*Министерство образования РФ*

*Санкт Петербургский Университет Культуры и Искувт*

*Контрольная работа по предмету*

*«Библиотечное обслуживание»*

*Выполнил студент гр*

*Проверил преподователь*

*Бородина В.А*

*Содержание:*

*1.Описание конфликтных ситуаций в библиотеке*

*2. Создание проекта развивающую информационной инфоструктуры библиотечного обслуживани*

*3. Составление макета выставки по проблеме»компьютерная культура»*

*Конфликтная ситуация №1*

[1.Библиотека Южно-Российского государственного университета экономики и сервиса](http://lib.sssu.ru/)

1.2.Тип Библиотеки: Вузовская Объем фонда:741800 Характеристика фонда: *Фонд библиотеки насчитывает 741800 единиц хранения. Ведет свое начало от фондов библиотеки Шахтинского педагогического института. По содержанию и по видам изданий имеет универсальный характер. В нем представлены книги, брошюры, периодические и продолжающиеся издания, патентные документы, материалы на электронных носителях, научная литература и учебники, в том числе для 10-11 классов образовательной школы, для получающих начальную и среднюю профессиональную подготовку, для студентов вузов. Значительную часть фонда составляют издания конца 19 - начала 20 вв. Многие из них в свое время поступили в фонд библиотеки бывшего педагогического института из Донского кадетского корпуса. Ежегодно библиотека получает более 30 тыс. экз. новых книг и других документов, выписывает 350 наименований различных журналов и газет, предоставляет доступ к электронным базам данных различных корпораций (Neikon, МИЦ и др.). В фонде библиотеки широко представлены труды профессорско-преподавательского состава университета, научных работников и аспирантов. Многие из них (в основном учебники, учебные пособия, методические указания) дублируются в виде электронных копий изданий. В фонде библиотеке в электронном виде собраны учебно-методические комплексы изучаемых дисциплин. Они являются основой для методического обеспечения дистанционного обучения.*

*1.3.Конфликт произошел на абонементе при выдаче книг*

*1.4.Хорактеристика библиотекаря женщина : библиотекарь 50 лет* общительность, правдивость, ответственность, скромность, бережливость, аккуратность

1.5.Хорактеристика читателя: студент университета экономики и сервиса пол женский 22 года. Общительность, ответственность, самовлюбленность, самоуверенность .

1.6.Содержание конфликтной ситуации: при обращении читателя на абонементе к библиотекарю, библиотекарь очень долго искал подходящий материал читателю.

1.7.Причина конфликта: социально психологическая

1.8.Инициатр конфликта библиотекарь

1.9.Конфликт разрешился как через изменение объективной ситуации, так и через субъективную, психологическую перестройку, изменение субъективного образа ситуации, который сложился у враждующих сторон.

1.10.Протокольная запись конфликта:При обращении читателя к библиотекарю, читатель не ясно разьяснил запрос на поиск нужной информации. При подборе читателю нужную информацию, библиотекарь очень долго собирал необходимую информацию. Поведение читателя стало нетерпимым и нервным. Поведение библиотекаря не изменялось. В процессе конфликта читатель на повышенных тонах стал делать замечания библиотекарю о её недостатках в работе. Библиотекарь как опытный работник отрицал высказывания читателя, после чего не вытерпев высказывания в его сторону, высказал отрицательные черты поведения читателя. Эмоциональная реакция участников конфликта злой и раздраженной, после чего произошел конфликт между читателем и библиотекарем.

2.1 Воспитания читателей для преодоления конфликтов подобного вида необходимо:

-уделение внимания неречевым свидетельствам того, что слова говорящего расходятся с его мыслями и чувствами. Выношение этого противоречия на открытое обсуждение - слежение за тем, чтобы у вас или у другого человека не было скрытых ложных предположений или установок. Обсуждение их открыто, так, чтобы ошибки можно было исправить.

- втолковывание то, что вы имеете в виду. Если вы не уверены, что ваше сообщение понято, попросите конфликтующую сторону повторить то, что вы сказали, чтобы убедиться в точности восприятия. Если же вы не можете что-то понять с первого раза, не отрицайте этого. Признавая, что вы чего-то не поняли, вы сохраняете достоинство и доказываете самому себе свою честность и желание все делать правильно с самого начала - научитесь слушать другого. Для этого придерживайтесь следующего: слушать с сочувствием; сосредоточиться на предмете разговора; относится к говорящему уважительно; слушать внимательно, не делая оценок; высказывать мнение об услышанном, чтобы показать человеку, что его действительно слушают; отметьте то, что вы не поняли или в чем не уверены; используйте для поддержания разговора неречевые средства (улыбайтесь, кивайте головой, смотрите в глаза).

2.2 разъяс­нение требований к запросам каждого конкретного читателя.

Наличие ясно и однозначно сформулированных вопросов и запросов на поиск подходящей информации.

2.3 Психологический механизм конфликта психотипа со стороны читателя является: взаимозависимость задач; различия в целях; различия в представлениях и ценностях; различия в манере поведения и жизненном опыте; этническими различиями людей

Психологический механизм конфликта психотипа со стороны библиотекаря является: неудовлетворительные коммуникации, провакация со стороны читателя.

