



04 жовтня
2023

Бібліотечна гостинність у час кризи

очікування та
реальність



Гостинність

Гостинність — народна традиція з любов'ю та повагою приймати і частувати гостей; також готовність, бажання приймати гостей і пригощати їх

Жайворонок В. В. Знаки української етнокультури: Словник-довідник. Київ: Довіра, 2006. С. 151-152.

4 жовтня 2023

Гостинність

Гостинність - це турбота, виявлена по відношенню до гостя, і здатність відчувати потреби клієнтів - невлітими, але настільки очевидні риси в поведінці службовців; це саме той елемент, що зробить: спогади клієнтів приємнішими, а враження запам'ятаються надовше.

РОГЛЄВ, Христо Йосипович. Основи готельного менеджменту. Київ: Кондор, 2005.

4 жовтня 2023



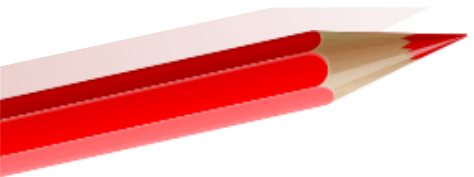
17 вересня 2019 року бібліотека гостинно зустрічала провідного експерта США Еріка Скотта Петерсена, який вже понад 20 років займається дослідженням робіт видатного політичного діяча, третього Президента Америки Томаса Джефферсона.

Думки експертів



МОДЕЛЬ ГОСТИННОСТІ як процесу обміну інформацією, в рамках якого відбувається взаємодія між основними елементами:

- продукти (послуги),
- поведінка співробітників,
- фізичне середовище (віртуальне середовище).



Reuland, Ruud; Choudry, Janet; and Fagel, Ans. "Research in the Field of Hospitality." International Journal of Hospitality Management 4, no. 4 (1985): 141–46.

Думки експертів

характеристики гостинності

- Гостинність надається господарем гостю, який знаходиться далеко від дому;
- Гостинність є інтерактивною, що передбачає об'єднання надавача послуг та одержувача послуг;
- Гостинність складається з суміші матеріальних і нематеріальних факторів;
- Гостинність приймаючої сторони забезпечує гостю безпеку, психологічний та фізіологічний комфорт.

Hepple, Jill; Kipps, Michael; and Thomson, James. "The Concept of Hospitality and an Evaluation of Its Applicability to the Experience of Hospital Patients." *International Journal of Hospitality Management* 9, no. 4 (1990): 305–17.

Спостереження про гостинність



- **Не поспішайте** - на прояв гостинності потрібен час, оскільки гість, як правило, має свої власні уявлення про те, де і коли службовці повинні виявляти його.*
- **Цьому складно навчити** - добре підготовлені службовці можуть керуватися власним досвідом та відчуттями і легко усувати виникаючі проблеми. Маємо відреагувати на створену ситуацію таким чином, щоб це було розцінено гостем як гостинність.*
- **Приємно бути впізнаним** - це більш ніж запам'ятовування фактів і виконання кваліфікованої роботи.*
- **Спільна робота** - гостинність має потребу в колективному співробітництві.*
- Гостинність неможливо досягти лише виконанням певних правил.
- Гостинність вийшла за межі офлайн та реалізується в онлайн форматі

