



КАРТА НА ЗНАНИЯТА И УМЕНИЯТА
на служителите в обществените библиотеки,
заети в обслужването на потребителите

Тематично направление 1: Информационни и комуникационни технологии

Тематично направление 2: Организация и управление на работата в обществената библиотека

Тематично направление 3: Услуги в модерната библиотека

Тематично направление 4: Общуване и работа с хора

ПРЕДГОВОР

Картата на знанията и уменията на библиотекарите от обществените библиотеки, заети в обслужването на потребителите /наричана по-надолу за краткост Карта/ е водещ документ на Обучителната програма на “Глоб@лни библиотеки – България”. В нея се очертават целите, които обучителният компонент трябва да постигне по отношение на професионалната подготовка на служителите в българските обществени библиотеки в рамките на Програмата.

Документът очертава профила на компетенциите на библиотекаря в обществената библиотека, който се занимава с обслужване на читателите и със справочно - библиографска и информационна дейност. Картата се отнася за 3 000-те библиотекари, които ще бъдат обект на обучение в рамките на Програмата.

Картата е структурирана в четири области, които отговарят на тематичните направления на обучение:

- 1. Информационни и комуникационни технологии*
- 2. Организация и управление на работата в обществената библиотека*
- 3. Услуги в модерната библиотека*
- 4. Общуване и работа с хора*

В разработването на така заложените в Картата профил на компетенциите на съвременния библиотекар са използвани аналогични документи и съвременни източници, които очертават визията на новата българска обществена библиотека.

Картата е документ, който ще бъде актуализиран и допълван в хода на Програмата „Глоб@лни библиотеки - България”.

Тематично направление 1: Информационни и комуникационни технологии

Модул	Теми	Знания и умения
I. Хардуерни аспекти на компютъризирано работно място (КРМ)		
	<p>Как работи компютърът? Хардуерни компоненти на компютъра Разновидности на компютъризираните работни места в обществената библиотека</p>	<p>Основни знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Разпознава елементите на компютъризирано работно място (компютър, периферия) ✓ Запознат е с предназначението и работата на най-често използваните в библиотечните дейности периферни устройства ✓ Познава основните технологични термини <p>Допълнителни знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава ролята на компютъризираните системи в информационния цикъл ✓ Може да изброи елементите на една компютърна система Може да определя различните видове компютърни системи и тяхната употреба <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Разпознава и изпълнява основни операции с компютърния хардуер: <ul style="list-style-type: none"> ○ компютър (включване, стартиране, изключване, рестартиране) ○ монитор (включване, изключване) ○ функционални възможности на клавиатурата ○ използване на външни запамятаващи устройства и външна памет (дискета, твърд диск, CD, DVD, USB-памет) ○ аудио-визуални периферни устройства (тонколони, слушалки, микрофон, веб камера, мултимедиен проектор), ○ принтер, ○ скенер

II. Софтуерни аспекти на компютъризирано работно място (КРМ)		
	<p>Операционни системи Приложен софтуер Най-често използван приложен софтуер в библиотечните дейности (за офис приложения, за специализирани библиотечни дейности)</p>	<p>Основни знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Знае предназначението на софтуера в една компютърна система ✓ Разграничава операционна система и приложен софтуер. ✓ Знае за съществуването на различни видове операционни системи и софтуерни приложения ✓ Запознат е с тенденциите в развитието на софтуера <p>Допълнителни знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава основното предназначение на програмите от пакета MS Office (текстообработка, електронни таблици, презентации, бази от данни, публикуване) ✓ Знае за съществуването на различни софтуерни системи за специализирани библиотечни дейности
III. Работа с операционна система Windows		
	<p>Запознаване с общите функции и задачи на Windows Основни понятия Управление на програми Управление и организация на записи Основни операции със записи Управление на периферни устройства. Управление на езикови настройки и шрифтова база в Windows Запознаване с мрежовите компоненти на Windows</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава основните функции и задачи на Windows ✓ Разбира и изпълнява основни потребителски команди на Windows за работа с: файлове и папки, периферни устройства, потребителски програми, мрежа, мултимедия ✓ Разбира и изпълнява основни потребителски операции чрез Windows: съхраняване, копиране, преименуване, преместване, отваряне, изтриване и др. подобни