2.4 Оптимальный вариант общения библиотекаря и читателя заключается в задаче библиотекаря— качественно обслужить читателя, минимально уточнив его потребности, следовательно, предметом становятся коммуникативные навыки. Библиотекарь должен придерживаться определённых правил: приветствие, выяснение потребности, грамотно и быстро ориентироваться в литературе, и информации, предоставление наиболее точной информации читателю.

2.5 Пиветствие читателя, выявление потребности, быстрое ориентирование в большом объеме источников информации.

*Конфликтная ситуация №2*

*1.3.Конфликт произошел в читательском зале*

*1.4.Хорактеристика библиотекаря женщина : библиотекарь 30 лет* общительность, правдивость, ответственность, бережливость, аккуратность

1.5.Хорактеристика читателя: студент университета экономики и сервиса пол мужской 18 лет. Общительность, не ответственность, самовлюбленность, самоуверенность .

1.6.Содержание конфликтной ситуации: не соответствуещее поведение читателя в библиотеке

1.7.Причина конфликта: технологическая

1.8.Инициатр конфликта читатель

1.9.Конфликт разрешился по причине доказательств поведения

1.10.Протокольная запись конфликта: При нахождении в читательском зале, студент читатель стал громко разговаривать по телефону, после чего ситуация повторилась не однократно.

2.1 Воспитания читателей для преодоления конфликтов подобного вида необходимо:

- втолковывание то, что вы имеете в виду. Если вы не уверены, что ваше сообщение понято, попросите конфликтующую сторону повторить то, что вы сказали, чтобы убедиться в точности восприятия. Если же вы не можете что-то понять с первого раза, не отрицайте этого. Признавая, что вы чего-то не поняли, вы сохраняете достоинство и доказываете самому себе свою честность и желание все делать правильно с самого начала - научитесь слушать другого. Для этого придерживайтесь следующего: слушать с сочувствием; сосредоточиться на предмете разговора; относится к говорящему уважительно; слушать внимательно, не делая оценок; высказывать мнение об услышанном, чтобы показать человеку, что его действительно слушают; отметьте то, что вы не поняли или в чем не уверены; используйте для поддержания разговора неречевые средства (улыбайтесь, кивайте головой, смотрите в глаза).

2.2 разъяс­нение требований к запросам каждого конкретного читателя.

Разъеснение поведения читателя в читальном зале.

2.3 Психологический механизм конфликта психотипа со стороны читателя является: различия в манере поведения и жизненном опыте; этническими различиями людей

Психологический механизм конфликта психотипа со стороны библиотекаря является:, провакация неодыкватным поведением со стороны читателя.

2.4 Оптимальный вариант общения библиотекаря и читателя заключается в задаче библиотекаря— грамотно обьяснить читателю о правилах поведения в читательском зале.

2.5 Размещение при входе в читательский зал предупреждающее обьявления о рамках поведения читателей в читательском зале.

*Конфликтная ситуация №3*

*1.3.Конфликт произошел на абонементе при выдачи книг*

*1.4.Хорактеристика библиотекаря мужчина: библиотекарь 25 лет* общительность, правдивость,ответственность, бережливость, аккуратность

1.5.Хорактеристика читателя: студент университета экономики и сервиса пол мужской 23 лет. Общительность, ответственность, самоуверенность .

1.6.Содержание конфликтной ситуации: не возврат предыдущей книги в библиотеку

1.7.Причина конфликта: Правовая

1.8.Инициатр конфликта читатель

1.9.Конфликт разрешился по причине возврата читателем книг.

1.10.Протокольная запись конфликта: При обращении к библиотекарю, библиотекарь отказался обслуживать читателя, оргументируя тем что читатель не возращает взятые книги.

2.1 Воспитания читателей для преодоления конфликтов подобного вида необходимо:

- втолковывание то, что вы имеете в виду. Если вы не уверены, что ваше сообщение понято, попросите конфликтующую сторону повторить то, что вы сказали, чтобы убедиться в точности восприятия. Если же вы не можете что-то понять с первого раза, не отрицайте этого. Признавая, что вы чего-то не поняли, вы сохраняете достоинство и доказываете самому себе свою честность и желание все делать правильно с самого начала - научитесь слушать другого. Для этого придерживайтесь следующего: слушать с сочувствием; сосредоточиться на предмете разговора; относится к говорящему уважительно; слушать внимательно, не делая оценок; высказывать мнение об услышанном, чтобы показать человеку, что его действительно слушают; отметьте то, что вы не поняли или в чем не уверены; используйте для поддержания разговора неречевые средства (улыбайтесь, кивайте головой, смотрите в глаза).

2.2 разъяс­нение требований к запросам каждого конкретного читателя.

Разъяснение о не возврате книги.

2.3 Психологический механизм конфликта психотипа со стороны читателя является: различия в манере поведения и жизненном опыте;

Психологический механизм конфликта психотипа со стороны библиотекаря является:, правовая норма обслуживания.

