



Государственное бюджетное учреждение культуры  
«Самарская областная универсальная научная библиотека»

**Образовательный центр**

443096, Самарская обл., г. Самара, ул. Мичурина, д.58, к. 66.

Лицензия № 7556, выдана Министерством образования и науки Самарской области «29» декабря 2020 года

УТВЕРЖДАЮ

Директор  
Государственного бюджетного учреждения  
культуры «Самарская областная  
универсальная научная библиотека»  
Пряникова С.Ю.  
Приказ № 39 от «28» 03 2022г.



**ПРОГРАММА**

дополнительного профессионального образования  
повышения квалификации  
(модульная)

**«Создание клиентоориентированной организационной культуры  
учреждения»**

Составители (разработчики):

**Солякова Е.Г.**

Заведующий образовательным  
центром ГБУК «СОУНБ»

**Мишакова Г.А.**

Кандидат психологических наук,  
преподаватель

**Авчухова Е.В.**

Педагог-психолог



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат fe e0 44 b8 b2 e6 ae 9b 66 60 f3 d1 88 1f cc b8

Владелец Пряникова Светлана Юрьевна

Действителен с 12.09.2023 по 05.12.2024

г.Самара  
2022 г.



## **1. Пояснительная записка**

### **1.1. Общая характеристика программы**

Настоящая программа предназначена для повышения квалификации административно-управленческого персонала учреждений культуры и направлена на совершенствование профессиональных компетенций и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Актуальность дополнительной образовательной программы повышения квалификации «Создание клиентоориентированной организационной культуры учреждения» обусловлена необходимостью формирования единого видения клиентоориентированности, как части организационной культуры учреждения и необходимостью сформировать у работников отрасли устойчивую установку на клиентоориентированный подход.

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию выдается удостоверение о повышении квалификации, установленного образца. При освоении программы одновременно с получением высшего профессионального или среднего профессионального образования удостоверение о повышении квалификации выдается после получения соответствующего документа о профессиональном образовании.

### **1.2. Нормативные документы для разработки программы**

Настоящая программа разработана в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральный закон от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- «Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих».

### **1.3. Цель реализации программы**

Целью реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации является формирование у слушателей клиентоориентированного мировоззрения и обеспечение необходимой подготовки для возможности построения клиентоориентированной организационной культуры учреждения.

Задачей реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации является формирования компетенций в вопросах:

- теоретических знаний в области клиентоориентированного подхода к деятельности учреждения;
- организационной культуры;
- повышение культуры обслуживания на основе приемов эффективной коммуникаций в том числе с лицами имеющими ограниченные возможности здоровья;
- преодоления конфликтных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности.

### **1.4. Планируемые результаты освоения программы**

В результате успешного освоения программы слушатель должен преобрести следующие знания и умения, необходимые для совершенствования профессиональных компетенций:

**Слушатель должен знать:**

- понятие клиентоориентированности;
- типы корпоративной культуры организации;
- природу клиентоориентированности и маркетингового управления, их целевое предназначение;
- сущность и содержание основных теорий и подходов к пониманию и управлению

организационной культурой;

- основные факторы, способствующие повышению эффективности организационной культуры;
- базовые элементы управления клиентоориентированностью организации;
- понятие, классификации и функции CRM-систем;
- лучшие практики сервисного российского и зарубежного обслуживания клиентов в учреждениях культуры;
- подходы к формированию и развитию сервисного мышления у сотрудников;
- основные признаки конфликта в организации и его негативное влияние на успешность профессиональной деятельности;
- типы конфликтов и стратегии их разрешения;
- принципы организации коммуникаций с инвалидами и людьми с ограниченными возможностями здоровья.

**Слушатель должен уметь:**

- оценить клиентоориентированность персонала и организации;
- оценить потери организации от проблем, связанных с клиентоориентированностью;
- определять структуру конфликта;
- разрабатывать стратегические и тактические решения по развитию клиентоориентированности организации;
- ориентироваться в современных практиках сервисного обслуживания;
- определять признаки успешного внедрения клиентоориентированных решений в деятельность организации;
- оценивать уровень клиентоориентированности организации;
- стимулировать сотрудников к повышению уровня клиентоориентированности для всех типов клиентов организации.

**Слушатель должен владеть:**

- методами и приемами диагностирования клиентоориентированности организационных процессов, персонала и организации в целом;
- навыками самостоятельной разработки и применения технологий формирования организационной культуры;
- методиками предотвращения конфликтных ситуаций;
- навыками эффективного общения;
- приемами эффективной коммуникации с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья.

### **1.5. Трудоемкость программы, срок освоения и форма обучения**

Нормативная трудоемкость обучения по данной программе – 72 часа, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя. Из них: 22 часа аудиторных занятий, 50 часов на выполнение практических занятий и самоподготовку. Нормативный срок освоения программы 25 дней.

Программа реализуется в очно-заочной форме обучения с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, без отрыва от работы или с частичным отрывом от работы.

### **1.6. Категория слушателей и требования к уровню их подготовки**

Программа ориентирована на специалистов административно-управленческого персонала государственных и муниципальных учреждений культуры.

К освоению программы допускаются лица, имеющие высшее профессиональное или среднее профессиональное образование, получающие высшее профессиональное или среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы.