IV. Работа с MS Office		
	1. Работа с Word	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава основните функционални възможности на програмата за текстообработка Word ✓ Разбира и изпълнява основни потребителски команди за: писане, коригиране, редактиране на текст; създаване, коригиране и редактиране на графични изображения; създаване, коригиране и редактиране на таблици; оформяне, преглеждане и разпечатване на документ ✓ Разбира и изпълнява основни потребителски операции чрез Word: съхраняване, копиране, преименуване, преместване, отваряне, изтриване на документи; форматиране на текст, графични изображения, таблици, списъци, документи; обединяване на документи; работа в различни режими (за разпечатване, за електронни публикации)
	2. Работи с MS Excel	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава основните функционални възможности на програмата за електронни таблици Excel ✓ Разбира и изпълнява основни потребителски команди за: създаване, коригиране и редактиране на работни листове и книги; писане в клетки, коригиране и редактиране на съдържанието в клетки; прилагане на аритметични операции върху числови клетки; коригиране, редактиране и оформяне на таблици; създаване, коригиране и редактиране на графични изображения; преглеждане и разпечатване на таблици ✓ Разбира и изпълнява основни потребителски операции чрез Excel: съхраняване, копиране, преименуване, преместване, отваряне, изтриване на работен лист; форматиране на съдържание в клетка (текстова, числова), графични изображения, списъци, таблици; обединяване на таблици; работа в различни режими (за разпечатване, за електронни публикации)
	3. Работа с MS Publisher	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава основните функционални възможности на програмата за подготовка на публикации Publisher ✓ Разбира и изпълнява основни потребителски команди за: използване на шаблони (форми); писане, коригиране, редактиране на текст; създаване, коригиране и редактиране на графични

		<p>изображения; създаване, коригиране и редактиране на таблици; оформяне, преглеждане и разпечатване на публикация</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Разбира и изпълнява основни потребителски операции чрез Publisher: съхраняване, копиране, преименуване, преместване, отваряне, изтриване на публикация; избор на форма, потребителски настройки и форматиране на дизайна на публикация; форматиране на текст, графични изображения, таблици, списъци; работа в различни режими (за разпечатване, за електронни публикации)
	4. Работа с MS Power Point	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава основните функционални възможности на програмата за презентации Power Point ✓ Разбира и изпълнява основни потребителски команди за: работа със слайдове; писане, коригиране, редактиране на текст; създаване, коригиране и редактиране на графични изображения; създаване, коригиране и редактиране на таблици; оформяне, преглеждане и разпечатване на презентация; презентиране ✓ Разбира и изпълнява основни потребителски операции чрез Power Point: съхраняване, копиране, преименуване, преместване, отваряне, изтриване на файл с презентация; избор на форма, потребителски настройки и форматиране на дизайна на презентация; форматиране на текст, графични изображения, таблици, списъци; използване на звукови и анимационни ефекти в презентация; работа в различни режими (за разпечатване, за презентиране, за електронни публикации)
V. Интернет и мрежова комуникация		
	1. Технологична инфраструктура на интернет	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Запознат е с основните гравивни елементи на интернет инфраструктурата, тяхното състояние и тенденции за развитие
	2. Информационна инфраструктура на World Wide Web	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Запознат е с: <ul style="list-style-type: none"> ○ предназначението и функциите на WWW, ○ основните понятия относно, свързани с WWW, ○ основните технологии и специфични услуги, достъпни през WWW, ○ тенденциите в развитието на нови платформи на WWW

