

Министерство культуры Иркутской области



Государственное бюджетное учреждение культуры
Иркутская областная государственная универсальная научная библиотека
им. И. И. Молчанова-Сибирского

Принята на заседании методической
службы ГБУК ИОГУНБ
от «17» февраля 2025 г.
Протокол № 10

Утверждена приказом ГБУК ИОГУНБ
от «18» февраля 2025 г.
№ 30-д

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Программа повышения квалификации

Информационный куратор (продвинутый уровень)
(наименование программы)

Категория слушателей: специалисты муниципальных библиотек

Трудоемкость программы: 48 академических часов

Срок освоения программы: 12 рабочих дней

Форма обучения: очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий

Режим занятий: 4 академических часа в день

Авторы-разработчики программы: заведующий сектором Учебный центр научно-методического отдела О. Я. Палкевич, ведущий юрисконсульт Публичного центра правовой информации С. Н. Ушакова, заведующий сектором Проектный офис Президентского фонда культурных инициатив научно-методического отдела А. И. Загайнова

Иркутск, 2025

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Информационный куратор (продвинутый уровень)» (далее – программа, дополнительная профессиональная программа) направлена на формирование и совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности работников библиотечно-информационной сферы.

1.2. Нормативные документы, регламентирующие разработку дополнительной профессиональной программы

1.2.1. Нормативно-правовую базу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденный приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499;
- Устав ГБУК ИОГУНБ;
- локальные нормативные акты ГБУК ИОГУНБ, регламентирующие образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам.

1.2.2. Программа повышения квалификации разработана с учетом требований:

- Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии», утвержденных приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. № 761н;
- Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность» (бакалавриат), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 06 декабря 2017 г. № 1182 (ред. от 08.02.2021);
- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 51.02.03 Библиотековедение, утвержденного приказом Министерства образования и науки от 27 ноября 2014 г. № 1357;
- Профессионального стандарта «Специалист по библиотечно-информационной деятельности», утвержденного приказом Министерства труда и социального развития от 14 сентября 2022 г. № 527н.

1.3. Область применения программы

Настоящая программа предназначена для повышения квалификации специалистов муниципальных библиотек Иркутской области, осуществляющих справочно-библиографическое обслуживание пользователей в стационарном и дистанционном режимах. Кроме того, программа может быть использована как учебный модуль дополнительной образовательной программы профессиональной переподготовки по квалификации «Специалист по библиотечно-информационной деятельности».

1.4. Требования к уровню подготовки обучающихся, необходимому для освоения дополнительной профессиональной программы

К освоению программы допускаются:

- 1) лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование;

2) лица, получающие среднее профессиональное или высшее образование.

1.5. Цель и планируемые результаты освоения программы

Цель: развитие компетенций специалистов библиотечной сферы для поддержки деятельности консультационных пунктов по информированию граждан о массовых социально значимых услугах на базе общедоступных библиотек.

Задачи программы:

1. Овладеть технологиями успешного консультирования;
2. Освоить основные технологии продвижения услуг консультационного пункта;
3. Овладеть технологиями выполнения сложных запросов.

Программа повышения квалификации направлена на формирование (совершенствование) следующих профессиональных компетенций:

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ОПК-3. Способен решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

Планируемые результаты:

В результате освоения программы слушатель должен:

знать:

- основные правила проведения эффективной консультации;
- типологию сложных клиентов и стратегии взаимодействия с ними;
- основы управления конфликтами;
- основные модели продвижения услуг консультационных пунктов;
- алгоритмы составления успешного запроса в органы муниципальной и государственной власти.

уметь:

- достигать результата консультации – предоставление клиенту алгоритма решения его жизненной ситуации – за отведенное время (не более получаса);
- определять стороны, заинтересованные в деятельности консультационного пункта.

владеть:

- навыками проведения эффективных консультаций;
- репертуаром невербальных средств и языковых приемов для проведения успешных консультаций;
- базовыми навыками управления конфликтами;
- технологиями и инструментами продвижения работы консультационного пункта;
- навыками составления успешных запросов в органы муниципальной и государственной власти.

1.6. Документ о квалификации

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и

прошедшим итоговую аттестацию, выдаются удостоверения о повышении квалификации.