## 2. Содержание программы дополнительного профессионального образования повышения квалификации «Создание клиентоориентированной организационной культуры учреждения»

### 2.1. Учебно-тематический план

| №<br>п/п                   | Наименование<br>модулей                                                                    | Всего<br>часов | В том числе           |                    | Формы<br>контроля |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|--------------------|-------------------|
|                            |                                                                                            |                | Аудиторные<br>занятия | Самопод<br>готовка |                   |
| 1.                         | <b>Модуль 1.</b> Клиентоориентированность как концепция управления отношениями с клиентами | <b>12</b>      | 4                     | 8                  | зачет             |
| 2.                         | <b>Модуль 2.</b> Формирование клиентоориентированной организационной культуры              | <b>18</b>      | 3                     | 15                 | зачет             |
| 3.                         | <b>Модуль 3.</b> Разработка клиентоориентированных продуктов и услуг                       | <b>12</b>      | 3                     | 9                  | зачет             |
| 4.                         | <b>Модуль 4.</b> Клиентоориентированность как компетенция персонала организации            | <b>14</b>      | 3                     | 11                 | зачет             |
| 5.                         | <b>Модуль 5.</b> Основы эффективной коммуникации с посетителями учреждения культуры        | <b>15</b>      | 8                     | 7                  | зачет             |
| <b>Итоговая аттестация</b> |                                                                                            | <b>1</b>       | 1                     | —                  | экзамен           |
| <b>Итого:</b>              |                                                                                            | <b>72</b>      | <b>22</b>             | <b>50</b>          |                   |



**2.2. Рабочая программа модуля**  
**«Клиентоориентированность как концепция управления отношениями с клиентами»**  
**дополнительной профессиональной программы повышения квалификации**  
**«Создание клиентоориентированной организационной культуры учреждения»**

**2.2.1. Учебно-тематический план**

| №<br>п/п                        | Наименование<br>темы                                                               | Всего<br>часов | В том числе |                | Формы<br>контроля |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|----------------|-------------------|
|                                 |                                                                                    |                | Аудиторные  | Самоподготовка |                   |
| 1.                              | <b>Тема 1.</b> Клиентоориентированность, понятия, компоненты, ключевые компетенции | 3              | 1           | 2              | –                 |
| 2.                              | <b>Тема 2.</b> Критерии клиентоориентированности                                   | 2              | 0,5         | 1,5            | –                 |
| 3.                              | <b>Тема 3.</b> Внешняя и внутренняя клиентоориентированность                       | 2              | -           | 2              | –                 |
| 4.                              | <b>Тема 4.</b> Диагностика уровня клиентоориентированности организации             | 2              | 0,5         | 1,5            | –                 |
| 5.                              | <b>Тема 5.</b> Базовые инструменты развития клиентоориентированности организации   | 2              | 1           | 1              | –                 |
| <b>Промежуточная аттестация</b> |                                                                                    | <b>1</b>       | <b>1</b>    | <b>-</b>       | <b>зачет</b>      |
| <b>Итого:</b>                   |                                                                                    | <b>12</b>      | <b>4</b>    | <b>8</b>       |                   |



**2.3. Рабочая программа модуля**  
**«Формирование клиентоориентированной организационной культуры»**  
**дополнительной профессиональной программы повышения квалификации**  
**«Создание клиентоориентированной организационной культуры учреждения»**

**2.3.1. Учебно-тематический план**

| №<br>п/п                        | Наименование<br>темы                                                                            | Всего<br>часов | В том числе           |                    | Формы<br>контроля |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|--------------------|-------------------|
|                                 |                                                                                                 |                | Аудиторные<br>занятия | Самопод<br>готовка |                   |
| 1.                              | <b>Тема 1.</b> Организационная культура: основные понятия                                       | 3              | 0,5                   | 2,5                | –                 |
| 2.                              | <b>Тема 2.</b> Структура и виды организационной культуры                                        | 2              | –                     | 2                  | –                 |
| 3.                              | <b>Тема 3.</b> Организационная культура и управление учреждением культуры                       | 4              | 0,5                   | 3,5                | –                 |
| 4.                              | <b>Тема 4.</b> Влияние организационной культуры на уровень клиентоориентированности организации | 4              | 0,5                   | 3,5                | –                 |
| 5.                              | <b>Тема 5.</b> Формирование, поддержание и развитие культуры организации                        | 4              | 0,5                   | 3,5                | –                 |
| <b>Промежуточная аттестация</b> |                                                                                                 | <b>1</b>       | <b>1</b>              | <b>-</b>           | зачет             |
| <b>Итого:</b>                   |                                                                                                 | <b>18</b>      | <b>3</b>              | <b>15</b>          |                   |



### **2.3.2. Содержание модуля**

#### **«Формирование клиентоориентированной организационной культуры» дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Создание клиентоориентированной организационной культуры учреждения»**

##### ***Тема 1. Организационная культура: основные понятия***

Понятие и сущность организационной культуры. Культура как социальный феномен. Свойства организационной культуры. Элементы культуры, культурные комплексы и конфигурации. Современные теоретические модели организационной культуры. Функции организационной культуры. Модели организационной культуры. Характеристики организационной культуры.

##### ***Тема 2. Структура и виды организационной культуры***

Структура организационной культуры. Компоненты организационной культуры. Ценности организации. Измерения и уровни организационной культуры. Понятие культурной среды организации. Организационная культура как составляющая организационных отношений. Организационные субкультуры. Типологии организационных культур.

