

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации

«Эффективные коммуникации с посетителями учреждений культуры»

Цель реализации	Повышение уровня профессиональной коммуникативной и конфликтологической компетентности, а также совершенствование психологической составляющей процесса взаимодействия персонала организации, оказывающей услуги в сфере культуры, с посетителями учреждений культуры с целью оптимизации этого процесса и повышения эффективности деятельности учреждения в целом.
Категория слушателей	Руководители и специалисты служб гостеприимства музеев, служб приема посетителей, руководители и специалисты отделов учреждений культуры, напрямую взаимодействующих с посетителями. Требования к уровню образования: наличие среднего профессионального или(и) высшего образования.
Общая трудоемкость (ак.ч.)	40
Форма обучения	Очная
Структура программы	<p>Тема 1. Критерии и алгоритм эффективного делового общения</p> <p>Тема 2. Ступени коммуникации</p> <p>Тема 3. Навыки вступления в контакт, личные барьеры в общении</p> <p>Тема 4. Освоение техник активного слушания</p> <p>Тема 5. Аргументация принятых решений и влияние на позицию партнера</p> <p>Тема 6. Управление диалогом посредством вопросов</p> <p>Тема 7. Типичные ошибки приема и передачи профессиональной информации</p> <p>Тема 8. Структура и правила бесконфликтного поведения</p> <p>Тема 9. Техники и инструменты управления конфликтом</p> <p>Тема 10. Формулирование просьб, замечаний и запретительных фраз</p> <p>Тема 11. Коммуникативная компетентность или эффективные коммуникации</p>
Планируемые результаты освоения программы	<p>В результате освоения программы слушатели должны:</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные составляющие коммуникации, каналы коммуникации, схему и категории наблюдения; - правила делового этикета и стандарты обслуживания посетителей в работе персонала учреждений культуры; - критерии и алгоритм эффективного делового общения; - ступени коммуникации; - невербальные средства коммуникации; - техники активного слушания; - типичные ошибки приема и передачи профессиональной информации; - техники и инструменты управления конфликтом; - конфликтогены, их классификацию; - закон эскалации конфликтогенов; - схему возникновения случайных конфликтов; - структуру и правила бесконфликтного поведения; - понятие эмоционального интеллекта, лимбическую систему; - техники регулирования эмоционального состояния; - техники аргументации и правила их использования; - инструменты и техники защиты от манипулирования.

	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выстраивать эффективные деловые и межличностные коммуникации с посетителями учреждений культуры и сотрудниками по «вертикали» и «горизонтали»; - определять запросы и особенности посетителей; - выбирать и корректировать формат взаимодействия в зависимости от ситуации и характеристик аудитории; - распознавать манипуляции и управлять своим состоянием в различных ситуациях; - вырабатывать эффективные способы урегулирования напряженных эмоциональных ситуаций при взаимодействии с посетителями учреждения культуры. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами взаимодействия с различными группами аудитории; - приемами и навыками эффективной коммуникации; - приемами аргументации своей позиции; - техниками установления контактов; - техниками активного слушания в личном и профессиональном общении; - техниками регулирования эмоционального состояния.
<p>Форма (ы) оценки качества освоения программы</p>	<p>Текущий контроль по разделам (модулям) программы проводится в неформализованной форме контроля (участие в учебной работе, дискуссиях, ролевых играх, деловых упражнениях, работа в мини-группах и др.).</p> <p>Итоговая аттестация проводится в форме зачета (круглый стол).</p>
<p>Документ, выдаваемый в результате освоения программы</p>	<p>Удостоверение о повышении квалификации установленного образца</p>

Зачисление на обучение за счет средств бюджета Санкт-Петербурга сотрудников учреждений, подведомственных Комитету по культуре Санкт-Петербурга, осуществляется в соответствии с направлениями организаций-работодателей. Справки по телефону (812) 246-73-42.