	3. Браузъри и работа с тях	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Информиран е за съществуването на различни браузъри и ги разпознава ✓ Може да използва основни функционални възможности на браузърите Internet Explorer и Mozilla
	4. Търсене в WWW	<p>Основни:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава терминологията, свързана с търсещите машини ✓ Запознат е с механизмите за работа на търсачките ✓ Информиран е за съществуването на различни търсачки и ги разпознава <p>Допълнителни:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Информиран е за съществуването на: <ul style="list-style-type: none"> ○ мета-търсачки, ○ специализирани търсачки, ○ популярни уеб директории. ✓ Може да използва основните функционални възможности на някои от най-популярните общи търсачки (като Google, Alta Vista, Excite, Infoseek, Yahoo, Fast Search и др.) ✓ Запознат е с основните критерии за оценка на информационното съдържание на открит източник
	5. Комуникация чрез интернет	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Може да направи собствена потребителска регистрация ✓ Може да използва: уеб базирана електронна поща, Skype, ICQ ✓ Може да изпраща SMS през уеб
	6. Онлайн социални мрежи	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Може да прави разлика между платформите уеб 1.0 и уеб 2.0. ✓ Познава същността и работната среда на най-популярните в света социални мрежи ✓ Запознат е с проблемите пред библиотеките относно включването им в уеб 2.0 ✓ Запознат е с най-популярните български социални мрежи. ✓ Запознат е със същността и особеностите на блоговете ✓ Може да регистрира собствен блог
	7. Сигурност и средства за защита	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Запознат е с хардуерните и софтуерните проблеми, които могат да доведат до нарушаване на сигурността ✓ Запознат е с преобладаващите мотиви за атаки и най-често срещаните типове атаки ✓ Запознат е с някои от основните средства за защита на:

		<ul style="list-style-type: none">○ потребителите,○ информацията
	8. Създаване на сайт и информационното му поддържане	<i>Допълнителни знания и умения:</i> <ul style="list-style-type: none">✓ Може да използва Publisher за създаване на собствен сайт✓ Може да използва Google Sites за създаване на собствен сайт

Тематично направление 2: Организация и управление на работата в обществената библиотека

Модул	Теми	Знания и умения
I. Визия за съвременната българска обществена библиотека		
	1. Мисия и задачи на обществената библиотека	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Определя и анализира мисията и целите на съвременната обществена библиотека ✓ Представя задачите и дейностите на обществената библиотека ✓ Умее да определя приоритети в дейностите на обществената библиотека и принципите на ефективното ѝ функциониране
	2. Обществената библиотека - политики и нормативни документи (регламенти) за нейното развитие	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Разпознава библиотеките като част от публичния сектор. Познава основни стратегически, програмни документи и стандарти за обществените библиотеки ✓ Умее да тълкува постановките в Закона за обществените библиотеки ✓ Познава основната нормативна база в страната, имаща отношение към библиотеките ✓ Има умения да прилага в практиката на отделната обществена библиотека основните нормативни актове ✓ Прилага действащата нормативна база и оказва помощ в области като: икономическо и социално развитие; развитие на гражданското общество, образованието, културата и опазването на културното наследство; подпомагане на здравеопазването и на превенции, свързани със здравето на хората; дейности за хора със специални нужди; преодоляване на недъзи в обществото и преодоляване на информационното разделение, социалната изолация и др.
	3. Мрежа от обществени библиотеки	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава националната мрежа от обществени библиотеки. Характеризира основните участници в нея и техните задачи ✓ Познава видовете функционални библиотечни мрежи и техните характеристики (Автоматизирана библиотечно-информационна

		<p>мрежа; Дигитална мрежа; Мрежи за обслужване на потребители и други)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Може ефективно да налага и използва връзките в рамките на мрежата, да използва предимствата на кооперираното участие и съвместно ползване на ресурсите, да преодолява и разрешава проблеми при участие на библиотеката в регионални, национални и международни мрежи
II. Управление на обществената библиотека		
	1. Планиране и организация на дейностите в библиотеката	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава стандартите за водене и поддържане на библиотечна документация ✓ Може да води библиотечна статистика ✓ Умее да изгради стратегическото планиране като форма на плановия процес (координация между целите и ресурсите) ✓ Способен е да осъществи оперативното планиране (дефиниране на приоритети, мобилизиране и концентрация за изпълнението на тези приоритети) ✓ Познава проблемите на съвременната библиотечна стандартизация ✓ Може: <ul style="list-style-type: none"> ○ да изработи конкретен годишен план и отчет на библиотеката на основата на Типови образци за годишен план / Отчет на обществена библиотека; ○ да поддържа системата от първични документи в библиотеката; ○ да събира и анализира статистическата информация както за успешното представяне на работата на библиотеката, така и за реализиране и смяна на приоритетите
	2. Организация на библиотечните ресурси. Библиотечен фонд. Библиотечни колекции.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава политиката за управление на библиотечните колекции ✓ Ползва стандартите за библиотечни колекции в отделните видове библиотеки ✓ Притежава умения да анализира: документалния поток; библиотечния и информационния пазар; потребителите и потребителските търсения; възможностите за достъп до колекциите ✓ Умее да съдейства за ефективното обновяване на колекциите и за