##### ***Тема 3. Организационная культура и управление учреждением культуры***

Факторы формирования организационной культуры. Формы выражения корпоративной культуры. Система власти в современной организации. Формирование организационной культуры. Управление организационной культурой. Методы поддержки организационной культуры. Технологии диагностики организационной культуры. Программы обучения и карьерного роста, как элементы корпоративной культуры.

##### ***Тема 4. Влияние организационной культуры на уровень клиентоориентированности организации***

Клиентоориентированность, как корпоративная культура. Формы трансляции миссии и ценностей организации через элементы организационной культуры. Взаимодействие культур внутри организации. Мотивация сотрудников средствами корпоративной культуры. Влияние организационной культуры на внутреннюю клиентоориентированность. Влияние организационной культуры на элементы внешней клиентоориентированности.

##### ***Тема 5. Формирование, поддержание и развитие культуры организации***

Принципы формирования организационной культуры. Технологии формирования организационной культуры. Документы, регламентирующие организационную культуру. Роль и ответственность руководителя. Ошибки при формировании организационной культуры. Факторы, сопровождающие процесс ее формирования. Управление процессом культурных изменений.



**2.4. Рабочая программа модуля**  
**«Разработка клиентоориентированных продуктов и услуг»**  
**дополнительной профессиональной программы повышения квалификации**  
**«Создание клиентоориентированной организационной культуры учреждения»**

**2.4.1. Учебно-тематический план**

| №<br>п/п                        | Наименование<br>темы                                               | Всего<br>часов | В том числе           |                    | Формы<br>контроля |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|--------------------|-------------------|
|                                 |                                                                    |                | Аудиторные<br>занятия | Самопод<br>готовка |                   |
| 1.                              | <b>Тема 1.</b> Принципы построения клиентоориентированного сервиса | 2              | 0,5                   | 1,5                | –                 |
| 2.                              | <b>Тема 2.</b> Организация пространства учреждения культуры        | 2              | 0,5                   | 1,5                | –                 |
| 3.                              | <b>Тема 3.</b> Точки взаимодействия с клиентом                     | 2              | 0,5                   | 1,5                | –                 |
| 4.                              | <b>Тема 4.</b> Проектирование клиентоориентированного продукта     | 3              | 0,5                   | 2,5                | –                 |
| 5.                              | <b>Тема 5.</b> Организация обратной связи и работа с жалобами      | 2              | –                     | 2                  | –                 |
| <b>Промежуточная аттестация</b> |                                                                    | <b>1</b>       | <b>1</b>              | <b>-</b>           | <b>зачет</b>      |
| <b>Итого:</b>                   |                                                                    | <b>12</b>      | <b>3</b>              | <b>9</b>           |                   |



## 2.4.2. Содержание модуля

### **«Разработка клиентоориентированных продуктов и услуг» дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Создание клиентоориентированной организационной культуры учреждения»**

#### ***Тема 1. Принципы построения клиентоориентированного сервиса***

Понятие клиентоориентированного сервиса. Условия развития клиентоориентированного сервиса. Принципы построения клиентоориентированного сервиса. Алгоритм построения клиентоориентированного сервиса применим

#### ***Тема 2. Организация пространства учреждения культуры***

Понятие предметно-пространственной среды. Принципы организации пространства учреждения культуры.

#### ***Тема 3. Точки взаимодействия с клиентом***

Понятие «точка контакта». Виды точек контакта. Анализ точек контакта. Оценка точек контакта. Создание дополнительных точек контакта.

#### ***Тема 4. Проектирование клиентоориентированного продукта***

Клиентоориентированный продукт: признаки и характеристики. Этап исследования. Этап эмпатии. Этап анализа и синтеза. Этап генерации и выбора идей. Этап прототипирования. Этап тестирования прототипа. Этап презентации. Этап создания/производства продукта.

#### ***Тема 5. Организация обратной связи и работа с жалобами***

Сущность коммуникаций в современной организации. Понятие и виды обратной связи. Роль и значение обратной связи в деятельности руководителя. Виды обратной связи.

Методы сбора обратной связи. Инструменты обратной связи. Правила сбора обратной связи. Опрос. Интервью. Наблюдение. Методика «Тайный покупатель». Коммуникации с клиентами через социальные сети. Организация обратной связи через сайт организации.

Причины возникновения претензий и жалоб клиентов. Технология работы с претензиями и жалобами клиентов. Алгоритмы работы с претензиями жалобами.



**2.5. Рабочая программа модуля  
«Клиентоориентированность как компетенция персонала организации»  
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации  
«Клиентоориентированность как компетенция персонала организации»**