2.4 Оптимальный вариант общения библиотекаря и читателя заключается в задаче библиотекаря— грамотно обьяснить читателю о правилах и сроках возврата книг в библиотеку.

2.5 Предупреждение в устном и писменом виде, доведение читателю правил, угроза штрафом.

**Проект развивающей информационной инфоструктуры библиотечного обслуживания.**

1.Школьная библиотека. Объем фонда:74180 Характеристика фонда: Фонд библиотеки насчитывает 74180 единиц хранения

2. Целевое и читательское назначение рассчитана на детей и подростков в возрате от 7 до 17 лет по программе средней школы.

3. Функции библиотечного обслуживание. Обеспечение детей школьного возраста учебниками, учебными пособиями, литературой по программе средней школы.

4. Принципы библиотечного обслуживания. Обслуживание школьников нужной литературой во время учебного года.

5. Основное содержание деятельности. Ведение картотеки, учёт имеющейся литературы, проверка механических повреждений учебников, книг, журналов.

6. Требование к библиотечному персоналу. Библиотечное образование, педагогические навыки, психология детского чтения.

7.Информационные ресурсы библиотечного обслуживания, виды библиотечно- информационных продуктов и услуг. При библиотеке имеется медиа класс,, доступ в интернет, образовательные и обучающие программы и игры.

8.Организация и использование информационного пространства в библиотеке. Удобная мебель разделённая по группам учащихся, читательский зал, наглядные наклонные стеллажи.

9. ПР. для пополнения в стенах библиотеки учащихся- имеются вывесные стэнды у расписания новой появивщейся литературе.

1. **Word 2007. Секреты и трюки**[С. В. Глушаков, А. С. Сурядный, М. А. Струков](http://www.ozon.ru/context/detail/id/4411525/#persons) Издательство: [АСТ Москва](http://www.ozon.ru/context/detail/id/2325533/), , 2009 г.
2. [А. М. Епанешников, В. А. Епанешников](http://www.ozon.ru/context/detail/id/4400716/#persons)Практика создания приложений в Access  
    Издательство: [Диалог-МИФИ](http://www.ozon.ru/context/detail/id/858756/), 2009 г.
3. [Ани Бабаян](http://www.ozon.ru/context/detail/id/4396193/#persons) Excel.   
   Издательство: [Эксмо](http://www.ozon.ru/context/detail/id/857671/), 2009 г.
4. [Герматюк С.](http://www.moscowbooks.ru/catalog/author.asp?name=%C3%E5%F0%EC%E0%F2%FE%EA+%D1%2E), [Рыбников В.](http://www.moscowbooks.ru/catalog/author.asp?name=%D0%FB%E1%ED%E8%EA%EE%E2+%C2%2E), [Лейко И.](http://www.moscowbooks.ru/catalog/author.asp?name=%CB%E5%E9%EA%EE+%C8%2E) IXBT.com представляет. Компьютер.издательство: [Питер](http://www.moscowbooks.ru/catalog/publish.asp?id=++++23+++)год издания:2009
5. [Пащенко И. Г.](http://www.moscowbooks.ru/catalog/author.asp?name=%CF%E0%F9%E5%ED%EA%EE+%C8%2E+%C3%2E) Интернет. Шаг за шагом издательство: [Эксмо](http://www.moscowbooks.ru/catalog/publish.asp?id=++++P4+++)год издания:2009
6. [Ледфорд Дж.](http://www.moscowbooks.ru/catalog/author.asp?name=%CB%E5%E4%F4%EE%F0%E4+%C4%E6%2E), [Тайлер М. Э.](http://www.moscowbooks.ru/catalog/author.asp?name=%D2%E0%E9%EB%E5%F0+%CC%2E+%DD%2E) Google Analytics 2.0: анализ веб-сайтов издательство:[Вильямс](http://www.moscowbooks.ru/catalog/publish.asp?id=++++BE+++)год издания:2008
7. [Алексеев Е. Р.](http://www.moscowbooks.ru/catalog/author.asp?name=%C0%EB%E5%EA%F1%E5%E5%E2+%C5%2E+%D0%2E) Подробное руководство для начинающих осваивать Интернет. Интернет от A до Z издательство:[НТ Пресс](http://www.moscowbooks.ru/catalog/publish.asp?id=+++4BT+++)год издания:2008
8. [Паклин Н. Б.](http://www.moscowbooks.ru/catalog/author.asp?name=%CF%E0%EA%EB%E8%ED+%CD%2E+%C1%2E), [Орешков В. И.](http://www.moscowbooks.ru/catalog/author.asp?name=%CE%F0%E5%F8%EA%EE%E2+%C2%2E+%C8%2E) Бизнес-аналитика: от данных к знаниям. издательство:[Питер](http://www.moscowbooks.ru/catalog/publish.asp?id=++++23+++)год издания:2009
9. [Казаков А.](http://www.moscowbooks.ru/catalog/author.asp?name=%CA%E0%E7%E0%EA%EE%E2+%C0%2E) Как установить и настроить Windows XP издательство:[100 книг; Триумф](http://www.moscowbooks.ru/catalog/publish.asp?id=+++5YR+++)год издания:2007