		<p>създаването на система за информация на общността относно постъпилите нови печатни и електронни ресурси в библиотеката</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Прави характеристики за развитието на основните библиотечни ресурси ✓ Ползва стандартите за развитие и оценка на ресурсите. Прилага принципите за споделяне на ресурсите ✓ Ползва практически подходи при формирането и използването на ресурсите ✓ Ползва практически подходи при изграждане на колекциите. Умее да направи проучване на външната среда, информационната инфраструктура и информационните нужди на общността ✓ Осигурява съхранение и опазване на документите в колекциите
	3. Организация на библиотечните ресурси . Финансови ресурси.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Работи за осигуряването на необходимия размер на задължителното държавно финансиране ✓ Работи успешно за осигуряването на задължителен минимум от средства за приоритетни дейности на обществената библиотека като закупуване на книги и периодика, абонамент на БД, компютри и други технически средства в рамките на бюджета на учреждението, към което е създадена библиотеката (напр. читалището) ✓ Провежда политика за инвестиране в информационните технологии ✓ Търси възможности за алтернативно финансиране на библиотеките (от спонсори, проекти, фондове, договори, спомоществатели, прояви на библиотеката, бизнесмени и др.) ✓ Притежава умения и може компетентно и обосновано да придобива средства за развитието на библиотечните дейности; ✓ Умее да изгражда стратегия с открояване на приоритети. Знае кога и къде точно да инвестира средствата
	4. Организация на библиотечните ресурси . Библиотечни сгради. Материални и технически ресурси.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава стандартните изисквания за библиотечната сграда и нейното значение за предоставяне на качествено библиотечно обслужване (местоположение на библиотеката в населеното място; възможности на сградата за осъществяване на различните функции и др.) ✓ Познава основните материални и технически ресурси (обзавеждане

		<p>на библиотеката; техническото ѝ оборудване; системи за безопасност)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Умее да подготвя сградата и да организира средата в библиотеката като максимално благоприятно място за посетителите, за библиотечните фондове и за предоставяне на качествени традиционни и нови услуги
	<p>5. Организация на библиотечните ресурси . Човешки ресурси.</p> <p><i>Забележка: само за библиотеки с повече от двама служители</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Има познания за действащи документи и програми в областта на човешките ресурси ✓ Има познания за категориите персонал в библиотеката ✓ Има познания за подбора, оценяването, обучението и развитието на персонала ✓ Притежава възможностите за използване на доброволен труд в библиотеката ✓ Познава принципите за ръководство на персонала и за управлението му в условията на промени ✓ Познава етичните норми в библиотечната професия ✓ Може да подбира най-добрите професионалисти и помощници на библиотеката
<p>III. Застъпничество и управление на проектен цикъл</p>		
	<p>1. Връзки с местната общност</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Изработва анализ на заинтересованите страни – сила и близост ✓ Формулира стратегия за увеличаване на обществената подкрепа – цели, подцели по целеви групи, подходи, критерии за оценка на резултатите ✓ Умее да формира коалиции по интереси ✓ Планира и провежда ефективна застъпническа кампания – цели, дейности, индикатори за резултатите, необходими ресурси, анализ и оценка
	<p>2. Връзки с местната власт</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Изработва анализ на заинтересованите страни – култура и

		<p>ценности, интереси и приоритети, структура и начин на функциониране</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Участва в разработване и изпълнение на местни планове за развитие, програми и проекти ✓ Публична отчетност, насочена към увеличаване подкрепа от местната власт и местната общност ✓ Създава и поддържа ефективни партньорства с местната власт
	3. Управление на проектния цикъл и набиране на средства	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Изработва анализ на потенциалните поддръжници и партньори ✓ Формулира предложение за постигане на добавена стойност ✓ Провежда разговори по телефона за получаване на подкрепа ✓ Провежда срещи за получаване на подкрепа ✓ Организира обществени събития за получаване на подкрепа ✓ Формулира проектно предложение – анализ на ситуацията, дефиниция на проблем, формулиране на цели и задачи, описание на дейности и съставяне на бюджет ✓ Притежава знания и умения за управление на проекти – координация, контрол и отчетност