**2.5.1. Учебно-тематический план**

| №<br>п/п                        | Наименование<br>темы                                                                | Всего<br>часов | В том числе           |                    | Формы<br>контроля |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|--------------------|-------------------|
|                                 |                                                                                     |                | Аудиторные<br>занятия | Самопод<br>готовка |                   |
| 1.                              | <b>Тема 1.</b> Виды и формы проявления клиентоориентированности персонала           | 2              | –                     | 2                  | –                 |
| 2.                              | <b>Тема 2.</b> Методы оценки клиентоориентированности персонала                     | 3              | 0,5                   | 2,5                | –                 |
| 3.                              | <b>Тема 3.</b> Инструменты повышения клиентоориентированности персонала организации | 2              | –                     | 2                  | –                 |
| 4.                              | <b>Тема 4.</b> Формирование системы развития компетенций персонала                  | 2              | 0,5                   | 1,5                | –                 |
| 5.                              | <b>Тема 5.</b> Технологии управления персоналом                                     | 2              | 0,5                   | 1,5                | –                 |
| 6.                              | <b>Тема 6.</b> Оценка результатов деятельности персонала                            | 2              | 0,5                   | 1,5                | –                 |
| <b>Промежуточная аттестация</b> |                                                                                     | <b>1</b>       | <b>1</b>              | <b>-</b>           | зачет             |
| <b>Итого:</b>                   |                                                                                     | <b>14</b>      | <b>3</b>              | <b>11</b>          |                   |



## **2.5.2. Содержание модуля**

### **«Клиентоориентированность как компетенция персонала организации» дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Клиентоориентированность как компетенция персонала организации»**

#### ***Тема 1. Виды и формы проявления клиентоориентированности персонала***

Сущность понятия клиентоориентированности персонала организации. Виды клиентоориентированности персонала. Формы проявления клиентоориентированности персоналом. Факторы, оказывающих влияние на клиентоориентированность сотрудников.

Мотивация. Ценности. Установки. Личностные качества.

#### ***Тема 2. Методы оценки клиентоориентированности персонала***

Методы изучения клиентоориентированности персонала. Методы оценки клиентоориентированности персонала. Показатели, используемые для оценки клиентоориентированности персонала. Показатели, используемые для косвенной оценки клиентоориентированности персонала. Анализ результатов оценки персонала.

#### ***Тема 3. Инструменты повышения клиентоориентированности персонала организации***

Вовлеченность сотрудников. Лояльность персонала. Мотивация. Контроль.

#### ***Тема 4. Формирование системы развития компетенций персонала***

Выработка стратегии развития персонала. Модель компетенций. Системы корпоративного обучения. Внешнее обучение персонала. Ротация кадров. Работа с кадровым резервом.

#### ***Тема 5. Технологии управления персоналом***

Классификация технологий управления персоналом. Административные технологии управления персоналом. Экономические технологии управления персоналом. Организационные технологии управления персоналом. Социально-психологические технологии управления персоналом.

#### ***Тема 6. Оценка результатов деятельности персонала***

Методы оценки деятельности персонала. Критерии оценки. Оценка компетенций. Оценка результативности.



**2.6. Рабочая программа модуля**  
**«Основы эффективной коммуникации с посетителями учреждения культуры»**  
**дополнительной профессиональной программы повышения квалификации**  
**«Основы эффективной коммуникации с посетителями учреждения культуры»**

**2.6.1. Учебно-тематический план**

| №<br>п/п                        | Наименование<br>темы                                                                                   | Всего<br>часов | В том<br>числе        |                    | Формы<br>контроля |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|--------------------|-------------------|
|                                 |                                                                                                        |                | Аудиторные<br>занятия | Самопод<br>готовка |                   |
| 1.                              | <b>Тема 1.</b> Коммуникация как процесс обмена информацией                                             | 4              | 2                     | 2                  | –                 |
| 2.                              | <b>Тема 2.</b> Культура виртуального общения                                                           | 3              | 1                     | 2                  | –                 |
| 3.                              | <b>Тема 3.</b> Управление конфликтами в профессиональной деятельности                                  | 4              | 3                     | 1                  | –                 |
| 4.                              | <b>Тема 4.</b> Принципы коммуникации с инвалидами и лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья | 3              | 1                     | 2                  | –                 |
| <b>Промежуточная аттестация</b> |                                                                                                        | <b>1</b>       | <b>1</b>              | <b>-</b>           | <b>зачет</b>      |
| <b>Итого:</b>                   |                                                                                                        | <b>15</b>      | <b>8</b>              | <b>7</b>           |                   |

## 2.6.2. Содержание модуля

### **«Основы эффективной коммуникации с посетителями учреждения культуры» дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Основы эффективной коммуникации с посетителями учреждения культуры»**

#### ***Тема 1. Коммуникация как процесс обмена информацией***

Коммуникация как процесс. Ключевые моменты коммуникативной компетентности. Коммуникативный процесс: цели, позиции участников и средства общения. Психологические особенности восприятия информации, поступившей от клиента. Коммуникативные барьеры. Техники активного слушания: формулирование правильных вопросов, уточнения и побуждения к развертыванию ответа, перефразирования и интерпретации. Презентация услуг. Работа с возражениями. Эффективность управления коммуникациями.

Методы диагностики и работы в клиентоориентированном подходе. Типологии посетителей. Как общаться с разными типами, экспресс диагностика и навыки коммуникации.

Основы коммуникации. Общение: восприятие, информация и взаимодействие. Жесты, интонации и смысл. Эмоциональное восприятие клиента. Осознание себя. Управление своими эмоциями. Заинтересованность. Эмпатия.

#### ***Тема 2. Управление конфликтами в профессиональной деятельности***

*Конфликт и его структура.* Понятие конфликта. Причины и последствия конфликта в организации. Структура конфликта – объект, оппоненты, инцидент. Типы Конфликта. Фазы конфликта.

Психофизиологические основы конфликтного поведения.

*Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.* Сотрудничество. Соперничество. Компромисс. Избегание. Приспособление. Эффективные стратегии для разных ситуаций. Последствия использования различных стратегий поведения в конфликте. Учет индивидуальных различий в конфликте.

Технологии разрешения конфликтных ситуаций в организации. Модели поведения человека, усиливающие конфликт. Технологии переговоров. Использование посредничества в разрешении конфликтов. Техника медиации. Требования к медиатору.

Технологии предотвращения конфликтов.

#### ***Тема 3. «Принципы коммуникации с инвалидами и лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья»***

Учреждение культуры как элемент «Открытого мира». Функциональные нарушения, влияющих на коммуникативные возможности человека. Эффективная коммуникация с лицами, имеющими нарушения зрения. Эффективная коммуникация с лицами, имеющими нарушения слуха. Эффективная коммуникация с лицами, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата. Эффективная коммуникация с лицами, имеющими нарушения речи. Эффективная коммуникация с лицами, имеющими расстройства аутистического спектра. Эффективная коммуникация с лицами, имеющими особенности интеллектуального развития. Ясный язык.

### 3. Документы, регламентирующие содержание и организацию образовательного процесса при реализации программы

#### 3.1. Календарный учебный график

##### Модуль 1. «Клиентоориентированность как концепция управления отношениями с клиентами»

| №<br>п/п | Наименование модулей и тем                                          | Учебные дни |    |    |    | В т. ч.* |          | Всего     |
|----------|---------------------------------------------------------------------|-------------|----|----|----|----------|----------|-----------|
|          |                                                                     | 01          | 02 | 03 | 04 | Л        | С        |           |
| 1.       | Клиентоориентированность, понятия, компоненты, ключевые компетенции | 3           |    |    |    | 1        | 2        | 3         |
| 2.       | Критерии клиентоориентированности                                   |             | 2  |    |    | 0,5      | 1,5      | 2         |
| 3.       | Внешняя и внутренняя клиентоориентированность                       |             | 2  |    |    | –        | 2        | 2         |
| 4.       | Диагностика уровня клиентоориентированности организации             |             |    | 2  |    | 0,5      | 1,5      | 2         |
| 5.       | Базовые инструменты развития клиентоориентированности организации   |             |    | 2  |    | 1        | 1        | 2         |
| 6.       | Промежуточная аттестация                                            |             |    |    | 1  | 1        | –        | 1         |
|          | <b>ИТОГО</b>                                                        |             |    |    |    | <b>4</b> | <b>8</b> | <b>12</b> |

#### 3.2. Календарный учебный график

##### Модуль 2. «Формирование клиентоориентированной организационной культуры»

| №<br>п/п | Наименование модулей и тем                                                       | Учебные дни |    |    |    |    | В т. ч.* |           | Всего     |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|----|----|----|----|----------|-----------|-----------|
|          |                                                                                  | 01          | 02 | 03 | 04 | 05 | Л        | С         |           |
| 1.       | Организационная культура: основные понятия                                       | 3           |    |    |    |    | 0,5      | 2,5       | 3         |
| 2.       | Структура и виды организационной культуры                                        | 2           |    |    |    |    | –        | 2         | 2         |
| 3.       | Организационная культура и управление учреждением культуры                       |             | 4  |    |    |    | 0,5      | 3,5       | 4         |
| 4.       | Влияние организационной культуры на уровень клиентоориентированности организации |             |    | 4  |    |    | 0,5      | 3,5       | 4         |
| 5.       | Формирование, поддержание и развитие культуры организации                        |             |    |    | 4  |    | 0,5      | 3,5       | 4         |
| 6.       | Промежуточная аттестация                                                         |             |    |    |    | 1  | 1        |           | 1         |
|          | <b>ИТОГО</b>                                                                     |             |    |    |    |    | <b>3</b> | <b>15</b> | <b>18</b> |

#### 3.3. Календарный учебный график

##### Модуль 3. «Разработка клиентоориентированных продуктов и услуг»

| №<br>п/п | Наименование модулей и тем                          | Учебные дни |    |    |    | В т. ч.* |          | Всего     |
|----------|-----------------------------------------------------|-------------|----|----|----|----------|----------|-----------|
|          |                                                     | 01          | 02 | 03 | 04 | Л        | С        |           |
| 1.       | Принципы построения клиентоориентированного сервиса | 2           |    |    |    | 0,5      | 1,5      | 2         |
| 2.       | Организация пространства учреждения культуры        | 2           |    |    |    | 0,5      | 1,5      | 2         |
| 3.       | Точки взаимодействия с клиентом                     |             | 2  |    |    | 0,5      | 1,5      | 2         |
| 4.       | Проектирование клиентоориентированного продукта     |             | 2  | 1  |    | 0,5      | 2,5      | 3         |
| 5.       | Организация обратной связи и работа с жалобами      |             |    | 2  |    | –        | 2        | 2         |
| 6.       | Промежуточная аттестация                            |             |    |    | 1  | 1        | –        | 1         |
|          | <b>ИТОГО</b>                                        |             |    |    |    | <b>3</b> | <b>9</b> | <b>12</b> |



