

**Министерство культуры Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ХАБАРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»
(ХГИК)**

**Кафедра библиотечно-информационной деятельности,
документоведения и архивоведения**

**УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор**

_____ **Е.В. Савелова**

«02» июля 2018г.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В БИБЛИОТЕКЕ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Уровень бакалавриата
(2018 год набора)**

**направление подготовки
51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность**

**Профиль подготовки
«Менеджмент библиотечно-информационной деятельности»**

**Хабаровск
2018**

Составители:

Киселева Ольга Васильевна, доцент кафедры библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения;

Качанова Елена Юрьевна, профессор кафедры библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения; доктор педагогических наук.

Рабочая программа дисциплины «Деловое общение в библиотеке» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения «27» июня 2018г., протокол № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДИСЦИПЛИНЕ..... | 4 |
| 1.1.Наименование дисциплины..... | 4 |
| 1.2.Место дисциплины в структуре образовательной программы..... | 4 |
| 1.3.Цель освоения дисциплины..... | 4 |
| 1.4.Планируемые результаты обучения по дисциплине..... | 5 |
| 2. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 6 |
| 2.1.Объем дисциплины | 6 |
| 2.2.Тематический план (ЗФО)..... | 7 |
| 2.3.Краткое содержание разделов и тем..... | 8 |
| 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ..... | 11 |
| 3.1.Планы семинарских занятий..... | 11 |
| 3.2.Планы практических занятий..... | 11 |
| 3.3.. Вопросы для самоконтроля по разделам дисциплины..... | 15 |
| 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 16 |
| 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ..... | 16 |
| 5.1.Перечень компетенций и этапы их формирования..... | 16 |
| 5.2.Показатели и критерии оценивания компетенций..... | 19 |
| 5.3.Материалы для оценки и контроля результатов обучения..... | 20 |
| 5.4.Методические материалы по оцениванию результатов обучения..... | 27 |
| 6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ..... | 28 |
| 6.1.Основная и дополнительная учебная литература..... | 28 |
| 6.2.Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 30 |
| 6.3.Информационные технологии, программное обеспечение и инфор- мационные справочные системы..... | 31 |
| 6.4.Материально-техническая база..... | 32 |
| 7. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА..... | 33 |
| 8. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ..... | 33 |

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДИСЦИПЛИНЕ

1.1. Наименование дисциплины

Рабочая учебная программа по дисциплине «Деловое общение в библиотеке» предназначена для обучающихся по направлению подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность профилю «Менеджмент библиотечно-информационной деятельности», квалификации (степени) «бакалавр», в том числе для инклюзивного образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Современный этап развития высшего библиотечно-информационного образования предполагает введение компетентного подхода, направленного на подготовку конкурентоспособных, мобильных специалистов, готовых к постоянным изменениям, обладающих инициативностью, способностью к самообразованию. Такому специалисту предстоит работать в «открытой» библиотеке, обслуживающей самые разные категории читателей и пользователей, контактирующей с властными структурами и представителями бизнеса; пенсионерами, молодыми матерями и домохозяйками, студентами и школьниками. Естественно, что одним из направлений деятельности библиотеки является ее коммуникативная деятельность, а библиотечный специалист должен быть компетентен в области общения с различными представителями современного социума. Неслучайно, таким образом, наличие в учебном плане подготовки бакалавров библиотечно-информационной деятельности дисциплины «Деловое общение в библиотеке».

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Данная дисциплина является составной частью учебного плана, входит в блок дисциплин по выбору. Курс опирается на ранее усвоенные базовые дисциплины «Библиотекведение», «Управление библиотечным делом», «Менеджмент библиотечно-информационной деятельности», «Библиотечно-информационное обслуживание», «Маркетинг библиотечно-информационной деятельности» и продолжает развивать профессиональные компетенции обучающихся.

1.3. Цель освоения дисциплины

Данная рабочая программа предусматривает учет основных требований к уровню образования бакалавров, к качеству знаний по дисциплинам и построена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта Российской Федерации о высшем образовании.

Цель курса: формирование у студентов системного представления о коммуникативном процессе в условиях библиотечной деятельности, необходимых знаний, законов и барьеров общения; психологических особенностей взаимодействия с различными категориями пользователей библиотеки; с помощью самомаркетинга продиагностировав свой коммуникативный потенциал.

Задачи курса: изучить социально-психологические основы делового общения в библиотеке; обеспечить знания, умения и навыки общения с различными категориями читателей и пользователей библиотеки; сформировать умения предупреждения конфликтных ситуаций и, в случае их возникновения, грамотного разрешения конфликтов; с помощью практических упражнений развить у студентов основные качества компетентного коммуникатора.

1.4. Планируемые результаты обучения дисциплине

| Код | Формулировка компетенции | Уровни освоения | Планируемые результаты обучения |
|-------|---|---------------------|---|
| ОПК-4 | готовность принимать компетентные управленческие решения в функциональной управленческой деятельности | Пороговый уровень | <p>Имеет общие, но не структурированные знания в области организации эффективных внутриорганизационных коммуникаций, методике их выстраивания в условиях библиотеки.</p> <p>Умеет, но с существенными ошибками выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации</p> <p>Способен в целом успешно, но не систематически выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации</p> <p>готовностью выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации</p> <p>Владеет навыками внутриорганизационных коммуникаций невысокой степени сложности</p> |
| | | Стандартный уровень | <p>Имеет сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания о специфике организации эффективных внутриорганизационных коммуникаций, методике их выстраивания в условиях библиотеки.</p> <p>Умеет в целом успешно, но с определенными пробелами систематически выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации</p> <p>Способен в целом успешно, выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации</p> <p>Владеет навыками выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации средней степени сложности</p> |
| | | Эталонный уровень | <p>Имеет сформированные систематические знания о специфике организации эффективных внутриорганизационных коммуникаций, методике их выстраивания в условиях библиотеки.</p> <p>Умеет успешно и самостоятельно систематически выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации</p> <p>Успешное и последовательное владение умениями выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации</p> <p>Владеет навыками выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации</p> |

| Код | Формулировка компетенции | Уровни освоения | Планируемые результаты обучения |
|-------|--|---------------------|---|
| | | | высокой степени сложности |
| ПК-12 | готовностью принимать компетентные управленческие решения в функциональной профессиональной деятельности | Пороговый уровень | Имеет общие, но не структурированные знания в области управленческих решений в функциональной профессиональной деятельности В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение осуществлять компетентные управленческие решения в функциональной профессиональной деятельности. В целом успешное, но не систематическое владение навыками осуществления управленческих решений в функциональной профессиональной деятельности |
| | | Стандартный уровень | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знаний в области осуществления компетентных управленческих решений в функциональной профессиональной деятельности. В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение осуществлять компетентные управленческие решения в функциональной профессиональной деятельности В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками осуществления компетентных управленческих решений в функциональной профессиональной деятельности. |
| | | Эталонный уровень | Сформированные систематические знания о специфике осуществления компетентных управленческих решений в функциональной профессиональной деятельности. Сформированное систематическое умение осуществлять компетентные управленческие решения в функциональной профессиональной деятельности Успешное и последовательное владение навыками осуществления компетентных управленческих решений в функциональной профессиональной деятельности. |
| ПК-16 | готовностью использовать различные методы и приемы мотивации и стимулирования персонала | Низкий уровень | Имеет общие, но не структурированные знания о методах и приемах мотивации и стимулирования персонала. В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение использовать различные методы и приемы мотивации и стимулирования персонала. В целом успешное, но не систематическое владение навыками использовать различные методы и приемы мотивации и стимулирования персонала |
| | | Базовый уровень | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знаний о методах и приемах мотивации и стимулирования персонала. В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение использовать различные методы и приемы мотивации и стимулирования персонала. |

