу	<p>Всі учасники освітнього процесу дотримуються політики доброчесності і сприяють функціонуванню ефективної системи запобігання та виявлення академічного плагіату.</p>
Сторінка курсу на платформі Google-classroom	<p>https://classroom.google.com/c/NTU2MjA4OTQ2ODE5</p>
Література	<p>Публікації науково-педагогічного працівника за темою дисципліни:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. . Хіміч Я.О. Особистісний фактор у процесі обслуговування користувачів наукових бібліотек України в період соціальних перетворень 80-90-х років ХХ століття : Автореф. дис. на здоб. наук. ступ. канд. іст. наук. 07.00.08 / Я.О. Хіміч ; НАН України. Нац. б-ка України ім. В.І.Вернадського. — К., 1998. — 16 с. 2. Хіміч Я. Бібліотечне обслуговування як соціально-рольова взаємодія / Я.Хіміч // Шкільна бібліотека. – 2004. - № 12. – С.47-50. 3. Публічні бібліотеки як місце доступу громадян до інформаційних технологій та Інтернету : матеріали дослідження / Українська бібліотечна асоціація; / В. С. Пашкова, І. О. Шевченко, Я. О. Хіміч. – К. : [б. в.], 2008. – 127 с. 4. Хіміч Я.О. Інноваційні зміни в бібліотеці на основі проектного, кадрового менеджменту та ініціативної

	<p>діяльності бібліотек: посіб. для бібліотекарів за програм. підвищ. кваліфікації / Укр. бібл. асоц., НАКККіМ, Центр безперерв. інформ.-бібл. освіти, Голов. тренінг. центр для бібліотекарів; Я.О.Хіміч. – К.: Самміт- книга, 2012. – 86 с.</p> <p>5. Робоча програма навчальної дисципліни «Бібліотечно-інформаційне обслуговування» для студентів за напрямом підготовки 0102 «Культура», за спеціальністю 7.020102 «Книгознавство, бібліотекознавство, бібліографія/ Т.В. Новальська, Я.О. Хіміч (розробник). - К.: НАКККіМ, 2014. – 43 с.</p> <p>6. Інформаційний сервіс: методичні рекомендації до практичних занять і самостійної роботи студентів освітнього рівня «Магістр» спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» / розроб. Я.О. Хіміч Київ : НАКККіМ, 2019. 20 с - http://elib.nakkkim.edu.ua/handle/123456789/2527</p>
Матеріально-технічне, лабораторне, програмне забезпечення дисципліни	<p>Навчальний процес потребує використання комп'ютерного обладнання та приєднання до інтернет мережі. В аудиторії 224 навчального корпусу №7, закріпленою за Інститутом практичної культурології та арт-менеджменту, облаштовано комп'ютерний інтернет клас, з можливістю демонстрації мультимедійних презентацій та бездротовим підключенням до інтернету додаткового (особистого) обладнання здобувачів вищої освіти. Наукова бібліотека і читальні зали Академії забезпечують умови для підготовки до занять.</p>
Кафедра	<p>Кафедра артменеджменту та івент-технологій (корпус 11, каб. 102) (044) 280-94-12 https://nakkkim.edu.ua/instituti/instituti-institut-praktichnoji-kulturologiji-ta-art-menedzhmentu/kafedra-art-menedzhmentu-ta-ivent-tekhnologij ipcam@nakkkim.edu.ua</p>
Викладач	<div data-bbox="470 1523 837 2027" data-label="Image"> </div> <p>Хіміч Ярослава Олегіна, кандидат історичних наук (1998), доцент (2003), доцент кафедри арт-менеджменту та івент технологій заступник директора Інституту дизайну та реклами Тел.: +380974352787 E-mail: ykhimich@nakkkim.edu.ua Робоче місце: вул. Лаврська 9, корп.7, ауд. 220</p>