### 3.4. Календарный учебный график

#### Модуль 4. «Клиентоориентированность как компетенция персонала организации»

| №<br>п/п | Наименование модулей и тем                                           | Учебные дни |    |    |    | В т. ч.* |     | Всего |
|----------|----------------------------------------------------------------------|-------------|----|----|----|----------|-----|-------|
|          |                                                                      | 01          | 02 | 03 | 04 | Л        | С   |       |
| 1.       | Виды и формы проявления клиентоориентированности персонала           | 2           |    |    |    | –        | 2   | 2     |
| 2.       | Методы оценки клиентоориентированности персонала                     | 3           |    |    |    | 0,5      | 2,5 | 3     |
| 3.       | Инструменты повышения клиентоориентированности персонала организации |             | 2  |    |    | –        | 2   | 2     |
| 4.       | Формирование системы развития компетенций персонала                  |             | 2  |    |    | 0,5      | 1,5 | 2     |
| 5.       | Технологии управления персоналом                                     |             |    | 2  |    | 0,5      | 1,5 | 2     |
| 6.       | Оценка результатов деятельности персонала                            |             |    | 2  |    | 0,5      | 1,5 | 2     |
| 7.       | Промежуточная аттестация                                             |             |    |    | 1  | 1        | –   | 1     |
|          | <b>ИТОГО</b>                                                         |             |    |    |    | 3        | 11  | 14    |

### 3.5. Календарный учебный график

#### Модуль 5. «Основы эффективной коммуникации с посетителями учреждения культуры»

| №<br>п/п | Наименование модулей и тем                                                              | Учебные дни |    |    |    |    | В т. ч.* |   | Всего |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----|----|----|----|----------|---|-------|
|          |                                                                                         | 01          | 02 | 03 | 04 | 05 | Л        | С |       |
| 1.       | Коммуникация как процесс обмена информацией                                             | 4           |    |    |    |    | 2        | 2 | 4     |
| 2.       | Культура виртуального общения                                                           |             | 3  |    |    |    | 1        | 2 | 3     |
| 3.       | Управление конфликтами в профессиональной деятельности                                  |             |    | 4  |    |    | 3        | 1 | 4     |
| 4.       | Принципы коммуникации с инвалидами и лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья |             |    |    | 3  |    | 1        | 2 | 3     |
| 5.       | Промежуточная аттестация                                                                |             |    |    |    | 1  | 1        | – | 1     |
|          | <b>ИТОГО</b>                                                                            | 4           | 3  | 4  | 3  | 1  | 8        | 7 | 15    |

### **3.6. Организационно-педагогические условия реализации программы**

Реализация данной программы повышения квалификации производится с использованием государственного языка Российской Федерации - русского языка.

Программа включает в себя перечень тем, трудоемкость, последовательность и распределения учебного материала, видов учебной деятельности обучающихся и формы аттестации. В ходе освоения образовательной программы обучающие изучают теоретический материал в установленной последовательности.

В структуре программы выделено 5 учебных модулей. Каждый модуль представляет из себя самодостаточную дидактическую единицу учебного процесса. Обучающие изучают модули последовательно в установленном объеме, в сроки определенные расписанием занятий конкретной учебной группы.

Изучение образовательной программы начинается с освоения обучающимися Модуля 1. Последовательность изучения модулей 2, 3, 4, 5 может вариироваться и определяются расписанием занятий конкретной учебной группы.

Количество часов, отводимое на изучение отдельных тем, последовательность их изучения в случае необходимости разрешается изменять при условии, что программа модуля будет выполнена полностью

Образовательная деятельность обучающихся предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, выполнение практических заданий, самостоятельное изучение учебного материала.

Образовательная деятельность обучающихся предусматривает индивидуальную (применяется при обучении по индивидуальному учебному плану), групповую, и самостоятельную работу в очно-заочной форме с применением дистанционных технологий и электронного обучения. Обучение по программе может осуществляться одновременно и непрерывно.

Занятия проводятся на базе современных образовательных и информационно-коммуникационных технологий, направленных на активную работу с учебным материалом и формирование теоретических знаний и практических умений обучающихся.

Наполняемость учебной группы не должна превышать 10 чел.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий должна составлять 1 академический час (45 минут.)

### **3.7. Учебно-методическое и информационное и материально-техническое обеспечение программы**

При реализации программы используются электронные образовательные технологии, которые позволяют обеспечить взаимодействие обучающихся с преподавателями независимо от места их нахождения.

Обучающимся предоставляется доступ электронным образовательным ресурсам (Система электронного обучения ГБУК «СОУНБ»), в том числе мультимедийные варианты учебного материала.

Очные занятия проводятся в оборудованном учебном кабинете с использованием учебно-методической базы, соответствующей установленным требованиям.

**Техническое обеспечение реализации программы:** Очные занятия проводятся в учебном кабинете, оборудованном стационарными персональными компьютерами, мультимедийным проектором, интерактивной доской. Занятия проводятся с использованием учебно-методической базы, соответствующей установленным требованиям.

**Программное обеспечение реализации программы:** Дистанционное обучение организуется с использованием сервисов для видеоконференций и видеоканала Образовательного центра, электронное обучение с использованием Системы электронного образования ГБУК «СОУНБ».

### **3.8. Кадровое обеспечение реализации программы**

Педагогические работники, реализующие программу, должны удовлетворять квалификационным требованиям требованиями ст. 331 ТК РФ и «Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (утвержден Приказом Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н).