| Код | Формулировка компетенции | Уровни освоения | Планируемые результаты обучения |
|-------|---|---------------------|--|
| | | | В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками использовать различные методы и приемы мотивации и стимулирования персонала. |
| | | Высокий уровень | Сформированные систематические знания о методах и приемах мотивации и стимулирования персонала. Сформированное систематическое умение использовать различные методы и приемы мотивации и стимулирования персонала. Успешное и последовательное владение навыками использовать различные методы и приемы мотивации и стимулирования персонала. |
| ПК-19 | готовность к социальному партнерству | Пороговый уровень | Имеет общие, но не структурированные знания по социальному партнерству. В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение осуществлять социальное партнерство. В целом успешное, но не систематическое владение навыками организации социального партнерства. |
| | | Стандартный уровень | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знаний по организации социального партнерства. В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умения осуществлять социальное партнерство. В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владения навыками осуществления социального партнерства. |
| | | Эталонный уровень | Сформированные систематические знания по методике осуществления социального партнерства. Сформированное систематическое умение осуществлять социальное партнерство. Успешное и последовательное владение навыками осуществления социального партнерства. |
| ПК-35 | готовностью к освоению и предоставлению перспективного ассортимента продуктов и услуг | Пороговый уровень | Имеет общие, но не структурированные знания о перспективном ассортименте продуктов и услуг. В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение разрабатывать перспективный ассортимент продуктов и услуг. В целом успешное, но не систематическое владение навыками моделирования перспективного ассортимента продуктов и услуг. |
| | | Стандартный уровень | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знаний о технологии моделирования перспективного ассортимента продуктов и услуг В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умения моделирования перспективного ассортимента продуктов и услуг. В целом успешное, но содержащее отдельные про- |

| Код | Формулировка компетенции | Уровни освоения | Планируемые результаты обучения |
|-----|--------------------------|-------------------|--|
| | | | белы владение навыками моделирования перспективного ассортимента продуктов и услуг |
| | | Эталонный уровень | Сформированные систематические знания о технологии выявления и качественного моделирования перспективного ассортимента продуктов и услуг. Сформированное систематическое умение моделирования перспективного ассортимента продуктов и услуг. Успешное и последовательное владение навыками моделирования перспективного ассортимента продуктов и услуг. |

2. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем дисциплины

Дисциплина «Деловое общение в библиотеке» изучается студентами во втором семестре. Программа предусматривает как чтение лекций, так и закрепление знаний на практических занятиях. Кроме того, включена и самостоятельная работа студентов. В качестве форм контроля знаний предусмотрен экзамен.

| Вид учебной работы | ЗФО | |
|--|--------------|----------|
| | Всего часов | семестр |
| Контактная работа (всего) | 18 | 2 |
| В том числе: | | |
| - лекции (ЛЗ) | 8 | 2 |
| - семинары (СЗ) | - | |
| - практические (ПЗ) | 8 | 2 |
| - мелкогрупповые (МГЗ) | - | |
| - индивидуальные (ИЗ) | - | |
| - групповое консультирование (Г) | 2 | 2 |
| - индивидуальное консультирование (И) | - | |
| Самостоятельная работа студента (всего) | 234 | 2 |
| СРС | 225 | 2 |
| КОНТРОЛЬ | 9 | 2 |
| В том числе: | | |
| - подготовка курсовой работы | - | |
| - текущий контроль | - | |
| - промежуточный контроль (подготовка к зачёту/экзамену) | 9 | 2 |
| Общая трудоемкость: (всего зач. ед./кол-во часов по ФГОС) | 7/252 | 2 |

| Вид учебной работы | ЗФО | |
|---|-------------|---------|
| | Всего часов | семестр |
| Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен) | семестр | |
| зачет | - | |
| экзамен | 2 | |

2.2. Тематический план

| № п/ п | Наименование разделов и тем (формируемые компетенции) | Кол-во часов | | | | | | | | | |
|----------------|---|---------------------|-------------------|----|----|----|--------------|----------------------------------|-----|--------------|---------------|
| | | Всего часов по ФГОС | Контактная работа | | | | | Самостоятельная работа студентов | | | |
| | | | Всего ауд. часов | ЛЗ | СЗ | ПЗ | Консультации | Всего часов СРС | СРС | контроль СРС | |
| | | | | | | | | | | текущий | промежуточный |
| Второй семестр | | | | | | | | | | | |
| 1. | Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности библиотекаря. Уровни общения ОПК-4; ПК-12;ПК-16; ПК-19; ПК-35 | 27 | 2 | 1 | | 1 | | | 25 | | |
| 2. | Механизмы и эффекты восприятия личности в общении. ОПК-4; ПК-12;ПК-16; ПК-19; ПК-35 | 27 | 2 | 1 | | 1 | | | 25 | | |
| 3. | Виды и стили общения. Рольевые позиции библиотекаря и его партнера по общению. ОПК-4; ПК-12;ПК-16; ПК-19; ПК-35 | 27 | 2 | 1 | | 1 | | | 25 | | |
| 4. | Типы читателей и особенности общения с ними. ОПК-4; ПК-12;ПК-16; ПК-19; ПК-35 | 27 | 2 | 1 | | 1 | | | 25 | | |
| 5 | Вербальные формы общения. Ораторское мастерство библиотекаря ОПК-4; ПК-12;ПК-16; ПК-19; ПК-35 | 27 | 2 | 1 | | 1 | | | 25 | | |
| 6. | Невербальное общение ОПК-4; ПК-12;ПК-16; ПК-19; ПК-35 | 27 | 2 | 1 | | 1 | | | 25 | | |
| 7 | Манипулятивное общение в условиях библиотечной деятельности ОПК-4; ПК-12;ПК-16; ПК-19; ПК-35 | 27 | 2 | 1 | | 1 | | | 25 | | |
| 8 | Конфликты в библиотеке. Стратегия выхода из конфликтных ситуаций ОПК-4; ПК-12;ПК-16; ПК-19; ПК-35 | 26 | 1 | | | 1 | | | 25 | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------|-----------|----------|--|----------|----------|------------|------------|--|----------|
| 9 | Деловой этикет и его влияние на коммуникативную компетентность библиотекаря. Профессиональный такт библиотекаря. ОПК-4; ПК-12; ПК-16; ПК-19; ПК-35 | 26 | 1 | 1 | | | | | 25 | | |
| | Подготовка к экзамену | 13 | 2 | | | | 2 | 9 | | | 9 |
| | Всего по дисциплине | 252 | 18 | 8 | | 8 | 2 | 234 | 225 | | 9 |

2.3. Краткое содержание разделов и тем

Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности библиотекаря. Уровни общения.

