

Уважаемые руководители, коллеги!

Приглашаем специалистов на курсы повышения квалификации:

### **«Организация системы опроса посетителей и качество обслуживания в библиотеке»**

**Категории обучающихся:** методисты и другие библиотечные специалисты, занимающиеся повышением качества обслуживания.

**Цели** дополнительной профессиональной программы состоят в ознакомлении слушателей с технологией, основными этапами и методами организации опросов посетителей учреждения, освоения практических навыков составления анкет по различным проблемам и работы с виртуальными сервисами.

### **Программой предусмотрено рассмотрение следующих вопросов:**

- качество оказания услуг в библиотеках — показатели, виды оценки (независимая оценка качества, внутриучрежденческая);
- повышение степени удовлетворенности посетителей: правила, методы, подходы; **New!**
- организация системы оценки качества оказания услуг. Этапы организации опроса посетителей библиотеки, технологии обработки результатов; документационное оформление результатов и наглядное представление;
- работа с Google-документами, создание документов общего доступа. Организация онлайн-опросов в разных интернет-сервисах;
- создание интерактивных презентаций с использованием онлайн-сервисов Mentimeter, Slidecast

### **Сроки обучения: 15–17 мая 2023 года.**

Занятия проводят ведущие специалисты ЦГПБ им. В. В. Маяковского, имеющие большой профессиональный опыт. По окончании обучения выдается удостоверение о повышении квалификации. Обучение проходит на договорной основе, **стоимость обучения — 7 600 ₽.**

**Место проведения:** ЦГПБ им. В. В. Маяковского, Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки 46, аудитория № 21.

### **Контактная информация и запись на курсы:**

- Общие вопросы: Чудашкина Наталья Владимировна, главный библиотекарь Центра методической работы Управления научно-организационной работы ЦГПБ им. В. В. Маяковского, тел. (812) 246-64-29, e-mail: chnv@cgpb.ru
- Заключение договоров: Кургузова Светлана Валерьевна, руководитель Школы профессионального мастерства, тел. (812) 246-64-29, e-mail: s.kurguzova@cgpb.ru