|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tantárgy** neve: **Szolgáltatásmenedzsment** | |  |
| A tantárgy **besorolása**: **kötelező** | | |
| **A tantárgy elméleti vagy gyakorlati jellegének mértéke, „képzési karaktere”**: **70/30** (elm./gyak.) | | |
| A **tanóra típusa**: **ea.** és **óraszáma**: **28** az adott **félévben**,  Az adott ismeret átadásában alkalmazandó **további** (*sajátos*) **módok, jellemzők** *(ha vannak)*: esetismertetések a mindennapi könyvtári gyakorlatból | | |
| A **számonkérés** módja: **koll.**  Az ismeretellenőrzésben alkalmazandó **további** (*sajátos*) **módok** *(ha vannak)***:** | | |
| A tantárgy **tantervi helye** (hányadik félév): **2.** | | |
| Előtanulmányi feltételek *(ha vannak)*: | | |
| **Tantárgy-leírás**: az elsajátítandó **ismeretanyag tömör, ugyanakkor informáló leírása** | | |
| Az olvasószolgálat fogalma, története, munkaágai. Felhasználói igények és szükségletek, igénykutatás, mintavételi eljárások és vizsgálati módszerek. Igénykeltés a könyvtár állománya és szolgáltatásai iránt. A könyvtár pr tevékenysége, a közönségkapcsolatok formái és eszközei. Dokumentumszolgáltatás: helyben használat, kölcsönzés hagyományos és gépi környezetben. Elektronikus dokumentumok használata és kölcsönzése. Használati szabályzat. Az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer. Könyvtári Szolgáltatási Rendszer. Térítéses szolgáltatások. A szolgáltatások tervezése és értékelése: PEST, SWOT analízis, halszálka elemzés, Pareto-analízis. A szolgáltatás etikai vonatkozásai. A könyvtár szociális funkciói, a hátrányos helyzetű olvasók könyvtári ellátása. Biblioterápia. Konfliktuskezelés. | | |
| A **2-5** legfontosabb *kötelező,* illetve *ajánlott***irodalom** (jegyzet, tankönyv) felsorolása bibliográfiai adatokkal (szerző, cím, kiadás adatai, (esetleg oldalak), ISBN) | | |
| * Sohajdáné Bajnok Katalin: Szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban. Budapest: KI, 2011. ISBN: 978-963-201-639-9 * Könyvtárosok kézikönyve, 3. / szerk. Horváth Tibor, Papp István. – Budapest: Osiris K., 2001. (2-6.,9.,10. fejezet) ISBN: 963 389 397 6. * Könyvtárosok kézikönyve, 4. / szerk. Horváth Tibor, Papp István. – Budapest: Osiris K., 2002. (9. fejezet) ISBN: 963 389 801 3 * Fodor Péter, Havas Katalin: Könyvtári protokoll. Budapest: Könyvtári Intézet, 2007. ISBN: 978 963 201 628 3 * 1997. évi CXL. törvény a kulturális javakról, a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről | | |
| Azoknak az **előírt** s**zakmai kompetenciáknak, kompetencia-elemeknek** *(tudás, képesség* stb., *KKK* ***7.*** *pont*) a felsorolása, **amelyek kialakításához a tantárgy jellemzően, érdemben hozzájárul** | | |
| 1. **tudása**   Ismeri a könyvtári szolgáltatások nyújtásával, tervezésével és értékelésével kapcsolatos alapelveket. Ismeri a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok könyvtári ellátásának alapvető módszereit és eszközeit.   1. **képességei**   Képes ismereteinek hatékony alkalmazására az információ- és dokumentumszolgáltatás és egyéb könyvtári szolgáltatások területén. Képes arra, hogy eligazodjon a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok számára nyújtott szolgáltatások, a gyakorlat által felvetett konkrét problémák és a lehetséges megoldási modellek, jó gyakorlatok között. Képes a felhasználókkal, a partnerekkel, valamint a fenntartókkal való kapcsolattartáshoz szükséges szóbeli, írásbeli kommunikációra, és ezeknek a képességeknek a fejlesztésére.   1. **attitűdje**   Támogatja és tiszteletben tartja a könyvtárhasználók nemzeti, európai, etnikai, vallási, illetve lokális azonosságtudatát, kulturális identitását, annak megőrzését. Munkáját siker- és szolgáltatásorientáltság jellemzi annak érdekében, hogy a magas szintű szolgáltatások eredményeként erősödjön a könyvtárak társadalmi elismertsége és elfogadottsága.   1. **autonómiája és felelőssége**   Felelősen áll ki a könyvtári munkavégzést, a könyvtári rendszer működését, a könyvtárosok és a használók jogait szabályozó jogi normák következetes végrehajtása mellett. Következetesen képviseli a könyvtárhasználók érdekeit, önálló kezdeményezéseket tesz a használók jogainak érvényesítéséért. | | |
| **Tantárgy felelőse** (*név, beosztás, tud. fokozat*)**: Eszenyiné dr. Borbély Mária, adjunktus, PhD** | | |
| **Tantárgy oktatásába bevont oktató(k),** ha van(nak)(*név, beosztás, tud. fokozat*)**:** | | |
| **Tanmenet: INBKM0210-17 Szolgáltatásmenedzsment** | | |
| 1. hét | Az olvasószolgálat fogalma, története, munkaágai. | |
| 2. hét | Felhasználói igények és szükségletek, igénykutatás, mintavételi eljárások. | |
| 3. hét | Felhasználói igények és szükségletek, igénykutatás, vizsgálati módszerek. | |
| 4. hét | Igénykeltés a könyvtár állománya és szolgáltatásai iránt. A könyvtár pr tevékenysége, a közönségkapcsolatok formái és eszközei. | |
| 5. hét | A nyilvános könyvtár alapkövetelménye és alapfeladatai. A könyvtárhasználat jogi környezete. | |
| 6. hét | Használati szabályzat. | |
| 7. hét | Dokumentumszolgáltatás: helyben használat, kölcsönzés hagyományos és gépi környezetben. | |
| 8. hét | Könyvtárközi dokumentum-ellátás. Az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer. Az UAP. | |
| 9. hét | Térítéses szolgáltatások. A szolgáltatások tervezése és értékelése: PEST, SWOT analízis, halszálka diagram, Pareto - analízis. | |
| 10. hét | Az egyes könyvtártípusok speciális szolgáltatásai. | |
| 11. hét | A szolgáltatás etikai vonatkozásai. | |
| 12. hét | A könyvtár szociális funkciói, a hátrányos helyzetű olvasók könyvtári ellátása | |
| 13. hét | Biblioterápia | |
| 14. hét | Konfliktuskezelés a könyvtárban | |