Роль и значение общения в успешной профессиональной деятельности библиотекаря. Функции межличностной коммуникации: контактная, информационная побудительная, координационная, эмотивная и другие. Аспекты многофункциональности общения: информационно-коммуникативный, интерактивный, гносеологический, нормативный, социально-практический: Сущность понятий «коммуникация», «интеракция», «перцепции». Уровни межличностного взаимодействия: социально-ролевой, деловой, интимно-личностные формы деловой коммуникации.

Тема 2. Механизмы и эффекты восприятия личности в общении. Объективные предпосылки и условия успешного общения библиотекаря и потребителя информации. Барьеры восприятия личности в общении.

Возрастные, гендерные, психологические, профессиональные особенности людей; закономерности формирования первого впечатления. Влияние прошлого опыта, самоопределение личности. Установка и ее значение в восприятии партнеров по общению. Манеры и стиль общения специалиста библиотечно-информационной деятельности. Стратегические техники самопрезентации. Стереотипы и их влияние на продуктивность общения. Механизмы восприятия: наложение стереотипов, проецирование, идентификация. Эффективное слушание, как одно из важнейших условий успешного общения. Типы плохих слушателей («псевдослушатель», «самовлюбленный слушатель», «слушатель-пчела» и др.)

Тема 3. Виды и стили общения. Трансактный анализ. Ролевые позиции библиотекаря и его партнера по общению

Стили взаимодействия партнеров (библиотекарь – читатель, библиотекарь – библиотекарь, библиотекарь – руководитель отдела, директор): твор-

ческо–продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматически – деловой, популистский, дружеский. Факторы выбора стиля. Формы проявления индивидуального стиля. Трансактный анализ. Характеристика ролевых позиций в общении. Стилль и манера общения библиотекаря «дителя», «взрослого», «родителя».

Тема 4. Типы читателей и особенности общения с ними. Самоподача библиотекаря – индикатор его профессиональной и коммуникативной компетентности

Самоподача высокой, низкой, заниженной самооценки. Проявление в самоподаче профессионализма, коммуникативной компетентности, понятие скрытой самоподачи библиотекаря. Самоподача библиотекаря и рейтинг профессии в обществе. Общение библиотекаря с приоритетными группами населения. Самоконтроль и саморегуляция в профессиональном общении библиотекаря. Особенности общения с отдельными категориями читателей: студентами, пенсионерами, людьми с ограниченными возможностями. Понятие межличностной аттракции.

Тема 5. Вербальные формы общения. Методика внушения и убеждения. Культура речи и ораторское мастерство библиотекаря

Диалоговая форма общения с читателем (пользователем) библиотеки – наиболее эффективный метод общения. Культура речи библиотечного специалиста – необходимое качество профессионала. Методика подготовки выступления перед аудиторией. Трехчленная структура публичного выступления: выступление, основная часть и заключение. Логичность и эмоциональность речи библиотекаря. Дикция, интонация – мощный фактор воздействия на слушателей. Предпосылки действия внушения на читателя (внушение доверием, авторитетом, запретом, требованием). Сущность методики убеждения. Алгоритм перевода знаний в убеждения через потребности. Причины неудавшихся убеждений.

Тема 6. Невербальное общение

Сущность и содержание понятия. Роль и значение в профессиональной деятельности библиотекаря. Виды невербальной коммуникации. Проксемика, кинесика, мимика, жестика, аудио – невербальные средства общения, пантомимика. Интерпретация невербальных проявлений личности. Применение полученной информации в профессиональной деятельности библиотекаря.

Тема 7. Манипулятивное общение. Библиотекарь – манипулятор, актуализатор.

Типология манипуляторов по ЭвереттШостром («Анти-Карнеги или человек-манипулятор»), стратегии манипуляторов, манипулятивные игры. Защита от манипуляции. Характеристика библиотекаря – манипулятора: стремление к развитию своего творческого потенциала, забота о комфортной среде читателя, доверие к читателю, доброжелательность, разумное убеждение, эмоциональное воздействие.

Тема 8. Конфликты в библиотеке. Стратегия выхода из конфликтных ситуаций.

Субъекты и участники конфликта. Основные стадии конфликта. Основные стадии развития конфликта. Роль эмоций в возникновении конфликтных ситуаций в библиотеке. Стратегии поведения в конфликте. Варианты исхода межличностного конфликта: уход, игнорирование, компромисс, борьба, сотрудничество. Переговоры как завершающий этап разрешения конфликта. Типы трудных людей в общении: агрессивные, пессимисты, жалобщики, всезнайки, максималисты, ложные альтруисты.

Тема 9. Деловой этикет и его влияние на коммуникативную компетентность библиотекаря. Профессиональный такт библиотекаря.

Нравственный аспект профессиональной этики библиотекаря. Особенности служебного этикета библиотекаря. Основные принципы этикета. Влияние демократизации общества на библиотечный этикет. Профессиональные принципы этикета: вежливость, обязательность, пунктуальность. Проявление профессионального такта библиотекаря в конфликтных ситуациях, при общении с агрессивно настроенными читателями. Этикетные правила общения по телефону.

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Планы семинарских занятий

Учебным планом семинарские занятия не предусмотрены

3.2. Планы практических занятий

Практическое занятие № 1. Тема: Механизмы и эффекты восприятия личности в общении. Барьеры и законы общения.

Содержание задания: Практическое занятие проводится в форме учебной конференции, которая состоит из устных докладов студентов, организации дискуссий и решения задач в режиме соревнований.

Устные доклады организуются следующим образом: прослушивается выступление студента по избранной теме; студент, выступивший с докладом, отвечает на вопросы от группы или преподавателя, которые возникают после выступления; преподаватель дает общую оценку выступлению, в котором указывает на его достоинства и недостатки и ставит оценку студенту за выступление.

Темы для выступлений и вопросы для обсуждения:

1. Какую роль играют механизмы и эффекты чувственного восприятия в общении?
2. Дать психологическое толкование пословице: «встречают по одежке, а провожают по уму».
3. Раскрыть значение терминов: «механизм идентификации», «механизм наложения стереотипов», «эффект ореола», «эффект новизны» (приведите примеры реализации этих понятий в общении).
4. Раскройте психологическое содержание фразы: «смежая веки, вижу я острей, гляжу не замечая я» (Шекспир, сонет).

Практическое занятие № 2 Тема: Виды и стили общения

Содержание задания: Практическое занятие проводится в форме учебной конференции, которая состоит из устных докладов студентов, организации дискуссий и решения задач в режиме соревнований.

Устные доклады организуются следующим образом: прослушивается выступление студента по избранной теме; студент, выступивший с докладом, отвечает на вопросы от группы или преподавателя, которые возникают после выступления; преподаватель дает общую оценку выступлению, в котором указывает на его достоинства и недостатки и ставит оценку студенту за выступление.