### 3.9. Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы

Образовательный центр обеспечивает организацию контроля демонстрируемых обучающимися знаний, умений и практических навыков в формате текущего и промежуточного контроля полученных знаний и итоговой аттестации.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения в форме контроля выполнения практических и/или тестовых заданий. Промежуточная аттестация проводится в виде письменного или электронного тестирования подтверждается оценкой «зачтено» «не зачтено».

Допуск к итоговой аттестации обучающийся получает после успешного прохождения всех форм промежуточного контроля, предусмотренных программой.

Итоговая аттестация проводится аттестационной (экзаменационной) комиссией, которая оценивает результаты выполнения заданий итоговой аттестации. В члены комиссии могут быть включены представители организации заказчика, специалисты в осваиваемом виде профессиональной деятельности, в совершенстве владеющих осваиваемыми слушателями компетенциями.

Итоговая аттестация проводится в виде экзамена, который может проводиться в форме устного или письменного ответа на экзаменационные вопросы, письменного или электронного тестирования. Форма промежуточной аттестации определяется Образовательным центром для каждой конкретной группы. Результаты итоговой аттестации оцениваются по пятибалльной шкале, и подтверждается оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «не удовлетворительно».

Результаты промежуточного контроля оцениваются с учетом % верных ответов на тестовые вопросы:

- «зачтено» - 50-100%
- «не зачтено» - 0-49%;

Результаты экзамена в форме тестирования оцениваются с учетом % верных ответов на тестовые вопросы:

- «отлично» - 81-100%
- «хорошо» - 51-80%;
- «удовлетворительно» - 25-50%;
- «неудовлетворительно» - до 25%.

Результаты экзамена в форме устного или письменного ответа на экзаменационные вопросы оцениваются с учетом правильности и полноты ответов:

- оценка «отлично» выставляется в случае, если на все вопросы даны правильные и достаточно полные ответы;
- оценка «хорошо» выставляется в случае, если на все вопросы даны правильные и не менее чем на 60% вопросов даны достаточно полные ответы;
- оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если на 60% вопросов даны правильные и не менее чем на 40% вопросов даны достаточно полные ответы или на 80% вопросов даны правильные, но не полные ответы.
- оценка «не удовлетворительно» выставляется в случае, если не выполнено условие, позволяющее выставить оценку «удовлетворительно».

### 3.10. Фонды оценочных средств

Для обеспечения оценки уровня освоения программы и объективности его результатов программа содержит перечень заданий для самостоятельной работы и текущей аттестации.

Структурными элементами фонда оценочных средств программы являются:

- Практические задания к учебным модулям;
- Тестовые вопросы для текущего контроля изучения материала учебного модуля;
- Тестовые вопросы для промежуточного контроля освоения каждого учебного модуля;
- Перечень вопросов для проведения итоговой аттестации.



### **3.11. Учебно-методические материалы**

Учебно-методические материалы программы:

1. Программа повышения квалификации;
2. Рабочая программа;
3. Фонды оценочных средств;
4. Конспект лекций по курсу «Основы клиентоориентированности учреждения культуры»;



#### 4. Перечень нормативной документации и рекомендованной литературы

1. Конституция Российской Федерации
2. Федеральный закон от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
3. Федеральный закон от 29.12.199 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»
4. Александер Д. Карманный справочник по CRM / Д. Александер, Ч. Тернер. - Москва : NIPPO, 2004. - 136 с.
5. Антоненко С.А. Библиотечное пространство: реальности сегодняшнего дня. Выступление на семинаре «Оптимизация физического и виртуального пространства библиотеки в соответствии с требованиями общества» (26.11. 2014 г., Рязань). – Рязань, 2017. – 9 с.
6. Антонов, В. В. Совершенствование системы внутреннего маркетинга на предприятии : монография / Антонов В. В. ; В. В. Антонов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 124 с.
7. Баркер Дж. Парадигмы мышления. Как увидеть новое и преуспеть в меняющемся мире / Дж. Баркер. - Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. - 187 с.
8. Библиотечное пространство: в поисках определения (Социо-культурные аспекты) / С. Г. Матлина// Научные и технические библиотеки. – 2013. – № 7. – С.3-20.
9. Блэкуэлл Р., Миниард П., Энджел Дж. Поведение потребителей. 10-е изд. / Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2007. — 944 с:ил. — (Серия «Классический зарубежный учебник»).
10. Брежнева В. В. Сервисный подход как стратегия развития библиотеки, ориентированная на клиента / В. В. Брежнева // НТИ. Сер. 1. Организация и методика информационной работы. - 2006.-№9. - С. 6-12.
11. Воронцова Ю.В., Горячева Я.В. Проблемы управления клиентоориентированностью организации // Вестник университета. 2018. №9. – С. 5-10.
12. Гапоненко А. Л. Традиционные и новые факторы конкурентоспособности организаций / А.Л. Гапоненко, М.В. Савельева // Проблемы теории и практики управления. – 2015. – № 5. – С. 117-124.
13. Гаспарович Е. О. Управление организационной культурой : учебное пособие / Е. О. Гаспарович ; научный редактор О. В. Охотников. – Saarbrücken, Deutschland: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2016. – 500 с.
14. Горячева Я.В. Методические аспекты клиентоориентированности организации гостиничного и туристического бизнеса // В сборнике: Актуальные направления повышения доходности бизнеса — 2020. Сборник научных трудов по материалам I Международной научно-практической конференции. 2020. С. 160-165.
15. Горячева Я.В. Методическое обеспечение оценки клиентоориентированности организации // В сборнике: Актуальные направления повышения доходности бизнеса — 2019. Сборник научных трудов по материалам I Всероссийской научно-практической конференции. 2019. С. 100-102.
16. Грабс-Уэст Л. Сотрудники на всю жизнь. Уроки лояльности от Southwest Airlines / Л. Грабс-Уэст. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 128 с.
17. Джанелл Барлоу, Клаус Меллер Жалоба — это подарок. Как сохранить лояльность клиентов в сложных ситуациях. Клиентоориентированность без бюджета
18. Джон Шоул Лояльный клиент. Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд . М.: Альпина, 2008. —114 с.
19. Джон Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество. — М.: Альпина, 2008. — 338 с.
20. Джордж Коломбо Сразить клиента заботой наповал . —М.: Феникс,2006. —224 с.
21. Дизайн внутреннего пространства библиотек : дайджест / Белгор. гос. универс. науч. б-ка, Отдел произв. лит., Информ.-эколог. центр; сост. А. Б. Исаева; гл. ред. Н. П. Рожкова; отв. за вып. С. А. Бражникова. – Белгород: ИЦ БГУНБ, 2018. – 48 с.
22. Добрынина О. Секреты клиентоориентированности// Магазин, ресторан, отель. – 2014. – № 5-6. – С. 32-34.
23. Езова С. А. Вредные библиотекари, вредные пользователи // Науч. и техн. б-ки. - 1998. - № 6. - С. 34-41.