4 жовтня 2023

Кризові умови

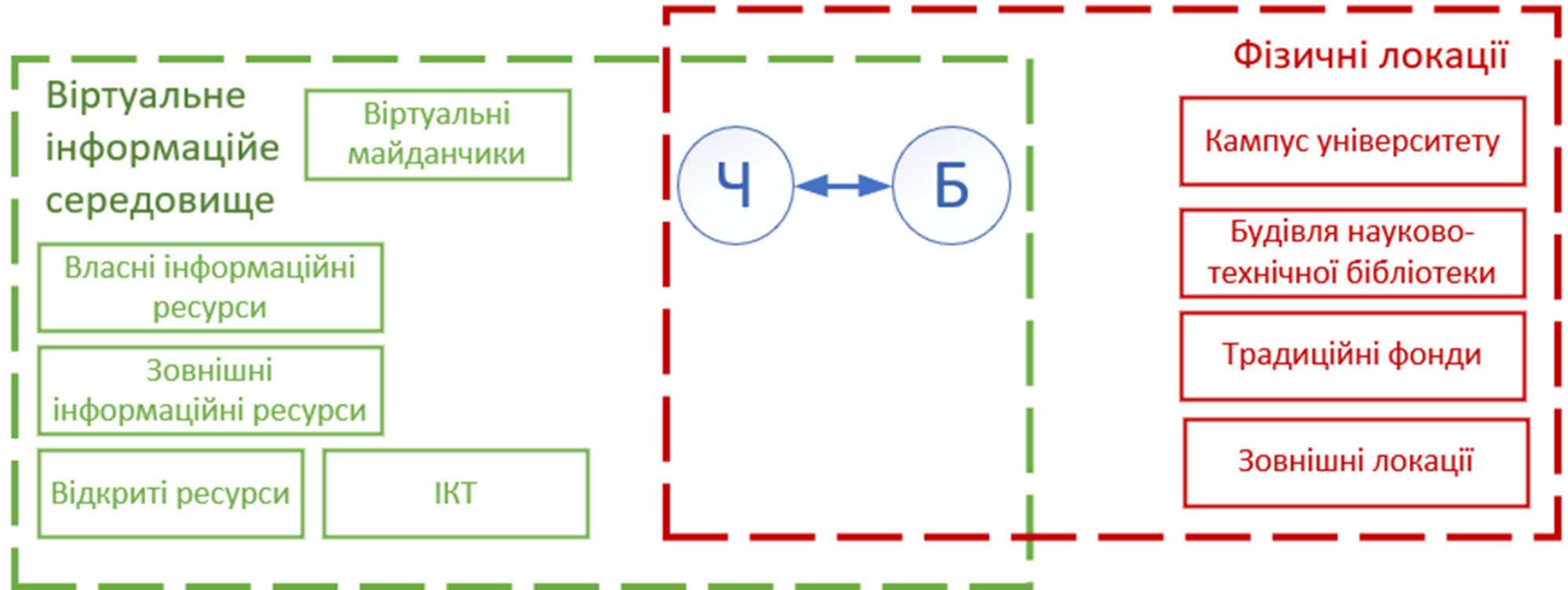


Криза (грец. κρίσις – рішення; поворотний пункт) Різка зміна звичайного стану речей; злам, загострення становища.

4 жовтня 2023

Читач та бібліотекар

відсутність небезпеки



4 жовтня 2023

Читач та бібліотекар



небезпека

Необхідні умови:

- Технічні засоби та зв'язок
- Оволодіння інформаційно комунікаційними технологіями
- Оволодіння цифровими компетентностями
- Відсутність бар'єрів до навчання

Особливості:

- Морально-психологічний стан
- Нестабільні зовнішні умови



4 жовтня 2023

Гостинне віртуальне середовище



Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»

НТУ «ХПІ» ГОЛОВНА ЕЛЕКТРОННИЙ КАТАЛОГ РЕПОЗИТАРІЙ ВИДАННЯ НТУ «ХПІ» ЕЛЕКТРОННІ РЕСУРСИ ГАЛЕРЕЯ НАДХОДЖЕННЯ КОНТАКТИ

Оволодівайте системою електронних послуг!
Навчання, консультації щодо використання електронних послуг в Україні та доступ до них отримаєте у нашій бібліотеці (кімн. 34, тел.: 707-66-40)
Наявність пандусу та широкі проходи забезпечує комфортний доступ до робочих місць

1 2 3 4

Пошук по сайту

Пошук

Віртуальна довідка
• Правила роботи
• Поставити запитання

Фонди та зібрання Пошук за критеріями Статистика

Вітаємо!
Раді вітати Вас у електронному репозитарії Національного технічного університету "Харківський політехнічний інститут" (eNTUKhPIR) ISSN 2409-5982
Розміщуєте свої публікації та відкриті освітні ресурси (OER) у репозитарії eNTUKhPIR, сприяйте підвищенню рейтингу університету
Для включення публікацій до репозитарію необхідно:

Word

Excel

PowerPoint

OneNote

SharePoint

Teams

Володимир Короленко «Сліпий музикант»



