Министерство культуры Самарской области
Государственное бюджетное учреждение культуры
«Самарская областная универсальная научная библиотека»

Образовательный центр

УТВЕРЖДЕНА
приказом ГБУК «СОУНБ»

от 13.09.2023 № 76

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Психология делового общения и корпоративная культура»
(модифицированная)

Форма обучения - очная/заочная
Объем программы – 36 часов

Составители (разработчики):
Быстрова Наталья Борисовна
педагог-психолог Образовательного центра ГБУК «СОУНБ»

г. Самара
2026 г.

Оглавление

1. Пояснительная записка 2
1.1. Актуальность программы 2
1.2. Нормативно-правовые основания 2
1.3. Цель реализации программы 2
1.4. Задачи программы 2
1.5. Планируемые результаты освоения программы 2
2. Календарный учебный график 3

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Актуальность программы

Современная библиотека трансформируется из традиционного книгохранилища в многофункциональный культурно-информационный центр, пространство коммуникации, творчества и социального взаимодействия. В этих условиях ключевым фактором эффективности библиотечной деятельности становится коммуникативная компетентность сотрудников - их способность выстраивать конструктивный диалог с читателями разных возрастных и социальных групп, работать в команде, разрешать конфликтные ситуации, соблюдать профессиональные этические нормы и поддерживать корпоративную культуру.

Программа «Деловое общение и корпоративная культура» направлена на системное развитие профессионально значимых компетенций библиотечных специалистов в области психологии общения, деловой коммуникации, конфликтологии и профессиональной этики.

1.2. Нормативно-правовые основания

Программа разработана в соответствии с:
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Профессиональным стандартом «Специалист по библиотечно-информационной деятельности» (приказ Минтруда России от 14.09.2022 № 527н);
- Кодексом этики российского библиотекаря (РБА, 2011, ред. 2021).

1.3. Цель программы

Совершенствование и (или) формирование у слушателей профессиональных компетенций в области делового общения, психологии взаимодействия с читателями, этики и корпоративной культуры, необходимых для эффективной профессиональной деятельности в современной библиотеке.

1.4. Задачи программы

1. Сформировать систему знаний о психологических основах общения, структуре и функциях коммуникации.
2. Развить навыки эффективного делового общения (вербального и невербального) в различных профессиональных ситуациях.
3. Сформировать умения преодолевать коммуникативные барьеры и учитывать индивидуально-психологические особенности читателей.
4. Развить компетенции конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.
5. Сформировать представления о нормах профессиональной библиотечной этики и принципах корпоративной культуры.
6. Развить навыки саморегуляции и профилактики профессионального выгорания.

1.5. Планируемые результаты освоения программы

В результате освоения программы слушатель должен:

Знать:
- основы социальной и возрастной психологии применительно к библиотечной практике;
- структуру, виды, функции и средства общения (вербальные и невербальные);
- коммуникативные барьеры и способы их преодоления;
- типологию читателей по темпераменту и стратегии взаимодействия с ними;
- нормы профессиональной библиотечной этики и принципы корпоративной культуры;
- структуру деловой беседы, этапы коммуникационного процесса;
- виды, причины и динамику конфликтов, стратегии поведения в конфликте;
- методы саморегуляции и профилактики стресса.

Уметь:
- устанавливать и поддерживать контакт с читателями разных возрастных групп;
- использовать техники активного слушания и «Я-высказывания»;
- соблюдать Кодекс этики российского библиотекаря в профессиональной деятельности;
- применять «Вы-подход» и принципы партнерского общения;
- диагностировать коммуникативные барьеры и выбирать адекватные способы их преодоления;
- конструктивно разрешать конфликтные ситуации;
- управлять собственным эмоциональным состоянием.

Владеть:
- навыками эффективной деловой беседы и телефонных переговоров;
- приемами невербальной коммуникации (позы, жесты, дистанция);
-техниками работы с «трудными» читателями;
- алгоритмами профилактики и разрешения конфликтов;
- методами саморегуляции в напряженных ситуациях.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

2.1. Общая трудоемкость и распределение часов

№ п/п	Наименование модуля / темы	Всего часов	Аудиторные занятия (лекции)	Практические занятия	Самостоятельная работа	Форма контроля
1.	**Психология общения**	**8**	**3**	**2**	**3**	
1.1	Введение в психологи. Общения. Структура и функции общения	2	1		1	
1.2.	Вербальные и невербальные средства коммуникации. Кинесика, такесика, проксемика	2	1		1	
1.3.	Коммуникативные барьеры и способы их преодоления	2	1	1		
1.4.	Мотивы общения. Виды и стили общения	2		1	1	
2.	**Деловая коммуникация**	**10**	**5**	**2**	**3**	
2.1.	Понятие, особенности и функции деловой коммуникации	2	1		1	
2.2.	Структура и этапы коммуникационного процесса. Обратная связь	2	1		1	
2.3.	Деловая беседа: структура, этапы, методы начала и завершения	3	1	1	1	
2.4.	Телефонное общение и деловая переписка. Этика виртуальной	3	2		1	
3.	**Профессиональная этика и корпоративная культура**	**6**	**2**	**2**	**2**	
3.1.	Понятия этики, этикета, профессиональной и корпоративной этики	2	1		1	

3.2.	Кодекс этики российского библиотекаря: структура и содержание	2	1		1	
3.3.	Корпоративная культура библиотеки. Функции и структура корпоративного кодекса	2		1	1	
4.	**Психология взаимодействия с читателем**	**6**	**2**	**2**	**2**	
4.1.	Типология читателей по темпераменту. Стратегии взаимодействия	3	1	1	1	
4.2.	Возрастные кризисы и их учет в библиотечной работе	3	1	1	1	
5.	**Конфликтология в библиотечной практике**	**4**	**2**	**1**	**1**	
5.1.	Понятие, структура и динамика конфликта. Классификация конфликтов	2	1		1	
5.2.	Стратегии поведения в конфликте. Технологии разрешения конфликтов	2	1	1	-	
6.	**Профилактика профессионального выгорания**	**2**		**1**	**1**	
6.1.	Эмоциональный интеллект и саморегуляция. Методы снятия стресса	2		1	1	
7.	**Итоговая аттестация**					**Зачет (тест)**
	ВСЕГО	**36**	**14**	**10**	**12**	