

7



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 № 29 от 29 марта 2022 г.



ПРОГРАММА

дополнительного профессионального образования
повышения квалификации
(краткосрочный курс)

«Клиентоориентированность учреждения культуры. Повышение культуры
обслуживания»

Составители (разработчики):

Солякова Е.Г.

Заведующий образовательным
центром ГБУК «СОУНБ»



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат fe e044 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 специалистов учреждений культуры и направлена на совершенствование компетенций в области клиентоориентированного подхода в реализации профессиональных задач и деловой коммуникации.

Актуальность дополнительной образовательной программы повышения квалификации «Клиентоориентированность учреждения культуры. Повышение культуры обслуживания» обусловлена необходимостью формирования единого видения клиентоориентированности, как части организационной культуры учреждения и необходимостью сформировать у работников отрасли устойчивую установку на клиентоориентированный подход в профессиональной деятельности.

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 компетенций в области основ клиентоориентированной организационной культуры профессиональной деятельности.

Задачей реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации является освоение теоретических знаний в области клиентоориентированного подхода в деятельности учреждения и формирование у слушателей компетенций, связанных с владениями приемами эффективного общения, преодоления конфликтных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности, повышение культуры обслуживания на основе эффективной коммуникаций в том числе с лицами имеющими ограниченные возможности здоровья.

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;
- понятие, классификации и функции CRM-систем;

- методы оценки качества оказания услуг;
- правила виртуального общения;
- основные признаки конфликта в организации и его негативное влияние на успешность профессиональной деятельности;
- типы конфликтов;
- стратегии разрешения конфликтов;
- негативные последствия конфликтов;
- основные виды нарушений здоровья, влияющих на коммуникативные возможности человека.

Слушатель должен уметь:

- оценить клиентоориентированность персонала и организации;
- оценить потери организации от проблем, связанных с клиентоориентированностью;
- определять структуру конфликта;
- управлять взаимоотношениями с клиентами применяя CRM-систему;
- работать с «трудными» посетителями и возражениями клиентов;
- уметь применять полученные знания в урегулировании конфликтных ситуаций;
- диагностировать затруднения, которые испытывают посетители, имеющие физиологические и интеллектуальные ограничения различной степени выраженности.

Слушатель должен владеть:

- методами оценки клиентоориентированности персонала;
- основными инструментами клиентоцентричного подхода к профессиональной деятельности;
- методиками предотвращения конфликтных ситуаций;
- навыками эффективного общения с клиентами, сотрудниками и руководителями;
- приемами эффективного общения с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья.

1.5. Трудоемкость программы, срок освоения и форма обучения

Нормативная трудоемкость обучения по данной программе – 36 часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя. Из них: 18 часов на изучение теоретического материала и 18 часов на выполнение практических занятий и самоподготовку.

Нормативный срок освоения программы 13 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 основного 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
«Клиентоориентированность учреждения культуры. Повышение культуры
обслуживания»**

2.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	В том числе			Формы контроля
			Аудиторные занятия	Практическая работа	Самопод готовка	
1.	Тема 1. Клиентоориентированность, понятия, компоненты, ключевые компетенции	4	1	–	3	–
2.	Тема 2. Формирование клиентоориентированной культуры в организации	5	2	2	1	–
3.	Тема 3. Оценка и развитие клиентоориентированности персонала организации	4	2	–	2	–
4.	Тема 4. Применение клиентоориентированного сервиса при предоставлении услуг учреждения культуры	4	2	1	1	–
5.	Тема 5. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентом	3	1	1	1	–
6.	Тема 6. Культура виртуального общения	3	1	1	1	–
7.	Тема 7. Основы эффективной коммуникации с посетителями учреждения культуры	4	2	–	2	–
8.	Тема 8. Управление конфликтами в профессиональной деятельности	4	3	–	1	–
9.	Тема 9. Принципы коммуникации с инвалидами и лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья.	4	3	–	1	–
Итоговая аттестация		1	1	–	–	экзамен
Итого:		36	18	5	13	

* ПЗ – практическое задание

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

3.1. Календарный учебный график программы дополнительного профессионального образования «Клиентоориентированность учреждения культуры. Повышение культуры обслуживания»