24. Коровина О. Ю. Организационная культура в сфере образования: Методические материалы в помощи слушателям курсов повышения квалификации / Науч. Ред. А.В.Золотарева. – Вологда : Издательский центр ВИРО, 2006
25. М.: Бизнес-Олимп, 2017, 325 с.
26. Манн И. Клиентоориентированность без бюджета. —М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. — 330 с.
27. Мехтиханова, Н. Н. Психологическая оценка персонала: учеб. Пособие /Н. Н. Мехтиханова : Яросл. Гос. Ун-т им. П.Г. Демидова. – Ярославль : ЯрГУ, 2013. –116 с.
28. Митчелл Д. Обнимите своих сотрудников / Д.Митчелл. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 288 с.
29. Мызрова, К.А. Организационная культура : учебное пособие / К.А. Мызрова. –Ульяновск : УлГУ, 2011. – 194 с.
30. Никитина, Г.М. Библиотечное пространство: реалии сегодняшнего дня (консультация) [Электронный ресурс]. – Электрон. Текстовые дан. – Режим доступа: [https://kmb.omsk.muzkult.ru/media/2020/10/11/1243229201/Osobennosti\\_formirovaniya\\_biblio\\_tehnogo\\_prostranstva.pdf](https://kmb.omsk.muzkult.ru/media/2020/10/11/1243229201/Osobennosti_formirovaniya_biblio_tehnogo_prostranstva.pdf)
31. Организационная культура : учебное пособие /Автор-составитель О. Е. Стеклова. – Ульяновск : УлГТУ, 2014. – 110 с.
32. Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек. - 2-е полн. переизд., изд. / ИФЛА, РБА; сост. К. Кунц, Б. Габбин ; науч. ред. изд. на рус. яз. В. Р. Фирсов. - С.-Петербург : Издво «Рос. нац. б-ка», 2011. - 183 с.
33. Сьюэлл К., Клиенты на всю жизнь. —М.:Манн, Иванов и Фербер, 2005. – 224 с.
34. Ушакова О. Б. Опыт раскрытия фонда научно-технической библиотеки предприятия / О. Б. Ушакова // Науч. и техн. б-ки. - 2010. - № 12. - С. 35-41.
35. Ушакова О. Б. Сервисный подход к обслуживанию пользователей: опыт информационного центра предприятия / О. Б. Ушакова, Е. В. Шавыркина, Г. А. Арноси // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса [Электронный ресурс] : материалы конф. - Электрон. дан. - Москва : ГПНТБ России, 2011.
36. Черкашин П. Стратегии управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) / П. Черкашин. - Москва : Бином, 2007. - 384 с.
37. Ярко, стильно, привлекательно: обновляем библиотечное пространство: дайджест. Вып. 21 / Гос. бюдж. учр. культуры Архангельской обл. «Архангельская обл. науч. ордена «Знак Почета» б-ка им. Н. А. Добролюбова»; сост. О.Н. Кирюх и др. – Архангельск, 2019. – 20 с.

### **Электронные ресурсы**

В копилку специалиста. Вып. 4 (14): Издательская деятельность. Комфортная библиотечная среда и привлекательный образ библиотеки. Пути создания благополучного имиджа библиотеки [Электронный ресурс]: метод. разработка, рекомендательно- библиографический список / МУК МЦБ; МБО; сост. и отв. за вып. А. О. Кешешян. – Режим доступа: Межпоселенческая центральная библиотека Мясниковского района [Сайт] [http://www.chaltlib.ru/articles/library/spetsialistu/v\\_kopilku\\_spetsialista/vypusk\\_4\\_14/](http://www.chaltlib.ru/articles/library/spetsialistu/v_kopilku_spetsialista/vypusk_4_14/)



## Лист регистрации изменений