

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы
"Центральная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова"**

УТВЕРЖДАЮ
генеральный директор ГБУК г. Москвы
"Центральная универсальная
научная библиотека
имени Н.А. Некрасова"
И.М.А. Привалова/
2020 г.



**Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)**

"Коммуникация с читателями: стандарты обслуживания и работа с различными аудиториями"

40 часов

Направление: 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность

Уровень: базовый

Москва – 2020

Раздел 1. Характеристика программы

1.1. Цель реализации программы

Целью реализации программы является качественное изменение профессиональных компетенций в сфере коммуникации с читателями, так как именно эта коммуникация является каналом доступа читателей к услугам библиотеки.

Для достижения указанной цели предлагается решение следующих задач в рамках образовательной программы:

1. Обсуждение основных принципов коммуникации.
2. Анализ разных типов коммуникации библиотеки.
3. Получение навыков поведения в конфликтных ситуациях.
4. Освоение принципов взаимодействия с разными аудиториями.
5. Освоение навыков делового общения в разных каналах коммуникации.

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность
		Квалификация Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	ОПК-6
2.	Способность к изучению и анализу библиотечно-информационной деятельности	ПК-1
3.	Способность к участию в проектировании библиотечно-информационных услуг для различных групп пользователей	ПК-22
4.	Готовность к использованию психолого-педагогических подходов и методов в библиотечно-информационном обслуживании различных групп пользователей	ПК-26
5.	Готовность к предпроектному обследованию библиотечных и информационных организаций	ПК-23

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать — уметь	Направление подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность
		Квалификация Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Знать: Основные типы коммуникации. Уметь: Осваивать новые методы библиотечно-информационной деятельности на основе информационно-коммуникационных технологий	ОПК-1
2.	Знать: Связь коммуникаций и менеджмента внутри организации. Уметь: Выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации	ОПК-4
3.	Знать: Принципы успешной коммуникации. Уметь: Выстраивать эффективное библиотечное общение с пользователями	ПК-24
4.	Знать: Особенности взаимодействия с разными аудиториями. Уметь: Использовать психолого-педагогические подходы и методы в библиотечно-информационном обслуживании различных групп пользователей	ПК-26

1.3. Категория обучающихся: уровень образования — ВО, область профессиональной деятельности — библиотечно-информационная деятельность.

1.4. Форма обучения: очная.

1.5. Режим занятий: 14 занятий.

1.6. Срок освоения программы: 40 часов.

Раздел 2. Содержание программы

2.1. Учебный (тематический) план

№	Наименование разделов (модулей) и тем	Аудиторные учебные занятия, учебные работы			Внеаудит. работа	Формы контроля
		Трудоемкость в ак. часах	Лекции (кол-во)	Практические занятия (кол-во)	С/р (в ак. часах)	
1.	Введение. Что такое коммуникация? Зачем нужны стандарты коммуникации?	4	4			
2.	Принципы общей коммуникации. Разбор кейсов	6	2	2	2	Задание 1. Интродукция: работа над текстом, который знакомит читателя с основными возможностями библиотеки и ключевой информацией о ней
3.	Работа с особыми аудиториями. Работа с разными возрастными группами, работа с людьми с инвалидностью, работа с бездомными	8	4	2	2	Задание 2. Тест
4.	Коммуникация в конфликтных ситуациях	6	2	2	2	Задание 3. Описать скрипты для коммуникации в конфликтных ситуациях, наиболее типичных для вашего учреждения
5.	Каналы коммуникации с читателями. Объявления и навигация. Общение по телефону и электронной почте. Общение в социальных сетях	6	2	2	2	Задание 4. Составить различные типы сообщений
6.	Итоговая аттестация	10		6	4	Подготовка к зачету
	Итого:	40	14	14	12	

2.2. Учебная программа

№	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание
Тема 1. Введение. Что такое коммуникация? Зачем нужны стандарты коммуникации?	Лекция (2 часа)	Что такое коммуникация? Роль и миссия библиотеки в коммуникационных процессах. Основные виды коммуникаций. Визуальные коммуникации. Роль вербальных коммуникаций
	Лекция (2 часа)	Зачем нужны стандарты коммуникации и как их внедрять? Что не так с коммуникациями в библиотеке для читателя и для библиотекаря? Коммуникации и корпоративная культура. Коммуникации и внутренние процессы. Выступление эксперта: <i>Евгений Щепин, управляющий по внешним коммуникациям "ВкусВилл"</i>
Тема 2. Принципы общей коммуникации. Разбор кейсов	Лекция (2 часа)	5 принципов коммуникации: — Открытость и толерантность — Дружелюбие и корректность — Профессионализм и информированность — Самостоятельность и эффективность — Инициативность и внимательность
	Практическое занятие (2 часа)	Разбор типовых ситуаций коммуникации с читателями
	Самостоятельная работа (2 часа)	Задание 1. Интродукция: работа над текстом, который знакомит читателя с основными возможностями библиотеки и ключевой информацией о ней
Тема 3. Работа с особыми аудиториями. Работа с разными возрастными группами, работа с людьми с инвалидностью, работа с бездомными	Лекция (2 часа)	Работа с разными возрастными группами: Особенности общения с детьми. Особенности общения с подростками. Особенности общения с пенсионерами. Выступление эксперта: <i>Александра Бочавер, доцент Института образования НИУ ВШЭ</i>
	Лекция (2 часа)	Работа с особыми аудиториями: Работа с людьми с инвалидностью. Работа с бездомными.