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№	Наименование и содержание учебного модуля	Обязательные учебные занятия, час			Самостоятельная подготовка	Формы промежуточной аттестации
		всего часов	в том числе			
			лекции	практические		
1.	Модуль № 1. Технологии успешного консультирования	24	8	8	8	Практическая работа
2.	Модуль № 2. Технологии продвижения услуг консультационного пункта	12	4	6	2	Практическая работа
3.	Модуль № 3. Технологии выполнения сложных запросов	8	2	6		Практическая работа
4.	Итоговая аттестация	4		4		Защита плана развития консультационного пункта
Итого		48	14	24	10	

2.2. Учебно-тематический план

№	Наименование и содержание учебного модуля	Обязательные учебные занятия, час			Самостоятельная подготовка	Формы промежуточной аттестации
		всего часов	в том числе			
			лекции	практические		
1.	Модуль № 1. Технологии успешного консультирования	24	8	8	8	Практическая работа
1.1.	Тема 1.1. Сценарии успешного консультирования. Как побудить клиента вернуться	6	2	2	2	

1.2.	Тема 1. 2. Основы управления конфликтами	6	2	2	2	
1.3.	Тема 1.3. Типология сложных клиентов и стратегия взаимодействия с ними	6	2	2	2	
1.4.	Тема 1.4. Профилактика эмоционального выгорания	6	2	2	2	
2.	Модуль № 2. Технологии продвижения услуг консультационных пунктов	12	4	6	2	Практическая работа
2.1.	Тема 2. 1. Кому и зачем нужны консультационные пункты в библиотеке. Заинтересованные стороны и модели их выгод	4	2	2	0	
2.2.	Тема 2. 2. Основные модели продвижения услуг (b2b, b2c, b2g) и примеры их применения в работе библиотек	4	2	2	0	
2.3.	Тема 2. 3. Практикум по разработке инструментов продвижения услуг консультационных пунктов	4	0	2	2	
3.	Модуль № 3. Технологии выполнения сложных запросов	8	2	6	0	Практическая работа
3.1.	Тема 3. 1. Алгоритм успешного запроса	4	2	2	0	
3.3.	Тема 3. 2. Практикум «Жизненные ситуации, связанные с конфликтами, и способы выхода из них»	4	0	4	0	
4.	Итоговая аттестация	4	0	4	0	Защита плана развития консультационного пункта
Итого		48	14	24	10	

*Промежуточная аттестация проводится за счет времени, отведенного на изучение модуля

2.3.Календарный учебный график

№	Наименование и содержание раздела	День	Обязательные учебные занятия, час.		самостоятельная работа
			лекции	практические занятия	
1.	Модуль № 1. Технологии успешного консультирования		8	8	8

1.1.	Тема 1.1. Сценарии успешного консультирования. Как побудить клиента вернуться	1, 2	2	2	2
1.2.	Тема 1.2. Основы управления конфликтами	2, 3	2	2	2
1.3.	Тема 1.3. Типология сложных клиентов и стратегия взаимодействия с ними	5, 6	2	2	2
1.4.	Тема 1.4. Профилактика эмоционального выгорания	4, 5	2	2	2
2.	Модуль № 2. Технологии продвижения услуг консультационных пунктов		4	6	2
2.1.	Тема 2. 1. Кому и зачем нужны консультационные пункты в библиотеке. Заинтересованные стороны и модели их выгод	7	2	2	0
2.2.	Тема 2. 2. Основные модели продвижения услуг (b2b, b2c, b2g) и примеры их применения в работе библиотек	8	2	2	0
2.3.	Тема 2. 3. Практикум по разработке инструментов продвижения услуг консультационных пунктов	9	0	2	2
3.	Модуль № 3. Технологии выполнения сложных запросов		2	6	0
3.1.	Тема 3. 1. Алгоритм успешного запроса	10	2	2	0
3.3.	Тема 3. 2. Практикум «Жизненные ситуации, связанные с конфликтами, и способы выхода из них»	11	0	4	0
4.	Итоговая аттестация	12	0	4	0

III. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

3.1. Рабочая программа учебного модуля № 1 «Технологии успешного консультирования»

3.1.1. Объем учебного модуля и виды работ

Виды занятий	Количество учебных часов
Лекции	8
Практические занятия	8
Самостоятельная подготовка	8
Всего	24

3.1.2. Пояснительная записка

Цель изучения: приобретение и расширение знаний и навыков по проведению эффективных и успешных консультаций.