Темы для выступлений и вопросы для обсуждения:

1. Трансактный анализ.
2. Ролевые позиции библиотекаря и его партнера по общению.
3. Изучив характер эго-состояний «взрослый», «родитель», «дитя», рассмотреть на примерах из библиотечной практики, взаимодействие партнеров по общению и охарактеризовать их ролевые позиции в общении.
4. Раскрыть собственный компонент ведущей ролевой позиции.

5. Тестирование «ТА», по результатам тестирования дать характеристику собственных эго – состояний в различных ситуациях.

Практическое занятие № 3 Тема: Самоподача библиотекаря – индикатор его профессиональной и коммуникативной компетентности.

Содержание задания: Практическое занятие проводится в форме круглого стола, состоит из устных докладов студентов, организации дискуссий и решения задач в режиме соревнований.

Устные доклады организуются следующим образом: прослушивается выступление студента по избранной теме; студент, выступивший с докладом, отвечает на вопросы от группы или преподавателя, которые возникают после выступления; преподаватель дает общую оценку выступлению, в котором указывает на его достоинства и недостатки и ставит оценку студенту за выступление.

Темы для выступлений и вопросы для обсуждения:

1. Дать определение понятия «самоподача».
2. Проанализировать различные виды самоподач библиотекаря в общении с читателями (пользователями, коллегами, руководителями).
3. Определить влияние самоподачи на Я – концепцию специалиста.
4. Привести примеры самоподачи профессиональной компетентности.

Практическое занятие № 4. Тема: Вербальные формы общения

Содержание задания: Практическое занятие проводится в форме дискуссии, которая состоит из выступлений студентов, организации диалога, решения задач в режиме соревнований.

Устные доклады организуются следующим образом: прослушивается выступление студента по избранной теме; студент, выступивший с докладом, отвечает на вопросы от группы или преподавателя, которые возникают после выступления; преподаватель дает общую оценку выступлению, в котором указывает на его достоинства и недостатки и ставит оценку студенту за выступление.

Темы для выступлений и вопросы для обсуждения:

1. Подготовить выступление по избранной теме, используя специфику библиотечного общения (сочетание новизны и опыта аудитории, динамичность выступления, логической цепи вопросов и ответов и др.)

2. Раскрыть психотехнические приемы, способствующие продуктивности общения: вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания, эвфемизмы, инверсия, «аффинити».
3. Перечислить некоторые речевые шаблоны для делового общения.

Практическое занятие №5. Тема: Невербальное общение

Содержание задания: Практическое занятие проводится в форме учебной конференции, которая состоит из устных докладов студентов, организации дискуссий и решения задач в режиме соревнований.

Устные доклады организуются следующим образом: прослушивается выступление студента по избранной теме; студент, выступивший с докладом, отвечает на вопросы от группы или преподавателя, которые возникают после выступления; преподаватель дает общую оценку выступлению, в котором указывает на его достоинства и недостатки и ставит оценку студенту за выступление. Тестирование «что говорят Вам мимика и жесты?»

Темы для выступлений и вопросы для обсуждения:

1. Укажите наиболее распространенные стереотипы невербальных проявлений.
2. «Расскажите» о себе без слов.
3. Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз: избавьте меня от этого; я с вами абсолютно не согласен; мы-то с тобой пойдем друг друга; так все напутано, такая неразбериха; и др.

Практическое занятие № 6 Тема: Манипулятивное общение. Библиотекарь–манипулятор, актуализатор.

Содержание задания: Практическое занятие проводится в форме учебной конференции, которая состоит из устных докладов студентов, организации дискуссий и решения задач в режиме соревнований.

Устные доклады организуются следующим образом: прослушивается выступление студента по избранной теме; студент, выступивший с докладом, отвечает на вопросы от группы или преподавателя, которые возникают после выступления; преподаватель дает общую оценку выступлению, в котором указывает на его достоинства и недостатки и ставит оценку студенту за выступление. Тестирование «что говорят Вам мимика и жесты?»

Темы для выступлений и вопросы для обсуждения:

1. Дать характеристику библиотекаря – манипулятора. Привести примеры из практики библиотечного общения

2. Рассмотреть ситуации, в которых студент был манипулятором; жертвой манипуляции.

3. Дать характеристику библиотекаря – актуализатора. Привести примеры из практики библиотечного общения.

Практическое занятие № 7. Тема: Конфликты в библиотеке. Стратегии выхода из конфликтных ситуаций.

Содержание задания: Практическое занятие проводится в форме учебной конференции, которая состоит из устных докладов студентов, организации дискуссий и решения задач в режиме соревнований.

Устные доклады организуются следующим образом: прослушивается выступление студента по избранной теме; студент, выступивший с докладом, отвечает на вопросы от группы или преподавателя, которые возникают после выступления; преподаватель дает общую оценку выступлению, в котором указывает на его достоинства и недостатки и ставит оценку студенту за выступление. Практическая работа по определению доминирующей стратегии поведения студентов в конфликтных ситуациях путем тестирования;

Темы для выступлений и вопросы для обсуждения:

1. Дать характеристику импульсивного поведения библиотекаря, читателя, пользователя.

2. Привести примеры примитивных поведенческих реакций.

3. Ответить на следующие вопросы: какие причины конфликта чаще всего встречались в вашей личной практике? Какие способы можно было использовать для того, чтобы общение в деловой коммуникации было более успешным?

3.3. Вопросы для самоконтроля по разделам дисциплины

1. Содержательная характеристика профессионального общения в библиотеке

2. Механизмы и эффекты восприятия личности в общении

3. Техника эффективного слушания

4. Манеры и стиль общения библиотечного специалиста

5. Трансактный анализ общения. Эгосостояния партнеров по общению

6. Типы читателей и особенности общения с ними

7. Самоподача библиотекаря – индикатор его профессиональной и коммуникативной компетентности

8. Самоконтроль и саморегуляция в профессиональном общении библиотекаря

9. Вербальные формы общения. Особенности использования их в условиях библиотечной деятельности. Факторы успешности

10. Техника внушения и убеждения при общении с читателем библиотеки
11. Культура речи библиотечного специалиста – необходимое качество профессионала
12. Методика публичного выступления
13. Эффекты первичности, новизны, общего опыта, в профессиональном общении библиотекаря
14. Стили общения. Формы их проявления в библиотечном общении
15. Характеристика авторитарного стиля общения и его роль в библиотечном общении
16. Либеральный и демократический стили общения, их значение в библиотечном общении
17. Примитивные поведенческие реакции в общении. Способы их распознавания и противодействия
18. Невербальное общение. Виды невербальной коммуникации
19. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации. Использование «риторических уловок» и эмоциональных возбудителей в общении с пользователем библиотеки
20. Стратегия манипулятивного общения. Манипулятивные ситуации в профессиональном общении библиотекаря
21. Профессиональное поведение библиотекаря – манипулятора
22. Профессиональное поведение библиотекаря – актуализатора
23. Использование знаний психометрических типов личности в библиотечном общении
24. Деловая беседа в библиотеке. Структура, эффективные приемы, факторы успешного проведения беседы
25. Деловая беседа по телефону. Тактические и психологические приемы
26. Конфликты в библиотеке. Стратегии выходы из конфликтных ситуаций.
27. Сравнительная характеристика стратегий поведения в конфликтной ситуации.
28. Типы «трудных» людей в общении. Профессиональное взаимодействие библиотекаря с ними.
29. Психологическая защита и самозащита от негативного воздействия в деловом общении в библиотеке.
30. Способы распознавания манипулятивного воздействия и противостояние ему в профессиональном общении библиотекаря.
31. Особенности служебного этикета библиотекаря.
32. Профессиональные принципы этикета, реализация их в библиотечном общении.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Посещение занятий, подготовка к ним и усвоение материала на лекциях, семинарах, практических занятиях, планомерная самостоятельная работа позволят обучаемым подойти к промежуточной аттестации подготовленным. Знания, накапливаемые постепенно позволяют формировать соответствующие профессиональные компетенции как итог образовательного процесса.

