

Материалы областного смотра-конкурса профессионального мастерства среди специалистов муниципальных общедоступных библиотек «Лучший библиотекарь Архангельской области»

Читатель всегда прав?

Предварительная подготовка: организаторам необходимо распечатать карточки с описанием ситуации и ролями по количеству участников конкурса.

Описание задания: конкурсантов необходимо разбить на пары, один из них выступает в роли пользователя, другой – библиотекаря, случайным образом каждая пара вытягивает ситуацию и разыгрывает ее. Если у вас нечетное количество конкурсантов, то роль пользователя в одной из пар может сыграть ведущий (или один из зрителей, если найдутся желающие), конкурсант в данном случае будет играть роль библиотекаря. На подготовку отводится 1 минута, на разыгрывание ситуации – не более 5 минут.

Критерии оценки: Клиентоориентированность, коммуникабельность, навыки решения конфликтных ситуаций, профессиональный кругозор, навыки публичного выступления, артистизм, знание и соблюдение норм профессиональной этики

Метод оценивания: Действия участников конкурса оцениваются членами жюри в соответствии с критериями оценки. Каждый участник получает от 1 до 3 баллов.

Вариант 1

Ситуация

Читатель приходит в библиотеку и просит найти книгу «Съедобные грибы тропического пояса Мезенского района», которой не существует

Пользователь

Настаивает, что такая книга есть, требует найти

Ситуация

Читатель приходит в библиотеку и просит найти книгу «Съедобные грибы тропического пояса Мезенского района», которой не существует

Библиотекарь

Должен донести до читателя, что такой книги не может существовать, успокоить, предложить альтернативу

Вариант 2

Ситуация

Читатель приходит в библиотеку перед закрытием, ему пришлось пораньше отпроситься с работы, чтобы успеть

Пользователь

Работает до 20:00, а библиотека закрывается в 19:00. Требуется изменить график работы библиотеки, нагнетает ситуацию

Ситуация

Читатель приходит в библиотеку перед закрытием, ему пришлось пораньше отпроситься с работы, чтобы успеть

Библиотекарь

Должен объяснить, почему такой график, привести аргументы, чтобы успокоить читателя, найти компромиссное решение