После освоения программы учебного модуля № 1 у слушателей будут сформированы **знания о:**

- основных правилах проведения эффективной консультации;
- типологии сложных клиентов и стратегиях взаимодействия с ними;
- основах управления конфликтами;

Умения:

- достигать результата консультации – предоставление клиенту алгоритма решения его жизненной ситуации – за отведенное время (не более получаса).

Навыки:

- проведения эффективных консультаций;
- применения репертуара невербальных средств и языковых приемов для проведения успешных консультаций;
- базовые навыки управления конфликтами.

3.1.3. Содержание учебного модуля № 1.

Тема 1.1. Сценарии успешного консультирования. Как побудить клиента вернуться

Лекция (2 часа). Почему возникают коммуникативные барьеры, какие техники общения необходимы для их преодоления. Что такое невербальная коммуникация и как ее использовать в работе консультанта. Что такое навыки активного слушания. Работа с возражениями: Управление сложными ситуациями, виды возможных возражений со стороны клиентов, их причины и профилактика. Поведенческое проявление разных видов возражений. Техники преодоления возражений. Стили и приемы общения с клиентами. Техники убеждения и методы аргументирования. Принципы работы с вопросами.

Практическое занятие (2 часа). Практикум по отработке техник невербальной коммуникации, активного слушания и работы с возражениями.

Самостоятельная подготовка (2 часа). Работая в парах, сделайте видеозапись консультации по выбранной вами теме в сфере массовых социально значимых услуг. Используйте изученные навыки невербальной коммуникации, активного слушания, работы с возражениями. Продолжительность записи – не более 15 минут.

Тема 1. 2. Основы управления конфликтами

Лекция (2 часа). Понятие конфликта. Разрушительное и развивающее воздействие конфликтов. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Потеря информации как причина конфликтов. Пять моделей поведения в конфликтах: приспособление, подавление, уход, компромисс, сотрудничество. Техники урегулирования конфликтов. Стили поведения консультанта для урегулирования конфликта: рейфрейминг, петля понимания, треугольник власти, психологическое айкидо и др. Составляющие сотрудничества. Технология «Я-сообщения». «Стоп-слова» в общении с клиентами. Техники работы с агрессивными клиентами.

Практическое занятие (2 часа). Решение кейсов: поиск выхода из конфликтных ситуаций.

Самостоятельная подготовка (2 часа). Составление чек-листа либо памятки поведения в конфликтной ситуации.

Тема 1. 3. Типология сложных клиентов и стратегии взаимодействия с ними

Лекция (2 часа). Что такое сложный клиент. «Активист», «знаток», «авторитет», «нигилист» и другие: типичные шаблоны поведения, риски для консультации и способы их преодоления

Практическое занятие (2 часа). Групповая работа. Подготовка и проведение небольшой ролевой игры: взаимодействие со сложным клиентом.

Самостоятельная подготовка (2 часа). С какими сложными клиентами вам приходилось сталкиваться? Как вы решали затруднительную ситуацию? Поделитесь с группой вашими находками. Если вы не сталкивались в своей практике со сложными клиентами, как вы предполагаете, с каким клиентом вы можете встретиться во время консультации? Какую стратегию взаимодействия выберете в этом случае?

Тема 1.4. Профилактика эмоционального выгорания

Лекция (2 часа). Понятие эмоционального выгорания, причины, стадии и последствия. Эмоциональный интеллект и его роль в профилактике эмоционального выгорания. Оценка консультантом своего эмоционального состояния и эмоционального состояния клиента. Кувшин эмоций. Треугольник Карпмана. Техники снижения эмоционального напряжения в ходе консультации. Методы саморегуляции. Профилактика эмоционального выгорания.

Практическое занятие (2 часа). Практикум по отработке техник профилактики эмоционального выгорания.

Самостоятельная подготовка (2 часа). Опираясь на материалы лекции, практического занятия, разработайте памятку профилактики эмоционального выгорания. Включите в памятку советы по трем разделам: «До консультации», «Во время консультации», «После консультации».