Для систематизации знаний по дисциплине первоначальное внимание следует обратить на рабочую программу курса, которая включает в себя основные проблемы дисциплины (тематику занятий), в рамках которых и формируются вопросы для контроля и аттестации. Поэтому студент, заранее ознакомившись с программой курса, может лучше сориентироваться в последовательности освоения курса с позиций организации самостоятельной работы.

При организации процесса освоения дисциплины следует учитывать:

1. Планирование времени, отведенного на освоение дисциплины.

При планировании времени на освоение дисциплины следует руководствоваться: структурой дисциплины, в которой указаны количество академических часов в разрезе каждой темы, вида занятий (лекционное, практическое, семинарское) и часы на самостоятельную работу; формой текущего контроля успеваемости (тесты, выполнение заданий); формой промежуточной аттестации (зачет и экзамен).

2. Последовательность действий при освоении дисциплины.

Изучение каждой темы дисциплины целесообразно начинать со знакомства с содержанием дисциплины в разрезе тем; затем следует этап подбора источников из числа рекомендуемых и подобранных самостоятельно (учебники, монографии, научные статьи, материалы конференций, статьи об опыте деятельности библиотек; информация с официальных сайтов библиотек др.). Изучение источниковой базы может сопровождаться конспектированием. Целесообразно вести перечень проблемных вопросов как по существу темы, обусловленных пробелами в научном и правовом поле и проблемами практического характера, так и в случае затруднений с уяснением смысла изложенного в источниках материала (указанные вопросы могут быть разрешены самостоятельно, во время сессионных занятий или на консультации с преподавателем).

Для подготовки к практическим занятиям рекомендуется подробно изучить конспект лекций, предшествующих практическому занятию. Также рекомендуется ознакомиться с технологией проведения практических занятий,

которая включает следующие этапы: объяснение задания и навыков (компетенций), которые закрепляются в ходе его выполнения; знакомство с конкретными источниками информации для выполнения задания; обсуждение и уточнение вопросов в ходе анализа источников информации; совместный просмотр первичных результатов, оценка их соответствия по формальным и содержательным требованиям.

3. Использование учебно-методических материалов и работу с литературой.

Следует применять следующую последовательность источников для изучения тем дисциплины: нормативные правовые акты по дисциплине; комментарии к законодательным актам; научную и учебную литературу, а также другие источники.

4. Подготовку к текущему контролю успеваемости.

Основной задачей текущего контроля успеваемости обучающихся является повышение качества знаний, приобретение и развитие ими навыков самостоятельной работы.

Текущий контроль знаний обучающихся по дисциплине может иметь следующие виды: устный опрос на лекциях, практических занятиях; проверка выполнения письменных самостоятельных работ и домашних заданий; тестирование.

Для эффективной подготовки к текущему контролю по дисциплине необходимо использовать рекомендованную основную и дополнительную литературу, конспекты лекций, разработки студентов, выполненные в результате подготовки и выполнения практических занятий.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций и этапы их формирования

Согласно ФГОС ВО по направлению подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность в рамках изучения дисциплины «Деловое общение в библиотеке» у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

| Код | Формулировка компетенции |
|------------|---|
| ОПК | Общепрофессиональные компетенции |
| ОПК-4 | готовность выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации |
| ПК | Профессиональные компетенции |
| ПК -12 | готовность принимать компетентные управленческие решения в функциональной управленческой деятельности |
| ПК- 16 | готовностью использовать различные методы и приемы мотивации и стимулирования пер- |

| | |
|-------|--|
| | сонала |
| ПК-19 | готовность к социальному партнёрству |
| ПК-35 | готовность к взаимодействию с потребителями информации, готовность выявлять и качественно удовлетворять запросы и потребности, повышать уровень их информационной культуры |

Этапы формирования компетенции:

Начальный – на этом этапе формируются знаниевые и инструментальные основы компетенции, осваиваются основные категории, формируются базовые умения. Студент воспроизводит термины, факты, методы, понятия, принципы и правила; решает учебные задачи по образцу. Если студент отвечает этим требованиям можно говорить об освоении им порогового уровня компетенции;

Основной – знания, умения, навыки, обеспечивающие формирование компетенции, значительно возрастают, но еще не достигают итоговых значений. На этом этапе студент осваивает аналитические действия с предметными знаниями по конкретной дисциплине, способен самостоятельно решать учебные задачи, внося коррективы в алгоритм действий, осуществляя саморегуляцию в ходе работы, переносить знания и умения на новые условия. Успешное прохождение этого этапа позволяет достичь стандартного уровня сформированности компетенции;

Завершающий – на этом этапе студент достигает итоговых показателей по заявленной компетенции, то есть осваивает весь необходимый объем знаний, овладевает всеми умениями и навыками в сфере заявленной компетенции. Он способен использовать эти знания, умения, навыки при решении задач повышенной сложности и в нестандартных условиях. По результатам этого этапа студент демонстрирует эталонный уровень сформированности компетенции.

5.2. Показатели и критерии оценивания компетенций

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии: тестирование; индивидуальное собеседование, письменные ответы на вопросы (в виде *текущего контроля*).

Промежуточный контроль реализуется в ходе сдачи обучающимися заочной формы обучения экзамена на 1 курсе.

Экзамен проводится в форме собеседования по билетам. Экзаменационный билет содержит один теоретический вопрос и один специальный. На подготовку ответов отводится 30 минут. Оценка знаний производится по 4-х балльной шкале. В случае неудовлетворительной оценки студент имеет право пересдать экзамен в установленном порядке.

Общие критерии оценки ответов студентов

| Оценка «отлично» | Оценка «хорошо» | Оценка «удовлетвори- тельно» | Оценка «неудовлетвори- тельно» |
|--|---|---|--|
| оценивается ответ, если студент имеет системные полные знания и умения по поставленному вопросу. Содержание вопроса излагает связно, в краткой форме, раскрывает последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность и прикладную направленность полученных знаний и умений, не допускает терминологических ошибок и фактических неточностей | оценивается ответ, в котором отсутствуют незначительные элементы содержания или присутствуют все необходимые элементы содержания, но допущены некоторые ошибки, иногда нарушалась последовательность изложения. | оценивается неполный ответ, в котором отсутствуют значительные элементы содержания или присутствуют все вышеизложенные знания, но допущены существенные ошибки, нелогично, пространно изложено основное содержание вопроса. | оценивается ответ, при котором студенты демонстрируют отрывочные, бессистемные знания, неумение выделить главное, существенное в ответе, допускают грубые ошибки |

5.3. Материалы для оценки и контроля результатов обучения

(Указываются вопросы к экзамену, зачету, варианты итоговых контрольных работ и т.п.)