		Выступление экспертов: <i>Мария Генделева, РООИ "Перспектива", Мария Сарычева, Третьяковская галерея, Даниил Краморов, благотворительная организация "Ночлежка"</i>
	<i>Практическое занятие (2 часа)</i>	Экспресс-консультации (Speed dating) с экспертами
	<i>Самостоятельна я работа (2 часа)</i>	Задание 2. Тест
Тема 4. Коммуникация в конфликтных ситуациях	<i>Лекция (2 часа)</i>	Поведение в конфликтных ситуациях: Читатель vs Библиотекарь. Читатель vs Читатель. Принципы выхода из конфликтной ситуации
	<i>Практическое занятие (2 часа)</i>	Выступление эксперта: <i>Александр Рикель, к. псих. н., доцент кафедры социальной психологии, Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова</i>
	<i>Самостоятельна я работа (2 часа)</i>	Задание 3. Описать скрипты для коммуникации в конфликтных ситуациях, наиболее типичных для вашего учреждения (3 ситуации)
Тема 5. Каналы коммуникации с читателями. Объявления и навигация. Общение по телефону и электронной почте. Общение в социальных сетях	<i>Лекция (2 часа)</i>	Правила оформления объявлений. Правила общения по электронной почте. Правила общения по телефону. Правила общения в социальных сетях. Работа с негативом. Сбор обратной связи
	<i>Практическое занятие (2 часа)</i>	Выступление эксперта: <i>Дарья Тараканова, social listening & online reputation head, агентство Gravity</i>
	<i>Самостоятельна я работа (2 часа)</i>	Задание 4. Составить различные типы сообщений
Тема 6. Итоговая аттестация	<i>Самостоятельна я работа (4 часа)</i>	Подготовка к итоговой аттестации
	<i>Практические занятия (6 часов)</i>	Представление зачетных заданий. Итоговая презентация по развитию библиотечных коммуникаций

Раздел 3. Формы аттестации и оценочные материалы

Оценка качества освоения программы осуществляется в форме текущего контроля и итоговой аттестации. Текущий контроль осуществляется в ходе выполнения заданий для самостоятельной работы №№ 1–4 программы с обсуждением и анализом выполненных заданий. Задания оцениваются в формате зачет/незачет. Из 32 академических часов аудиторных занятий допускается пропуск (по уважительной причине) 6 академических часов, исключая академические часы, отведенные для итоговой аттестации.

Итоговая аттестация осуществляется по формуле: $O_{\text{присутствие}} + O_{\text{задания}} + O_{\text{презентация}}$.
Получение незачета за одну из форм оценивания является блокирующим.

3.1. Текущий контроль

Проводится с целью оценки степени усвоения пройденного материала в форме практико-ориентированных заданий.

Материалы к текущему контролю

Задание 1. Интродукция о библиотеке. Задача — написать текст, который знакомит читателя с основными возможностями библиотеки и ключевой информацией о ней.

Оценка: зачет/незачет.

Задание 2.

Тест на усвоение материалов лекции.

Оценка: зачет/незачет.

Задание 3.

Описать скрипты для коммуникации в конфликтных ситуациях, наиболее типичных для вашего учреждения (3 ситуации).

Оценка: зачет/незачет.

Задание 4.

Подготовить тексты, обеспечивающих навигацию читателя в библиотеке (базовое сообщение на стойках/стендах, объявление в местах общего пользования).

Подготовить тексты, обеспечивающие внешние коммуникации библиотеки (предложение читателю/партнеру, ответ на запрос).

Подготовить тексты, обеспечивающие коммуникацию во внештатных ситуациях (отмена мероприятия, технические трудности).

Оценка: зачет/незачет.

3.2. Итоговая аттестация

Представление зачетных заданий.

Итоговая презентация по развитию библиотечных коммуникаций.

В заключительной презентации необходимо представить анализ существующих недостатков в коммуникации вашего учреждения и рекомендации по улучшению коммуникации вашего учреждения, а также продумать эффективные способы внедрения представленных рекомендаций.