3.2. Рабочая программа учебного модуля № 2 «Технологии продвижения услуг консультационных пунктов»

3.2.1. Объем учебного модуля и виды работ

Виды занятий	Количество учебных часов
Лекции	4
Практические занятия	6
Самостоятельная подготовка	2
Всего	12

3.2.2. Пояснительная записка

Цель изучения: расширение знаний и навыков по продвижению работы консультационных пунктов по информированию граждан о массовых социально значимых услугах

После освоения программы учебного модуля 2 у слушателей будут сформированы **знания о:**

– основных моделях продвижения услуг консультационных пунктов.

Умения:

– определять стороны, заинтересованные в деятельности консультационного пункта.

Навыки:

– применения технологий и инструментов продвижения работы консультационного пункта.

3.2.3. Содержание учебного модуля № 2.

Тема 2. 1. Кому и зачем нужны консультационные пункты в библиотеке. Заинтересованные стороны и модели их выгод

Лекция (2 часа). Понятия «заинтересованная сторона» и «модель выгод». Алгоритм создания модели выгод. Примеры моделей выгод в деятельности библиотек

Практическое занятие (2 часа). Разработка модели выгод лиц и организаций, заинтересованных в деятельности консультационного пункта в конкретной библиотеке

Тема 2. 2. Основные модели продвижения услуг (b2b, b2c, b2g) и примеры их применения в работе библиотек

Лекция (2 часа). Что входит в понятие «продвижение». Зачем нужно продвигать работу консультационного пункта. Суть моделей b2b, b2c, b2g. Примеры применения данных моделей в практике работы библиотек. Основные инструменты продвижения.

Практическое занятие (2 часа). Групповая работа. Мозговой штурм «Почему мы (не) хотим применять предложенные модели для продвижения работы своих консультационных пунктов».

Тема 2. 3. Практикум по разработке инструментов продвижения услуг консультационных пунктов

Практическое занятие (2 часа). Групповая работа. Разработка прототипов инструментов продвижения работы консультационного пункта (онлайн и оффлайн): наружная реклама, активности в социальных сетях, презентация, деловая встреча, сторителлинг, общение в мессенджерах.

3.3. Рабочая программа учебного модуля № 3 «Технологии выполнения сложных запросов»

Тема 3. 1. Алгоритм успешного запроса

Лекция (2 часа). Характеристика запросов социально-правового характера. Информация, необходимая для исполнения запросов социально-правового характера, содержащихся в официальных документах. Организация и методики исполнения запросов социально-правового характера разной степени сложности с учетом специфики поиска запрашиваемых заявителем сведений.

Практическое занятие (2 часа). Формирование запросов. Работа с официальными документами.

Тема 3. 2. Практикум «Жизненные ситуации, связанные с конфликтами, и способы выхода из них»

Практическое занятие (4 часа). Групповая работа с моделью социально-правовой жизненной ситуации. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

IV. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Богданович, В. Стань интересным собеседником [Текст] : общение без барьеров : [16+] / Виталий Богданович. – Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2018. – 222, [1] с.

2. Браун, Р. Власть риторики: лучше говоришь – больше достигаешь / Р. Браун ; пер. с нем. М. Терехина. – Москва : Интерэксперт, 2012. – 350 с.

3. Воробьева, О. И. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / О. И. Воробьева, Е. М. Зотова, О. Н. Худякова ; Министерство здравоохранения Российской

Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Северный государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации. – Архангельск : Изд-во Северного гос. мед. ун-та, 2021. – 158 с.

4. Головлева, Е. Л. Government Relations: модели коммуникации власти и групп интересов [Текст]: учебник / Е. Л. Головлева, Р. Т. Мухаев ; Московский гуманитарный ун-т, Каф. теории рекламы и массовых коммуникаций. – Москва: Изд-во Московского гуманитарного ун-та, 2014. – 158 с.

5. Знаков, А. Язык тела в действии : эффективные приемы и техники для понимания людей по мимике и жестам : [16+] / Алексей Знаков. – Москва : АСТ, 2024. – 287 с.