Компетентностно-ориентированные оценочные средства

Средства оценивания:

- 1) **Диагностирующий контроль** - тестирование
- 2) **Текущий контроль** - посещение лекций, практических занятий, подгото-

товка к ним на основе выполнения контрольных работ и заданий, выполнение рефератов по вопросам для самоконтроля по разделам дисциплины.

3) Промежуточная аттестация.

Экзамен в 2 семестре.

Контрольные вопросы к экзамену

| № | Материалы для оценки и контроля результатов обучения | Формируемые компетенции |
|----|---|-------------------------------------|
| 1 | Содержательная характеристика профессионального общения в библиотеке | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 2 | Механизмы и эффекты восприятия личности в общении | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 3 | Техника эффективного слушания | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 4 | Манеры и стиль общения библиотечного специалиста | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 5 | Трансактный анализ общения. Эгосостояния партнеров по общению | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 6 | Типы читателей и особенности общения с ними | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 7 | Самоподача библиотекаря – индикатор его профессиональной и коммуникативной компетентности | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 8 | Самоконтроль и саморегуляция в профессиональном общении библиотекаря | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 9 | Вербальные формы общения. Особенности использования их в условиях библиотечной деятельности. Факторы успешности | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 10 | Техника внушения и убеждения при общении с читателем библиотеки | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 11 | Культура речи библиотечного специалиста – необходимое качество профессионала | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 12 | Методика публичного выступления | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 13 | Эффекты первичности, новизны, общего опыта, в профессиональном общении библиотекаря | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 14 | Стили общения. Формы их проявления в библиотечном общении | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 15 | Характеристика авторитарного стиля общения и его роль в библиотечном общении | ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |

| | | |
|----|--|--------------------------------------|
| 16 | Либеральный и демократический стили общения, их значение в библиотечном общении | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 17 | Примитивные поведенческие реакции в общении. Способы их распознавания и противодействия | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 18 | Невербальное общение. Виды невербальной коммуникации | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 19 | Паралингвистические особенности невербальной коммуникации. Использование «риторических уловок» и эмоциональных возбудителей в общении с пользователем библиотеки | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 20 | Стратегия манипулятивного общения. Манипулятивные ситуации в профессиональном общении библиотекаря | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 21 | Профессиональное поведение библиотекаря – манипулятора | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 22 | Профессиональное поведение библиотекаря – актуализатора | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 23 | Использование знаний психометрических типов личности в библиотечном общении | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 24 | Деловая беседа в библиотеке. Структура, эффективные приемы, факторы успешного проведения беседы | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 25 | Деловая беседа по телефону. Тактические и психологические приемы | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 26 | Конфликты в библиотеке. Стратегии выходы из конфликтных ситуаций | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 27 | Сравнительная характеристика стратегий поведения в конфликтной ситуации | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 28 | Типы «трудных» людей в общении. Профессиональное взаимодействие библиотекаря с ними. | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 29 | Психологическая защита и самозащита от негативного воздействия в деловом общении в библиотеке | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 30 | Способы распознавания манипулятивного воздействия и противостояние ему в профессиональном общении библиотекаря | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |
| 31 | Особенности служебного этикета библиотекаря | ОПК-4;ПК -12;ПК- 16; ПК-19; ПК-35 |

- 32 Профессиональные принципы этикета, реализация их в библиотечном общении. ОПК-4; ПК -12; ПК- 16; ПК-19; ПК-35

Контрольные вопросы для собеседования по курсу

1. Каковы особенности общения в библиотеке?
2. Какие стили взаимодействия Вы знаете?
3. Укажите основные причины, затрудняющие передачу информации
4. «Социальная роль», «социальный статус», «статусно-ролевое общение», «стереотипы ролевого поведения» - раскройте смысл этих понятий. Приведите примеры.
5. Как сделать речевую коммуникацию успешной?
6. Считаете ли вы, что убеждение важнее внушения? Обоснуйте свое мнение.
7. Какова специфика активного рефлексивного слушания?
8. Перечислите «вредные привычки» слушания
9. Каковы внешние проявления эмоциональных состояний?
10. О чем «говорят» сигналы тела?
11. Какие жесты выдают черты характера человека и отношение к ситуации?
12. Какие стратегии поведения типичны для манипулятора?
13. Как использовать знания психотипов в работе библиотекаря?
14. Каким образом можно распознать эго-состояние: родителя, взрослого, дитя?
15. Какое предостережение заложено в словах: кто мертвой лисицу увидит желает. Пусть рыжую бестию львом величает.
16. Приведите примеры реализации профессионального такта библиотекаря.
17. Определить свой психотип личности и другие характеристики: Ведущую позицию (ролевую) в общении; Собственную самоподачу; Знание законов и барьеров общения; Личностные качества, необходимые для продуктивного общения в профессиональной среде; Коммуникативные привычки; Владение техникой публичного выступления; Умение убеждать, использовать диалоговые формы общения; Знание делового этикета и умение использовать эти знания в профессиональном общении

5.4. Методические материалы по оцениванию результатов обучения

Текущий контроль осуществляется преподавателем в ходе повседневной учебной работы на лекциях (в виде экспресс-опросов) и практических занятиях (в виде проверки практических заданий). Этот вид контроля имеет большое значение, так как стимулирует студентов к систематической работе, регулярному выполнению заданий.

Формой аттестации по дисциплине является экзамен во 2 семестре.

Процедура экзамена. Экзамен проводится в форме собеседования по билетам в устной или письменной форме по экзаменационным билетам, которые утверждаются кафедрой. Экзаменационный билет содержит два вопроса. На подготовку ответов отводится 45 минут. Оценка знаний производится по 4-хбалльной шкале. В случае неудовлетворительной оценки студент имеет право пересдать экзамен в установленном порядке.

Экзамен по дисциплине преследует цель оценить работу студента за курс, степень усвоения теоретических знаний и компетенций, уровень творческого мышления, навыков самостоятельной работы, умение анализировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

При необходимости экзаменатору предоставляется право задавать студентам дополнительные вопросы, а также помимо теоретических вопросов давать задачи и практические задания по программе курса.

Во время экзамена студенты могут пользоваться учебными программами, справочниками и прочими источниками информации, перечень которых устанавливается преподавателем и согласовывается на заседании кафедры. Использование материалов, не предусмотренных указанным перечнем, а также попытка общения с другими студентами, в том числе с применением электронных средств связи, несанкционированные перемещения студентов и т.п. являются основанием для удаления студента из аудитории и последующего внесения в ведомость отметки «неудовлетворительно» («не зачтено»).