«Настає пізня осінь. Плід обважнів; він зривається й падає на землю... Він умирає, але в ньому живе насіння, а в цьому насінні живе в «можливості» і вся майбутня рослина, з її майбутнім розкішним листям і з її новим плодом. Насіння падає на землю; а над землею низько підіймається вже холодне сонце, біжить холодний вітер, мчать холодні хмари... Не тільки пристрасть, а й саме життя завмирає тихо, непомітно... Земля все більше проступає з-під зелені свого чорнотю, в неї панують холодні тони... І ось настає день, коли на цю присмирнілу й притихлу, ніби одвіту землю падають мільйони сніжинок, і вся вона стає рівною, одноколірною й білою... Білий колір — це колір холодного снігу, колір найвищих хмар, які пливуть в недосяжному холоді піднебесних висот, — колір величавих і безплідних гірських верховин... Це — емблема безстрашності й холодної, високої святості, емблема майбутнього безплотного життя».

У "ХПІ", наказом "Про формування колекції друкованих і електронних видань"

Word або PDF з розпізнаванням;
українською та англійською мовами.

Правила складання заявки від час виступу

Навчання інформаційним компетентностям

Віртуальне бібліотечне
середовище
функціонує на основі
корпоративної
системи комунікації
НТУ «ХПІ» (Microsoft
Office 365)



4 жовтня 2023

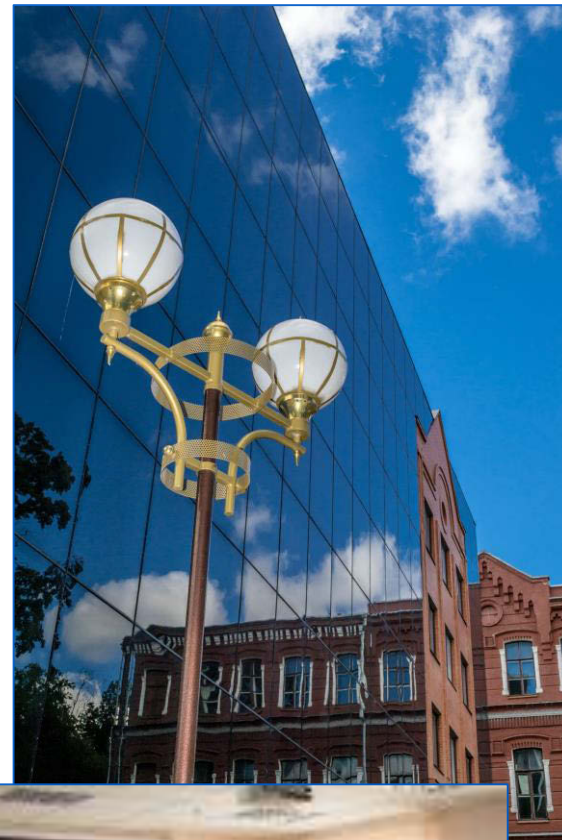
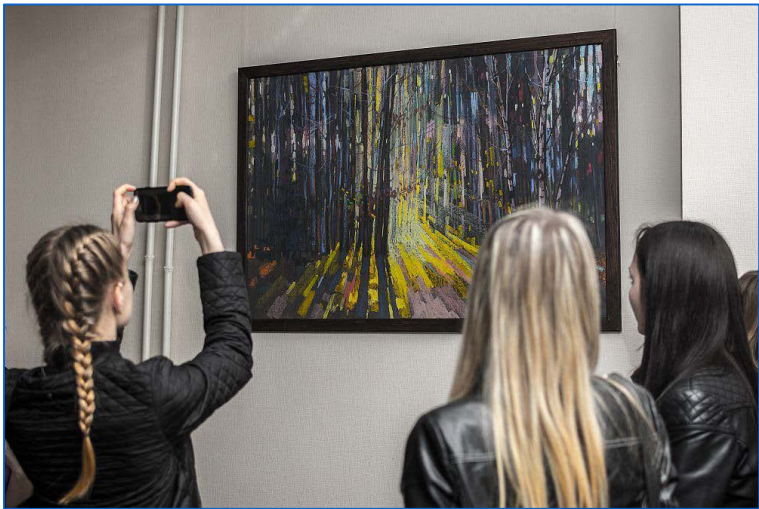
Очікування та реальність



