***Курченко Т. Є., к. і. н., доцент***

***Паскал Ж. В., ст.. викладач***

***НАУ, м. Київ***

**ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНОЗЕМНИХ СТУДЕНТІВ В НАУКОВО -ТЕХНІЧНІЙ БІБЛІОТЕЦІ НАЦІОНАЛЬНОГО АВІАЦІЙНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

Навчання іноземних студентів в Україні є одним із напрямів розвитку системи національної освіти, оскільки сприяє підвищенню іміджу української вищої школи на світовому рівні, а також є додатковим джерелом фінансування економіки держави. Україна, будучи активною учасницею Болонського процесу впевнено входить на ринок міжнародних освітніх послуг, успішно конкуруючи з іншими країнами. Свідченням цього є той факт, що за останні роки зросла кількість іноземних студентів, які навчаються у вузах України. За статистикою на 2014-2015 навчальний рік в Україні навчалося 63172 іноземних студентів.

Одним з провідних державних вищих навчальних закладів України, який має великий досвід підготовки іноземних студентів є Національний авіаційний університет. Він є найбільшим авіаційним вищим навчальним закладом України, що за свою історію підготував десятки тисяч спеціалістів для 160 країн і продовжує їх підготовку за перспективними спеціальностями. На сьогоднішній день в НАУ здобувають освіту понад 1000 іноземних громадян з 47 країн світу [1, с.2].

Іноземні студенти є специфічною групою як у сфері самого ВНЗ, так і у сфері їх інформаційного обслуговування у вузівській бібліотеці. Інформаційно-бібліотечне забезпечення цього контингенту є одним з ключових моментів у процесі навчання, а для бібліотеки ВНЗ – потребує особливої уваги.

Специфіка інформаційного обслуговування студентів-іноземців у бібліотеці ВНЗ зумовлює створення інформаційного середовища, яке відповідає вимогам іноземних студентів. Особливості системи інформаційно-бібліотечного обслуговування у бібліотеці пов’язані з дотриманням принципів комфортності доступу до освітніх інформаційних ресурсів, повноти й оперативності надання необхідної інформації, представленої на зрозумілій мові, як в традиційній формі, так і в електронних базах даних.

Зрозуміло, що на бібліотеку навчального закладу, де навчаються іноземні студенти, лягає основне навантаження по їх інформаційному обслуговуванню. Колектив бібліотеки має це розуміти і бути готовим працювати зі студентами-іноземцями, застосовуючи різні форми роботи та інформаційні продукти.

В структурному бібліотечному підрозділі НАУ працює 63 фахівці. Більшість з них мають вищу бібліотечну освіту. Колектив бібліотеки має досвід по обслуговуванню іноземних студентів, що накопичувався десятиліттями, багаті бібліотечні фонди, які можуть задовольняти попит на інформацію різну за тематичною направленістю.

Традиційно в НТБ НАУ використовували структурно-функціональну модель системи інформаційного обслуговування іноземних студентів. Дана модель включає в себе два взаємозалежних напрями діяльності: організаційний – система інформаційного забезпечення (наявність чи невідповідність інформаційно-ресурсного забезпечення університетських бібліотек інформаційним потребам іноземних студентів) та виконавчий – система інформаційного обслуговування (можливість доступу до інформаційних ресурсів). Сьогодні згадана система знаходить своє відображення в роботі 11 різноманітних відділів НТБ НАУ: відділу інформаційно-аналітичної та довідково-бібліографічної роботи, відділу наукової обробки документів та організації каталогів, відділу навчальної літератури для молодших курсів, відділу навчальної літератури для старших курсів (ІІІ-VІ курси), відділу навчальної літератури в Інституті міжнародних відносин, міжбібліотечного абонементу (МБА), відділу гуманітарної літератури та культурно-просвітницької роботи, читального залу періодичних видань та літератури з українознавства, залу електронних каталогів, комп’ютерних класів, залу мультимедійних видань тощо.

Варто зазначити, що сучасний розвиток електронних технологій, вніс суттєві зміни і в особливості інформаційно-бібліотечного обслуговування як вітчизняних так і іноземних студентів.

На сьогоднішній день в НТБ НАУ, як і в будь-якій іншій сучасній бібліотеці, найбільшого поширення отримують такі варіанти інформаційного обслуговування іноземних студентів, як консультування в режимі он-лайн і віртуальний стіл довідок (за статистикою іноземні студенти не часто обирають консультування в реальному часі) [2, с.17].

Перша форма передбачає інтерактивну, фактично живу, допомогу бібліографа. У режимі он-лайн ведеться консультування читачів з усього спектру питань, які зазвичай задаються при особистому відвідуванні. При цьому бібліограф і читач можуть не тільки спілкуватися через чат, розміщений на сайті НТБ НАУ, а й спільно звертатися до різних пошукових систем, баз даних, електронної бібліотеки, так, ніби вони дійсно знаходяться поруч.

Віртуальний стіл довідок має на меті створення на сайті НТБ спеціальної форми, в якій користувачі можуть залишити свої запити і через певний час (прописаний у правилах) отримати відповідь на них. Надання довідок користувачам можливе і за допомогою електронної пошти та соціальних мереж.

Ще один напрямок діяльності бібліотеки у сучасних умовах це – електронна доставка документів, яка є гібридом міжбібліотечного абонемента та бібліографічної служби. Цей сервіс пропонує доставку електронних копій джерел, що знаходяться в фондах бібліотек, які не є об’єктом авторського права, електронних копій частин документів для використання в навчальних чи наукових цілях (статті із газет, журналів, окремі сторінки з книги). Вбачаємо даний напрямок, як додаткову можливість розвитку інформаційного обслуговування іноземних студентів НТБ НАУ.

З метою поліпшення інформаційного обслуговування студентів-іноземців в НТБ НАУ в 2016 році було проведено анкетування як працівників бібліотеки так і іноземних студентів. Результати анкетування показали, що хоча бібліотечні працівники й усвідомлюють значення і специфіку роботи із студентами-іноземцями, все ж існують певні недоліки, що гальмують розвиток цього напряму діяльності бібліотеки. Задля їх подолання було рекомендовано: суттєво збільшити і фондах НТБ НАУ кількість літератури на іноземній мові; забезпечити використання сучасних технологій на всіх ділянках роботи; створити електронні інформаційні ресурси на основі традиційного бібліотечного фонду окремо для іноземців; забезпечити іноземців мультимедійними навчальними програми, збільшити і урізноманітнити підписку періодичних видань на іноземній мові; вдосконалити систему Internet–послуг. Окремі рекомендації стосувались поліпшення мовної та професійної кваліфікації співробітників бібліотеки.

Отже, співробітники НТБ НАУ враховують у своїй роботі специфіку інформаційного обслуговування студентів-іноземців та працюють над її вдосконаленням. Використання новітніх електронних технологій в роботі НТБ НАУ значно скорочує шлях інформації до споживача, полегшує сприйняття інформації та покращує якість інформаційного обслуговування іноземних студентів в бібліотечному підрозділі НАУ.

**Список використаних джерел:**

1. Зарубінська І. Конкретний підхід до навчання іноземних студентів в Національному авіаційному університеті [Текст] / І. Зарубінська // Пятий всесвітній конгрес « Авіація у XXI столітті ». ‒ К., 2012. ‒ С. 1‒4.

2. Тетьянченко О. О. Педагогічні умови спілкування з іноземними студентами в процесі навчання [Текст] : автореф. дис. на здобуття ступеня канд. пед.наук/  О. О. Тетьянченко. – К. : Київський національний університет імені Т. Г. Шевченка, 1997. – 24 с.