6. Иркова, А. Р. Культура речи и деловое общение : учебное пособие : [16+] / А. В. Иркова, Т. Ю. Сатучина, И. П. Фаломкина ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный университет» (КемГУ). – Кемерово : КемГУ, 2023. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

7. Кряжева, С. Г. О важности установления психологического контакта и доверительных отношений между нотариусом и клиентом / Кряжева Светлана Геннадьевна. – (Актуальное мнение). – Текст : непосредственный // Нотариус. – 2020. – № 7. – С. 3-6.

8. Лесли, И. Искусство конфликта : почему споры разлучают и как они могут объединять : [16+] / Иэн Лесли ; перевод с английского Д. Прокофьева. – Москва : КоЛибри : Азбука-Аттикус, сор. 2022. – 334 с.

9. Лупьян, Я. А. Барьеры общения, конфликты, стресс... / Я. А. Лупьян. – [3-е изд.]. – Ростов н/Д : Кн. изд-во, 1991. – 222,[1] с.

10. Михненко, П. А. Как я учился деловому общению : [практ. рук. по преодолению коммуникатив. барьеров] / П. А. Михненко. – Москва : NT Press, 2005 (ООО Тип. ИПО профсоюзов Профиздат). – 246 с.

11. Риттер, О. К. Культура групповой самоорганизации – Код Московского долголетия: монография / О. К. Риттер. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Де'Либри, 2020. – 255 с.

12. Тульчинский, Г. Л. PR в сфере культуры [Текст]: учебное пособие / Г. Л. Тульчинский; Нац. исслед. ун-т Высш. шк. экономики в Санкт-Петербурге. – Санкт-Петербург [и др.]: Лань: Планета музыки, печ. 2011. – 571 с.

13. Шейнов, В. П. Управление конфликтами : [первопричины, прогнозирование, предотвращение, разрешение : 16+] / Виктор Шейнов. – Москва : АСТ, Времена, сор. 2024. – 638, [1] с.

V. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

5.1. Материально-техническое обеспечение

№	Наименование учебного модуля/раздела в соответствии с учебным планом	Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий и пр. с перечнем основного оборудования	Форма владения, пользования (собственность, оперативное управление, аренда и т. п.)

1.	Технологии успешного консультирования	Кабинет № 503 персональный компьютер – 18 шт., мультимедийный проектор – 1 шт., доска-флипчарт – 1 шт., модуль беспроводного доступа – 1 шт., стол компьютерный – 4 шт., стол письменный (преподавательский) – 1 шт., стол читательский – 17 шт., стул рабочий – 20 шт.	Оперативное управление по договору Собственность
2.	Технологии продвижения услуг консультационных пунктов		
3.	Технологии выполнения сложных запросов		

5.2. Обеспеченность учебными материалами, техническими и электронными средствами обучения и контроля знаний

№ п/п	Наименование	Вид	Форма доступа	Кол-во
1.	Нормативно-правовые документы	Электронный	Кабинеты	1
2.	Мультимедийные презентации лекций	Электронный	Кабинеты	1
3.	Методические материалы	Электронный	Кабинеты	1

5.3. Кадровое обеспечение

В реализации дополнительной профессиональной программы задействованы специалисты ГБУК ИОГУНБ с высшим образованием и практическим опытом работы, а также привлеченные специалисты-практики, обладающие необходимыми для ведения педагогической деятельности компетенциями.

VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Паспорт фонда оценочных средств

6.1.1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения дополнительной профессиональной программы.

6.1.2. Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий, формах аттестации

Результаты оценивания (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания
--	---	-------------

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения	Практическая работа
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Соответствие требованиям нормативно-правовых документов.	Практическая работа
ОПК-3. Способен решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности		Защита плана развития консультационного пункта

6.1.3. Формы аттестации

Наименование учебного модуля	Форма аттестации
1. Технологии успешного консультирования	Практическая работа
2. Технологии продвижения услуг консультационного пункта 3. Технологии выполнения сложных запросов	Практическая работа Практическая работа
Итоговая аттестация	Защита плана развития консультационного пункта

6.2. Задания для проведения промежуточной аттестации

6.2.1. Практическая работа

Темы и разделы, предлагаемые для оценки качества освоения программы:

- Технологии успешного консультирования

Содержание работы: Решите представленный кейс.