№ п/п	Наименование дисциплин (модулей) и тем	Дни занятий													В т. ч.			Всего
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	Л	П	С	
1.1.	Тема 1. Клиентоориентированность, понятия, компоненты, ключевые компетенции	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3	4
1.2.	Тема 2. Формирование клиентоориентированной культуры в организации	-	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	1	5
1.3.	Тема 3. Применение клиентоориентированного сервиса при предоставлении услуг учреждения культуры	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	4
1.4.	Тема 4. Оценка и развитие клиентоориентированности персонала организации	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	4
1.5.	Тема 5. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентом	-	-	-	-	-	-	2	1			-	-	-	1	1	1	3
1.6.	Тема 6. Культура виртуального общения	-	-	-	-	-	-	-	2	1			-	-	1	1	1	3
1.7.	Тема 7. Основы эффективной коммуникации с посетителями учреждения культуры	-	-	-	-	-			-	2	2		-	-	2	-	2	4
1.8.	Тема 8. Управление конфликтами в профессиональной деятельности	-	-	-	-	-	-	-			3	12	-	-	3	-	1	4
1.9.	Тема 9. Принципы коммуникации с инвалидами и лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	3	-	1	4
2.	Итоговая аттестация	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1
	Всего	2	4	3	2	4	2	2	3	3	4	4	2	1	18	5	13	36

*Л Теоретическое и обучение (лекции, видеолекции, вебинары и т.д.)
П Выполнение практических заданий
С Самостоятельная работа

3.2. 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 обучающиеся изучают теоретический материал в установленной последовательности.

Образовательная деятельность обучающихся предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, выполнение практических заданий и самоподготовку.

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.

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.). Образовательный процесс по программе может осуществляться в течение всего календарного года, занятия проводятся по мере набора групп.

3.3. 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 дистанционного образования ГБУК «СОУНБ».

3.4. Кадровое обеспечение реализации программы

Педагогические работники, реализующие программу, должны удовлетворять квалификационным требованиям и требованиям ст. 331 ТК РФ).

3.5. Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы

Образовательный центр обеспечивает организацию и проведение текущего и итогового контроля демонстрируемых обучающимися знаний, умений и практического опыта в формате промежуточной и итоговой аттестации.

Текущий контроль знаний проводится преподавателем в процессе обучения в форме

проверки выполнения практических работ, письменного или электронного тестирования.

Итоговая аттестация проводится в форме письменного или электронного тестирования.

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.

Итоговая аттестация подтверждается оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «не удовлетворительно».

При успешном прохождении итоговой аттестации обучающиеся получают удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Критерии оценивания

Результаты текущего контроля знаний, проводимого в форме тестирования оцениваются с учетом % верных ответов на тестовые вопросы:

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

Результаты итогового тестирования оцениваются по пятибалльной шкале с учетом % верных ответов на тестовые вопросы /правильно выполненных заданий:

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

3.6. 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, тесты для итоговой и промежуточной аттестации.

3.7. 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»;
5. Тестовые задания к программе дополнительного профессионального образования повышения квалификации «Основы клиентоориентированности учреждения культуры».

3.8. 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. 8. Александер Д. Карманный справочник по CRM / Д. Александер, Ч. Тернер. - Москва : НIPPO, 2004. - 136 с.
5. Баркер Дж. Парадигмы мышления. Как увидеть новое и преуспеть в меняющемся мире / Дж. Баркер. - Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. - 187 с.
6. Библиотека - производству: практич. пособие. - Москва : Книжная палата, 1987. - 79 с.
7. 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.
8. 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.
9. Грабс-Уэст Л. Сотрудники на всю жизнь. Уроки лояльности от Southwest Airlines / Л. Грабс-Уэст. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 128 с.
10. Езова С. А. Вредные библиотекари, вредные пользователи // Науч. и техн. б-ки. - 1998. - № 6. - С. 34-41.
11. Митчелл Д. Обнимите своих сотрудников / Д.Митчелл. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 288 с.
12. Проблемы американских библиотекарей (по страницам зарубежных профессиональных журналов) // Науч. и техн. б-ки. - 1996. - № 12. - С. 12-18.
13. Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек. - 2-е полн. переизд. / 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.
14. Ушакова О. Б. Опыт раскрытия фонда научно-технической библиотеки предприятия / О. Б. Ушакова // Науч. и техн. б-ки. - 2010. - № 12. - С. 35-41.
15. 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. - 1 электрон, опт. диск (CD-ROM). - Систем. требования: ШИМ PC Windows 2000 или выше. - Загл. с этикетки диска. - ISBN 978-5-85638-150-3. - № гос. регистрации 0321100651.
16. Черкашин П. Стратегии управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) / П. Черкашин. - Москва : Бином, 2007. - 384 с.
17. Воронцова Ю.В., Горячева Я.В. Проблемы управления клиентоориентированностью организации // Вестник университета. 2018. №9. – С. 5-10.
18. 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.
19. 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.
20. Добрынина О. Секреты клиентоориентированности// Магазин, ресторан, отель. – 2014. – № 5-6. – С. 32-34.
21. Уфимцев Р. Когнитивные детерминанты. – [Электронный ресурс] – Режим доступа:

Лист регистрации изменений