Тематично направление 3: Услуги в модерната библиотека

Модул	Теми	Знания и умения
I. Работа с потребителите		
	1. Общи правила за обслужване на потребителите в обществената библиотека	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Оценява значението на информацията за решаване на проблеми и за изграждане на гражданското и информационното общество. ✓ Използва информацията по легален и етичен начин ✓ Познава условията за свободен достъп до информацията като неотменно право на личността. Гарантира равни права на достъп и не допуска каквато и да е форма на цензура или дискриминация ✓ Познава и спазва законите за авторското право и за интелектуалната свобода; защитава правата на създателите на информация, когато посреднички между тях и потребителите ✓ Познава и прилага правилата за безопасност на децата в мрежата
II. Справочна и информационна дейност		
	1. Ефективен диалог с потребителя	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава начините за установяване на информационна потребност и формулиране на информационен въпрос. Идентифицира информационните потребности в общността ✓ Търси обратна връзка от потребителя, за да оцени ефективността на услугата ✓ Умее да води събеседване с потребителя /да провежда справочно интервю; да съставя профил на потребителя ✓ Умее да предложи подходяща стратегия за търсене ✓ Умее да предостави необходимата консултация за самостоятелно търсене ✓ Умее да оцени познанията на потребителя и да го включи в селекцията на намерената информация ✓ Умее да прецени отношението на потребителя към резултата

	2. Видове източници за информация	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Умее критически да оценява източниците на информация за точност, надеждност, актуалност, пълнота и др. ✓ Познава местните информационни ресурси и при необходимост препраща потребителите към други библиотеки или институти ✓ Разбира същността на информационните източници и ги използва според потребителското търсене: <ul style="list-style-type: none"> ○ Основни: <ul style="list-style-type: none"> ○ Справочни издания в печатен формат/ електронен формат ○ Електронни книги ○ Документи с „открит достъп” ○ Допълнителни: <ul style="list-style-type: none"> ○ Електронни колекции на български и чуждестранни библиотеки
	3. Източници за обществена електронна информация	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Има познания и умее адекватно да използва източници за обществена електронна информация относно: <ul style="list-style-type: none"> ○ Национално и местно законодателство ○ Държавно и местно управление; е-правителство ○ Медии ○ Здравеопазване ○ Образование и обучение ○ Икономика, бизнес и финанси ○ Селско стопанство ○ Социални дейности ○ Културни дейности ○ ЕС
	4. Стратегии и техники за информационно търсене	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Разпознава безплатни и платени онлайн ресурси и познава начините за достъп до тях ✓ Познава възможностите на основни средства за търсене като: <ul style="list-style-type: none"> ○ Търсещи машини ○ Тематични указатели на Интернет ресурси

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Електронни каталози на библиотеки – индивидуални и обединени ○ Електронни каталози на издателства и онлайн книжарници ○ Източници за текущо информиране и новости в професията ✓ Притежава умения за ефективно информационно търсене в тях ✓ Познава и използва възможностите на „Невидимият уеб” и на Web 2.0 в обслужването на потребителите
	5. Информационни услуги	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава методиката за извършване на: <i>Основни информационни услуги:</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ Библиографски и фактографски справки ○ Тематични справки с пълни текстове на документи от външни мрежови ресурси и бази данни ○ Електронна доставка на библиотечни документи от страната и чужбина. <i>Консултации на потребителите за:</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ Основни правила за търсене на информация, ориентиране в разнообразни източници и навигиране в Интернет? ○ Начини за използване на ресурсите на други библиотеки. Издирване на информация за нуждите на ММЗС и МЗС; ○ Усъвършенствано търсене на онлайн информация. ✓ Умее да планира, организира и провежда групови обучения по стратегии за търсене на информация
III. Електронни ресурси и услуги с местно съдържание		
	1. Създаване и организиране на електронни ресурси	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Създава и поддържа краеведски електронни информационни ресурси: <i>Основни</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ Библиографски бази данни ○ Информация за културата, историята, образованието, туризма, здравеопазването и др. на местно ниво, публикувана на уеб страницата на библиотеката