Гражданка И., 50 лет, обращается в ваш консультационный пункт. Долго и путано рассказывает историю своей жизни, жалуется на развод родителей, на повторный брак своей матери и отсутствие тепла и материнской поддержки. Затем рассказывает о своем разводе и попытке бывшего супруга лишить ее материнских прав с целью забрать себе материнский капитал.

Предложите свой вариант проведения консультации с гражданкой И., который позволит вам уточнить суть запроса и завершить консультацию предоставлением алгоритма решения жизненной ситуации гражданки И. в течение получаса. Какие навыки активного слушания и работы с возражениями вы включите в свою консультацию? Сделайте блок-схему, которая показывает ход консультации.

И. – клиент, К. – консультант



Критерии оценки работы: Выполнение практической работы оценивается в диапазоне 0-3 балла, где 3 балла – блок-схема представлена в полном объеме, показаны стратегии активного слушания и работы с возражениями; 2 балла – блок-схема представлена в полном объеме, не включены техники перефразирования либо техники убеждения и аргументирования; 1 балл – по представленной блок-схеме сделаны существенные замечания относительно выбора предложенных техник; 0 баллов – задание не выполнено.

6.2.2. Практическая работа.

Темы и разделы, предлагаемые для оценки качества освоения программы:

- Технологии продвижения услуг консультационного пункта

Содержание работы: По представленному шаблону с примером подготовьте план-график продвижения услуг своего консультационного пункта на 12 месяцев.

Модель продвижения b2c			
Когда	Что делаем онлайн	Что делаем оффлайн	Результат
Апрель	История (сторителлинг) в соцсетях о многодетной семье, получающей несколько услуг одновременно		Многодетные семьи, подписчики группы библиотеки, получили информацию о положенных им МСЗУ
Модель продвижения b2b			
Модель продвижения b2g			

Сентябрь		Встреча с представителями администрации: отделом по социальным вопросам и по культуре	На сайте администрации размещен пост о консультационном пункте, о графике его работы и о возможностях для жителей.

Критерии оценки работы: Выполнение практической работы оценивается в диапазоне 0-3 балла, где 3 балла – практическое задание выполнено в полном объеме, слушатель продемонстрировал понимание сути каждой модели продвижения, знания различных инструментов продвижения, применил инструменты релевантно для достижения целей. Работа оценивается в 2 балла, если план-график выполнен не в полном объеме, не раскрыта одна из моделей продвижения либо предложенные инструменты не позволяют достичь указанных слушателем результатов. Работа оценивается в 1 балл, если план-график выполнен с существенными замечаниями; 0 баллов – представленный план-график не раскрывает сути либо задание не выполнено.

6.2.3. Практическая работа

Вид работы: практическое задание – создать макет информационного материала по наиболее актуальным для ваших читателей запросам социально-правового характера, используя различные варианты источников правовой информации.

Темы и разделы, предлагаемые для оценки качества освоения программы:

- Технологии выполнения сложных запросов

6.3. Задания для проведения итоговой аттестации

Вид работы: защита плана развития консультационного пункта

Темы и разделы, предлагаемые для оценки качества освоения программы:

- Технологии успешного консультирования
- Технологии продвижения услуг консультационных пунктов
- Технологии выполнения сложных запросов

Содержание работы: Представьте экспертной группе план развития вашего консультационного пункта на три года. Опишите стартовую позицию: какие целевые аудитории посещают ваш пункт в настоящее время? Каков ваш режим работы сейчас? Какими стратегиями работы вы пользуетесь (реактивной и/ или проактивной). Какие мероприятия проводите в настоящее время (консультации индивидуальные, консультации групповые, деловые встречи и т. п.). Как вы продвигаете услуги вашего пункта в настоящее время?

Опишите ваше видение работы консультационного пункта через три года, ответив на те же самые вопросы: 1) целевые аудитории, 2) стратегии работы, 3) режим работы, 4) линейка мероприятий, 5) стратегия продвижения по моделям b2b, b2c, b2g.

Критерии оценки работы: Выполнение задания оценивается в диапазоне 0-3 балла, где 3 балла – задание выполнено в полном объеме без замечаний; 2 балла – задание выполнено в полном объеме, но с одним-двумя несущественными замечаниями; 1 балл – задание

выполнено с существенными замечаниями; 0 баллов – представленное задание не раскрывают сути либо задание не выполнено.