4 жовтня 2023



В бібліотеці МОЖЛИВО ВСЕ



4 жовтня 2023

Бібліотекар-куратор



4 жовтня 2023

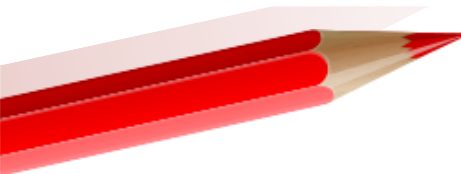


Сучасна бібліотека - це

Центр
навчання

Культурний
простір

Інноваційний
центр



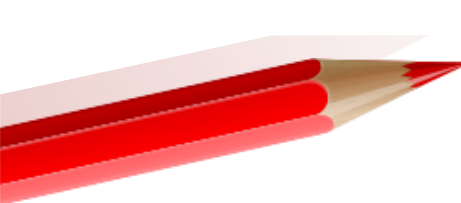
Соціальний
центр

Центр
спільноти

4 жовтня 2023



Гостинність як концепція



Бібліотечна гостинність - це концепція, яка вказує на тепле, відкрите та гостинне ставлення до користувачів бібліотеки. Це означає створення атмосфери дружелюбності, прийняття та підтримки в бібліотеці з метою забезпечення задоволення потреб та очікувань відвідувачів.

GPT-3.5

4 жовтня 2023

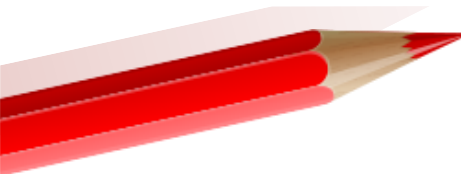
16

Основні складові
бібліотечної гостинності
включають

Увага та
турбота

Доступність та
відкритість

Допомога та
консультації



Комфорт та
зручність

Ефективність та
якість
обслуговування

Без бар'єрів



Безбар'єрне середовище вказує на стан оточуючого середовища, який забезпечує повну доступність та рівні можливості для всіх.

Це середовище дозволяє кожній особі брати участь у всіх сферах життя, отримувати і надавати інформацію, користуватися послугами та мати можливість спілкуватися та взаємодіяти з оточенням на рівних умовах.

Безбар'єрність покликана забезпечити інклюзивність та рівні можливості для всіх членів суспільства.

4 жовтня 2023

18

Інформаційно-ресурсний центр «Без бар'єрів»

лютий 2022 рік

Про Інформаційно-ресурсний центр «Без бар'єрів»

Вид Перекласти



ШАНОВНІ ДРУЗИ!

Запрошуємо долучитися до роботи нового Інформаційно-ресурсного центру «Без бар'єрів»!

Наш центр створено **з метою:**

- забезпечення безперешкодного доступу до інформаційних ресурсів;
- сприяння мотивації до навчання та самореалізації;
- формування толерантності до осіб з особливими освітніми потребами;
- акцентування уваги суспільства на потреби людей з особливими освітніми потребами.

Основні **завдання**, які стоять перед нами:

- організація безбар'єрного доступу до інформації у фізичному та віртуальному середовищі бібліотеки університету;
- навчання інформаційним компетенціям та академічним навичкам;



- Про центр «Без бар'єрів»
- Нормативні документи
- Методичне забезпечення
- Заходи «З толерантністю в серці»

Партнери:



4 жовтня 2023

http://library.kpi.kharkov.ua/uk/no_barriers_home

Втілення концепції гостинності



4 жовтня 2023

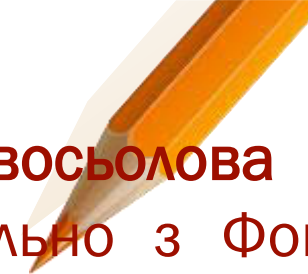


Палей Тетяна Леонідівна - заступник директора науково-технічної бібліотеки, куратор Інформаційно-ресурсного центру «Без бар'єрів», e-mail: Tetyana.Palyey@khpi.edu.ua

Новосьолова Світлана Юріївна - завідувач сектору науково-технічної бібліотеки, керівник Інформаційно-ресурсного центру «Без бар'єрів», Член асоціації дитячих та сімейних психологів України та Національної психологічної асоціації України, практичний психолог, e-mail: Svitlana.Novosolova@khpi.edu.ua