Критериями успешности освоения студентом данной учебной дисциплины при проведении текущего и итогового контроля являются:

1. Количество правильных ответов на текущем тестировании и по экзаменационному билету.
2. Активность и адекватность поведения студента на семинарских занятиях, выполнение каждым студентом всех практических работ, осмысленность и самостоятельность суждений, проявленных в ходе устного опроса.
3. Правильные ответы на вопросы по содержанию базовых источников из списков рекомендованной литературы по дисциплине.
4. Демонстрация знания профессиональных терминов, понятий, категорий и теорий.
5. Наличие собственного видения рассматриваемой проблемы, сформированного на основе изучения и анализа научных работ, выполнения практических заданий.

Шкалы оценивания: для устного ответа на экзамене:

При выставлении оценки преподаватель учитывает:

- полноту знания учебного материала по теме занятия,
- степень активности студента на занятии;
- логичность изложения материала;
- аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления;
- умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью

6.РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Основная и дополнительная учебная литература

а) основная литература

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230>
2. Яшин, Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций : учебное пособие / Б.Л. Яшин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 243 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5689-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429211> .
3. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>

б) дополнительная литература:

1. Александрова, З.А. Профессиональная этика : учебное пособие / З.А. Александрова, С.Б. Кондратьева ; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Москва : МПГУ, 2016. - 136 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4263-0462-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469398>
2. Горчакова, В.Г. Имиджелогия: теория и практика : учебное пособие / В.Г. Горчакова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 335 с. : ил., табл., схемы - Библиогр.: с. 294-310 - ISBN 978-5-238-02095-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115022>
3. Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум : учебное пособие к практическим занятиям / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет», Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. - Оренбург : ОГУ, 2013. - 104 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114>

4. Профессиональная этика и служебный этикет : учебник / ред. В.Я. Кикоть. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509 - ISBN 978-5-238-01984-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>

5. Сергеева, Ю.С. Библиотечное дело и библиотековедение : учебное пособие / Ю.С. Сергеева. - Москва : Приор-издат, 2009. - 171 с. - (Конспект лекций. В помощь студенту). - ISBN 978-5-9512-0848-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72786> .

в) рекомендуемая литература:

1. Алтухова, Г.А. Речевая культура библиотекаря / Г.А. Алтухова. – М.:Либерея, 2011. – 68с.

2. Бородина, С.Д. Коммуникационная культура библиотек: науч.-практ. пособие/ С.Д.Бородина, Г.М.Кормишина.-М.:Либерея-Бибинформ, 2008.-128 с.

3. Губина, Л.В. Деловое общение в библиотечном коллективе: практ.пособие/ Л.В. Губина, И.О. Шуминова, Н.В. Потехина. – М.: Либерея – Бибинформ, 2009. – 88с.

4. Езова, С.А. Мир библиотечного общения/ С.А. Езова.-М.:Либерея, 2009.-175 с.

5. Езова, С.А. Культура общения библиотекарей / С.А. Езова. – М.:Либерея, 2008. – 89с.

6. Езова, С.А. Моделирование процесса библиотечного общения/С.А.Езова//Библиосфера.-2012.-№3.-С.51-53.-
<http://dlib.eastview.com/browse/doc/27690452>

7. Основы теории коммуникации: учеб.пособие / Под.ред. М.А. Васи-
линка. – М.: Гардарики, 2006. – 615с.

8. Пиз, А. Язык телодвижения: пер. с англ. / А.Пиз. – М.: Ай Кью, 1996. – 256с.

9. Шостром, М.Э. Антикарнеги, или человек – манипулятор: пер. с англ. / М.Э. Шостром. – М.: ООО «Попурри», 1999. – 400с.

6.2.Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

В соответствии с лицензионными нормативами обеспечения библиотечно-информационными ресурсами библиотека организует индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, к учебным материалам Электронно-библиотечных систем (ЭБС):

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». Издательство: ООО «НексМедиа». Принадлежность сторонняя. www.biblioclub.ru. Количество ключей (пользователей): 100% on-line. Характеристики библиотечного фон-

да, доступ к которому предоставляется договором: доступ к базовой части ЭБС.

2. ЭБС «Издательство Планета музыки». Электронно-библиотечная система ООО «Издательство ПЛАНЕТА МУЗЫКИ». Принадлежность сторонняя. www.e.lanbook.com. Количество ключей (пользователей): 100% on-line. Характеристики библиотечного фонда, доступ к которому предоставляется договором: доступ к коллекциям: «Музыка и театр», «Балет. Танец. Хореография».

3. БД Электронная Система «Культура». База Данных Электронная Система «Культура». Принадлежность сторонняя. <http://www.e-mcfr.ru>.

4. Web ИРБИС Хабаровский государственный институт искусств и культуры (электронный каталог). Международная ассоциация пользователей и разработчиков электронных библиотек и новых информационных технологий (ассоциация ЭБНИТ). Принадлежность сторонняя. <http://irbis.hgiik.ru>.

5. eLIBRARY.ru – Научная электронная библиотека. ООО Научная электронная библиотека. Принадлежность сторонняя. <http://elibrary.ru/> Лицензионное соглашение № 13863 от 03.10.2013 г. – бессрочно.

6. Электронно-библиотечная система ФГБОУ ВО «ХГИК». ФГБОУ ВО «ХГИК». Принадлежность собственная. Локальный доступ. <http://carta.hgiik.ru>. Приказ по Институту № 213-об от 07.10.2013 г.

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека. ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика», Министерство образования и науки РФ. Принадлежность сторонняя. Свободный доступ. <http://window.edu.ru>

8. Единая коллекция Цифровых Образовательных Ресурсов. ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика». Принадлежность сторонняя. Свободный доступ. <http://school-collection.edu.ru>

9. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов, ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика». Принадлежность сторонняя. Свободный доступ. <http://fcior.edu.ru>

Для подготовки курсовых, выпускных и научных работ обучающиеся могут использовать полнотекстовую базу данных WebofScience. Режим доступа: электронный, из внутренней сети института. Официальный сайт: webofknowledge.com

6.3. Информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Программно-информационное обеспечение учебного процесса соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, занятий практического типа, групповых консультаций, текущего контроля и

промежуточной аттестации используется следующее программное обеспечение:

–лицензионное проприетарное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office (в состав пакета входят: Word, Excel, PowerPoint, FrontPage, Access)

Adobe Creative Suite 6 Master Collection (в состав пакета входят: Photoshop CS6 Extended, Illustrator CS6, InDesign CS6, Acrobat X Pro, Dreamweaver CS6, Flash Professional CS6, Flash Builder 4.6 Premium Edition, Dreamweaver CS6, Fireworks CS6, Adobe Premiere Pro CS6, After Effects CS6, Adobe Audition CS6, SpeedGrade CS6, Prelude CS6, Encore CS6, Bridge CS6, Media Encoder CS6);

–свободно распространяемое программное обеспечение:

Набор офисных программ Libre Office

аудиопроигрыватель AIMP

видеопроектор Windows Media Classic

интернет-браузер Chrome.

Для самостоятельной подготовки студентов к занятиям по дисциплине требуется обращение к программному обеспечению Microsoft Windows, Microsoft Office, в том числе для подготовки мультимедийных презентаций по темам семинаров в программе PowerPoint. Для создания конечных не редактируемых версий документа рекомендуется использовать Acrobat X Pro, входящий в состав пакета Adobe Creative Suite 6 Master Collection.