		<p><i>Допълнителни</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Краеведски издания <ul style="list-style-type: none"> ✓ Насърчава потребителите да предоставят местно съдържание и организира неговото публикуване на уеб страниците на библиотеката и на други институции ✓ Умее да селектира съдържание, което да бъде съхранено чрез дигитализация
	2. Информационни услуги	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Представя библиотеката като посредник за местна информация ✓ Умее да прави библиографски и фактографски справки ✓ Притежава знания и умения за текущо информиране
IV. Обслужване на целеви групи		
	1. Работа с ученици	<ul style="list-style-type: none"> ✓ В течение е с информационните потребности на учениците и учителите ✓ Разбира елементите на информационната компетентност и ги изгражда постепенно у учениците като: <ul style="list-style-type: none"> ○ Предоставя и препоръчва проверена, достоверна информация от авторитетни източници ○ Обучава учениците да работят с портали като Знаем.бг, като осъзнават разликите с Wikipedia ○ Консултира учениците как да оценяват източниците на информация в Интернет ✓ Запознава децата с правилата за безопасност в мрежата и следи за правилното им прилагане в библиотеката
	2. Работа с уязвими групи	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава и въвежда в работата си специфични умения и подходи за работа с хора в неравностойно положение /хора с физически затруднения ✓ Познава и въвежда в работата си специфични умения и подходи за преодоляване на социалната изолация на хора от уязвими групи в общността чрез библиотеката: хора с тежки заболявания, лишени от социални контакти; деца, лишени от родителска грижа и др. уязвими групи.

Тематично направление 4: Общуване и работа с хора

МОДУЛИ	ТЕМИ	ЗНАНИЯ И УМЕНИЯ
I. Комуникационни умения		
	1. Стиллове и инструменти на ефективното общуване	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава и прилага правилата и техниките на ефективното общуване ✓ Умее да създава благоприятно първо впечатление ✓ Използва различни стиллове на общуване, съобразени с потребителите на библиотечни услуги ✓ Проявява услужливо, предразполагащо отношение към всички потребители, слуша активно и интерпретира правилно заявките на потребители, партньори, общности ✓ Общува ефективно по телефона, чрез делови писма и електронна поща
	2. Общуване в критични ситуации	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Умее да убеждава другите и да общува ефективно с „трудни потребители“ ✓ Прилага ефективен стил на общуване в конфликтна ситуация и при управление на конфликти
II. Презентационни умения	1. Основни техники за презентиране	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава основните правила за ефективна презентация ✓ Може да използва различни техники и визуални средства за презентиране и избира подходящите в зависимост от аудиторията ✓ Владее възможностите на Microsoft Power Point и Microsoft Publisher за презентиране на библиотечни услуги и за създаване на рекламни материали за библиотеката
	2. Основни умения за взаимодействия с читателите	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Умее да представя определени теми пред широка и разнообразна аудитория ✓ Представя услугите на библиотеката по подходящ и ефективен начин – активна реклама (вместо да чака потребителя – отива при него)
III. Умения за мотивиране		

	1. Мотивация и подходи за мотивиране	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава и признава ролята на мотивацията във връзка с постигането на по-добри резултати ✓ Знае и използва различни техники за мотивиране, като ги съобразява с характеристиките на хората, с които работи
	2. Подходи за мотивиране на различни целеви групи. Самомотивация	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава начините и методите за мотивиране и активизиране на местната общност и въвличането ѝ в дейностите на библиотеката ✓ Познава начините за привличане и мотивиране на уязвими групи ✓ Умее да мотивира персонала на библиотеката за по-качествено изпълнение на работата ✓ Умее да се самомотивира
IV. Работа в екип и група		
	1. Екип и група. Екипни взаимодействия и екипно развитие	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава различните фази на изграждане и работа на екипи ✓ Познава характеристиките на добре работещите и ефективни екипи ✓ Умее да създава различни видове екипи спрямо задачите
	2. Работа с общности	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Умее да идентифицира приоритетни групи потребители в общността ✓ Използва диференциран подход, съобразен с отделните потребителски групи ✓ Проявява толерантност към проявите на различия в общността ✓ Познава и прилага подходи за включване на общността в дискусиите за нейното развитие
V. Учене през целия живот		
	1. Ролята на библиотеката за учене през целия живот	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Познава европейската политика за учене през целия живот, както и основните документи, свързани с тази политика ✓ Познава 8 -те основни компетенции и умее да ги развива (базови – четене, писане, смятане и нови - работа с информационни технологии, чуждоезикови умения, социални умения, предприемачески умения, умения за учене) ✓ Управлява знанието в библиотеката и подпомага управлението на знанието в общността