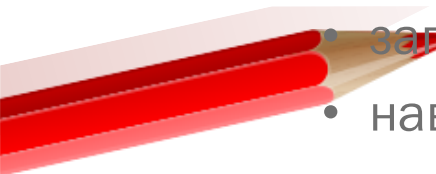
Наталя Лях – завідувач сектора науково-технічної бібліотеки, сертифікований психолог, e-mail: lyabah16@i.ua

Бути поряд



Новосьолова Світлана та Наталя Лябах спільно з Фондом «Професійний розвиток Харкова» за підтримки UNICEF Ukraine (<https://uni.cf/3NEUFv3>) брали участь у наданні першої психологічної допомоги дітям, які перебували в бомбосховищі на станціях Харківського метрополітену.

Волонтерська група провела багато різних заходів та майстер-класів для дітей у метро для того, щоб:

- 
- емоційно розвантажити дітей та підлітків;
 - залучити провалам в освіті та розвитку;
 - навчати нового та корисного;
 - надавали першу психологічну допомогу, допомагали дітям пережити ці страшні дні.

4 жовтня 2023

Бути поряд, підтримати, стабілізувати їх стан!

Метро

Знайомство за допомогою кінетичного піска



4 жовтня 2023

Метро

Читання в голос
«Подорож до Країни Книг»



4 жовтня 2023

23

Метро

Малюємо тварину за допомогою
п'яти пальців



4 жовтня 2023

Метро

Фізичні вправи
на зняття напруги



4 жовтня 2023

25

Початок роботи центру



Психологічна підтримка (ми потрібні, про нас піклуються, нам пропонують можливості, нас мотивують до збереження психологічного здоров'я та саморозвитку)

Цільові групи

- Школярі (психологічні тренінги, профорієнтація та популяризація науки)
- Студенти та співробітники НТУ «ХПІ» (навчаємося виконувати нові запити на послуги, виявляємо актуальні завдання через аналіз нормативно-правових документів)
- Люди старшого віку (інформування про можливості, колективна підтримка)

4 жовтня 2023

Розширюємо
співпрацю



Навчаємося та вивчаємо досвід

4 жовтня 2023

27

Розширюємо співпрацю



Кафедра педагогіки та психології управління соціальними системами

<https://web.kpi.kharkov.ua/ppuss/uk/> та соціально-психологічна служба НТУ «ХПІ» (Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», Навчально-науковим інститутом соціально-гуманітарних технологій <https://www.kpi.kharkov.ua/ukr/faculty/sgt/>)

Міжнародний інститут інклюзії,

<https://www.facebook.com/search/top?q=%D0%BC%D1%96%D0%B6%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D1%96%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%82%20%D1%96%D0%BD%D0%BA%D0%BB%D1%8E%D0%B7%D1%96%D1%97>

Асоціація дитячих та сімейних психологів України, <https://icdp.org.ua/ru/associaciya-detskih-i-semeynyh-psiologov-ukrainy>

Інклюзивно-ресурсний центр ТНПУ ім. Володимира Гнатюка,

<https://www.facebook.com/groups/Inclusion.TNPU/permalink/5379606155421795>

Громадські організації Благодійний фонд «Паралельні світи» діти з аутизмом, Арт-крамничка#БатькиHUB, центр соціально-психологічного супроводу «Добробут».

4 жовтня 2023

Весь перелік http://library.kpi.kharkov.ua/uk/no_barriers_home

Угоди про співпрацю



Заклади освіти

Харківська спеціалізована школа I-III ступенів №114 м. Харкова

Комунальний заклад «Крисинський ліцей» Богодухівської міської ради
Богодухівського району Харківської області

Комунальний заклад «Дергачівський ліцей № 3» Дергачівської міської ради
Харківської області

Комунальний заклад «Покотилівський ліцей №2» Височанської селищної ради
Харківського району Харківської області

Бібліотеки

- центральні бібліотечні системи Слобідського району міста Харкова
- КЗ «Публічна бібліотека Височанської Селещної ради» Харківської області

4 жовтня 2023

Навчаємось та
відпочиваємо



4 жовтня 2023

30