Раздел 4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

4.1.1. Нормативные документы:

1. ФГОС основного общего образования. <https://fgos.ru/>
2. ФГОС среднего общего образования. <https://fgos.ru/>

3. Примерная основная образовательная программа основного общего образования. <http://fgosreestr.ru/>
4. Примерная основная образовательная программа среднего общего образования. <http://fgosreestr.ru/>

4.1.2. Список основной литературы

1. Документ "Стандарты коммуникации с читателями". М., 2019.
2. Документ "Концепция стилистических решений для разработки и реализации проекта "Московские библиоцентры". М., 2019.
3. Сергеева О.М. Как легко общаться с разными людьми: 50 простых правил. — Москва: Эксмо, 2015.
4. Галицкий С. Мама, не горюй! Как научиться общаться с пожилыми родителями и при этом не сойти с ума самому? / *Методическое пособие для взрослых детей*. — Москва: Захаров, 2018.
5. Карабанова О.А. Возрастная психология: конспект лекций. / *Учеб. пособие для вузов*. — Москва: Айрис Пресс, 2005.
6. Щепин Е. ВкусВилл. Как совершить революцию в ритейле, делая всё не так: [37 правил]. — Москва: Альпина Паблишер, 2019.

4.1.3. Список дополнительной литературы:

1. Бредберри Т., Гривз Дж. Эмоциональный интеллект 2.0. — Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2018.
2. Шейнов В.П. Поссорься со мной, если сможешь: психология бесконфликтного общения. — Москва [и др.]: Питер, 2017.

4.1.4. Список интернет-ресурсов:

1. Методические материалы МИСКП: <http://miscp.ru/>
2. Материалы благотворительной организации "Ночлежка": <https://homeless.ru/projects/1453/>
3. Материалы РООИ "Перспектива": <https://perspektiva-inva.ru/web-school>
4. Словарь проекта "Такие дела": <https://takiedela.ru/slova/>

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Проекционный экран или интерактивная панель, мультимедийный проектор, пакет слайдовых презентаций (по темам учебной программы), звуковое оборудование.

Приложение
к Дополнительной профессиональной
программе (повышение квалификации)
"Коммуникация с читателями: стандарты
обслуживания и работа с различными
аудиториями"

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК
группы повышения квалификации по дополнительной профессиональной программе
"Стандарты коммуникации", 40 часов с 16 марта 2020 г. по 28 марта 2020 г.

Расписание занятий. Будние дни:

10:00–11:20 — первая пара

11:20–11:40 — перерыв

11:40–13:00 — вторая пара

Расписание занятий. Выходные дни:

11:00–12:20 — первая пара

12:20–12:30 — перерыв

12:30–13:50 — вторая пара

13:50–14:40 — перерыв на обед

14:40–16:00 — третья пара

Дата	Время проведения	Тема	Тип занятий	Часы	ФИО преподавателя
16.03.20 (понедельник)	10:00–11:20	Введение. Что такое коммуникация? Зачем нужны стандарты коммуникации?	Лекция	2	Богаткова А.А. Игнатьева М.А.
	11:40–13:00		Лекция	2	Богаткова А.А. Щепин Е.В.
20.03.20 (пятница)	10:00–11:20	Принципы общей коммуникации. Разбор кейсов	Лекция	2	Игнатьева М.А.
	11:40–13:00		Практическое занятие	2	Богаткова А.А. Игнатьева М.А. Фадейкина Е.Г.
21.03.20 (суббота)	11:00–12:20	Работа с особыми аудиториями. Работа с разными возрастными группами, работа с людьми с инвалидностью, работа с бездомными	Лекция	2	Бочавер А.А.
	12:30–13:50		Лекция	2	Генделева М. Сарычева М. Краморов Д.
	14:40–16:00		Практическое занятие	2	Бочавер А.А. Генделева М. Сарычева М. Краморов Д.
23.03.20 (понедельник)	10:00–11:20	Коммуникация в конфликтных ситуациях	Лекция	2	Фадейкина Е.Г. Рикель А.М.
	11:40–13:00		Практическое занятие	2	Рикель А.М.
27.03.20 (пятница)	10:00–11:20	Каналы коммуникации с читателями.	Лекция	2	Богаткова А.А. Игнатьева М.А.
	11:40–13:00	Объявления и навигация. Общение по телефону и	Практическое занятие	2	Тараканова Д.

		электронной почте. Общение в социальных сетях			
28.03.20 (суббота)	11:00–16:00	Итоговая аттестация	<i>Практическое занятие</i>	6	Богаткова А.А. Игнатъева М.А. Фадеекина Е.Г.