При изучении дисциплины обучающиеся имеют возможность использования информационно-справочных систем «Культура» и «Гарант», Всероссийскую отраслевую справочную систему «Информо», реферативных и библиометрических баз данных рецензируемой литературы Web of Science и Scopus, в соответствии с заключенными договорами.

На всех компьютерах в институте установлено лицензионное антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security. Необходимым условием информационной безопасности института является обязательная проверка на наличие вирусов внешних носителей перед их использованием с помощью Kaspersky Endpoint Security.

Перечисленное программное обеспечение обновляется по мере выхода новых версий программ в рамках соответствующих лицензий и соглашений.

6.5. Материально-техническое обеспечение

Материально-техническое обеспечение реализуемой дисциплины соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта. Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной атте-

станции в учебном процессе активно используются следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория № 213а). Специализированная мебель на 30 посадочных мест (столы письменные, стулья, рабочее место преподавателя, доска настенная, аудиторная). Демонстрационное оборудование (мультимедийный презентационный комплекс в составе проектора, экрана, активной акустической системы, персонального компьютера) и учебно-наглядные пособия (в т.ч. в электронном виде).

Для самостоятельной работы студентов предназначены:

Помещение для самостоятельной работы (читальный зал библиотеки, аудитория № 209). Специализированная мебель на 25 посадочных мест (столы, стулья, книжные шкафы), телевизор, книжный и документальный фонд. Персональные компьютеры (9 шт.) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза.

При необходимости в учебном процессе используются комплекты переносных демонстрационных комплексов (ноутбук, проектор, экран).

Все компьютеры Института объединены в локальную сеть, с каждого из них возможен выход в глобальную сеть Интернет. Институт использует выделенный канал со скоростью 10 Мб/с. Для студентов имеется возможность выхода в сеть Интернет с мобильных устройств посредством сети WiFi, которая установлена в читальном зале Института.

Проведение лекций по дисциплине сопровождается использованием в качестве учебно-наглядных материалов слайд-презентациями.

7. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Воспитание обучающихся при освоении ими основных профессиональных образовательных программ (далее – ОПОП) осуществляется на основе рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы, включаемых в ОПОП.

Цель воспитательной работы – создание условий для активной жизнедеятельности обучающихся, их гражданского самоопределения, профессионального становления и индивидуально-личностной самореализации в созидательной деятельности для удовлетворения потребностей в нравственном, культурном, интеллектуальном, социальном и профессиональном развитии.

Задачи воспитательной работы: развитие мировоззрения и актуализация системы базовых ценностей личности, приобщение к общечеловеческим нормам морали, национальным устоям и академическим традициям; воспитание уважения к закону, нормам коллективной жизни, развитие гражданской и социальной ответственности; воспитание положительного отношения к труду, формирование культуры и этики профессионального общения; формирование личностных качеств, необходимых для эффективной профессио-

нальной деятельности; воспитание внутренней потребности личности в здоровом образе жизни, ответственного отношения к природной и социокультурной среде; повышение уровня культуры безопасного поведения.

Особенности и традиции Института обуславливают следующие основные направления воспитательной работы: патриотическое, гражданское, духовно-нравственное, культурно-творческое, научно-образовательное, профессионально-трудовое, волонтерское (добровольческое), экологическое, физическое. Виды деятельности обучающихся в воспитательной системе образовательной организации: проектная деятельность (как коллективное творческое дело), волонтерская деятельность, учебно-исследовательская и научно-исследовательская деятельность, досуговая, творческая и социально-культурная деятельность и др.

Воспитательный потенциал учебно-исследовательской и научно-исследовательской деятельности реализуется в процессе развития исследовательской компетентности обучающихся на протяжении всего срока их обучения в Институте. Результаты студенческой научно-исследовательской деятельности проходят апробацию в рамках научных и научно-практических конференций различного уровня, в т.ч. конференций, организованных Институте.

Социально-культурная и творческая деятельность обучающихся реализуется при организации и проведении значимых событий и мероприятий гражданско-патриотической, научно-исследовательской, социокультурной и физкультурно-спортивной направленности. Виды творческой деятельности обучающихся в Институте: музыкальное творчество, хореографическое творчество, театральное творчество, научное творчество, медиапроекты и др.

Волонтерская деятельность обучающихся – широкий круг направлений созидательной деятельности, включающий различные формы гражданского участия. По инициативе обучающихся и при их активном участии в Институте осуществляет свою деятельность добровольческий отряд «Мы».

Реализацию Рабочей программы воспитания помогает обеспечивать взаимодействие с различными социальными институтами, субъектами воспитания. Особое значение для воспитательного процесса имеет организация практической деятельности обучающихся с целью развития профессиональных компетенций в условиях Института и профильных учреждений и организаций.

8. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В процессе изучения дисциплины и осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья применяются адаптированные формы обучения с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей.

Обучение лиц с ограниченными возможностями и инвалидов организуется как совместно с другими обучающимися на лекционных и практических занятиях, так и по индивидуальному учебному плану. Во время приемной кампании, а также во время сдачи различных форм промежуточной и государственной итоговой аттестации в Институте созданы необходимые условия для оказания технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (при необходимости может быть допущено присутствие в аудитории ассистентов, сопровождающих лиц, собаки-поводыря и т.п.).

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, при необходимости, могут быть обеспечены электронными и печатными образовательными ресурсами с учетом их индивидуальных потребностей. Для реализации доступной среды при необходимости в учебном процессе могут быть задействованы документ-камера для увеличения текстовых фрагментов и изображений (для лиц с нарушениями зрения) и переносная индукционная система для слабослышащих «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором.

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» предоставляет обучающимся с ОВЗ (по зрению) ряд возможностей для обеспечения эффективности процесса обучения. При чтении масштаб страницы сайта можно увеличить с помощью специального значка на главной странице. Можно использовать полноэкранный режим отображения книги или включить озвучивание непосредственно с сайта при помощи программ экранного доступа (например, Jaws, «Balabolka»). Скачиваемые фрагменты в формате pdf, имеющие высокое качество, могут использоваться тифлопрограммами для голосового озвучивания текстов, могут быть загружены в тифлоплееры, а также скопированы на любое устройство для комфортного чтения.

Сервис ЭБС «Цитатник» помогает пользователю извлечь цитату и автоматически формирует корректную библиографическую ссылку, что особенно актуально для лиц с ограниченными возможностями и облегчает процесс написания курсовой или выпускной квалификационной работы.

Для подготовки к занятиям обучающиеся с ОВЗ (по зрению) могут использовать мобильное приложение ЭБС «Лань», предназначенное для озвучивания текста книги. Режим доступа: электронный, приложение скачивается обучающимся самостоятельно с сайта e.lanbook.ru, необходимое условие: быть зарегистрированным в ЭБС «Лань». Используется свободно распространяемая программа экранного доступа Nvda.

Подробнее об организации доступной среды см. соответствующий раздел основной профессиональной образовательной программы.