

# Коммуникативно-поведенческий стандарт как технология формирования корпоративной культуры организации

СПб ГБУК «Центральная городская публичная библиотека имени В. В. Маяковского»  
Номинация: «Лучшая кадровая технология развития корпоративной культуры»

*Афанасьева Надежда Игоревна,  
руководитель Центра методической работы  
[pia@cgbp.ru](mailto:pia@cgbp.ru)*

# Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского

- социально ориентированный
- информационный
- образовательный
- культурный центр  
для населения
- методический центр  
**для 200**  
общедоступных  
библиотек  
Санкт-Петербурга



# Цели коммуникативно-поведенческого стандарта



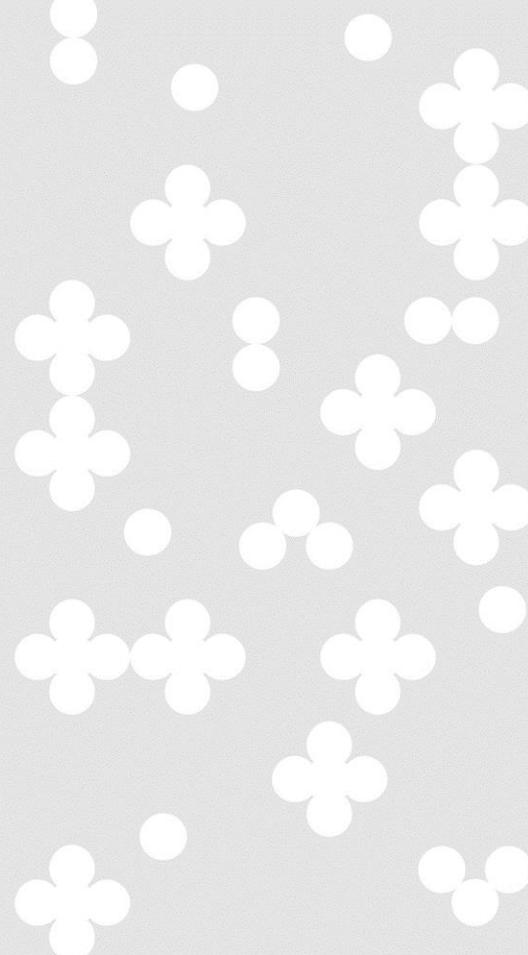
**Формирование** единой, клиентоориентированной корпоративной культуры, направленной на повышение качества обслуживания,



**Создание** комфортной среды как для посетителей, так и сотрудников



**Укрепление** позитивного имиджа библиотеки как современного социального института, доступного каждому человеку



# Задачи коммуникативно-поведенческого стандарта

Унифицировать и повысить стандарты профессионального поведения и коммуникации сотрудников.

Вовлечь весь коллектив в процесс разработки и принятия новых стандартов, обеспечив их высокую лояльность к изменениям.

Создать систему навигации и регламентов, поддерживающих новый стандарт обслуживания.

Выстроить единое корпоративное пространство, основанное на принципах клиентоориентированности, взаимного уважения и эффективной коммуникации, чтобы усилить внутренний бренд организации и достичь высоких стандартов качества предоставляемых услуг.

Сформировать у сотрудников навыки бесконфликтного общения и эффективного поведения в сложных ситуациях, возникающих при общении с посетителями или при решении производственных задач внутри коллектива

Повысить уровень удовлетворенности посетителей качеством услуг.

# Основные этапы формирования корпоративной культуры

В 2018 году проведён анализ прежних регламентов и навигации, выявлены потребности комплексных изменений методом «тайный клиент» и внутреннего аудита.

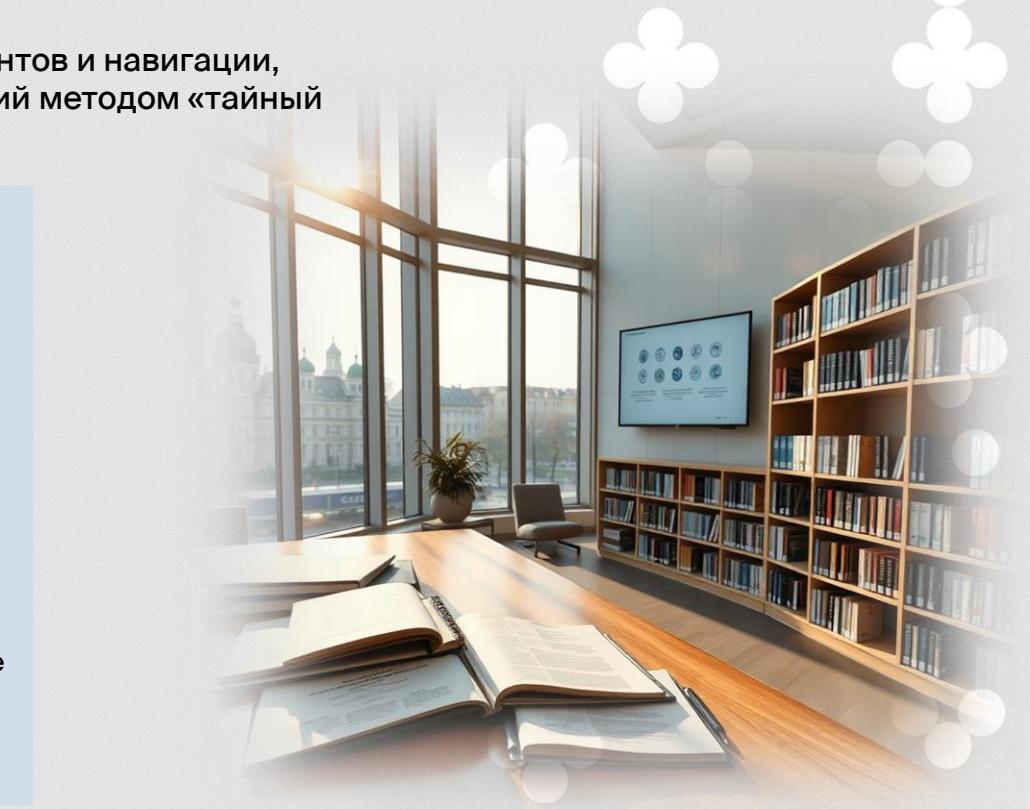
## Диагностика и нормативное обеспечение

Первый этап включает анализ текущих процессов, создание новых нормативных документов и стандарта общения для унификации сервисного обслуживания.



## Обучение и мотивация персонала

Обучение 300 сотрудников интерактивным тренингам, вовлечение экспертов и мотивационное укрепление корпоративного имиджа способствуют трансформации культуры.



# Компоненты коммуникативно-поведенческого стандарта

Компонент	Описание
Регламенты по коммуникации	Стандарты общения с посетителями и внутри коллектива
Дресс-код	Единый внешний вид, включая бейджи и жилеты
Корпоративная символика	Использование фирменных элементов бренда
Нормы делового этикета	Правила профессионального поведения и взаимодействия

Таблица отражает комплексное регулирование поведения, внешнего вида и этикета для формирования цельного профессионального имиджа сотрудника.



Внедрение системного подхода к стандартам обеспечивает единый и узнаваемый образ сотрудников, повышая качество обслуживания и корпоративную культуру.

Внесены изменения во внутренние официальные документы Центральной городской публичной библиотеки им. В.В. Маяковского в соответствии с новыми требованиями

# Мотивационно-имиджевая составляющая коммуникативно-поведенческого стандарта

В 2023 году издана брошюра  
«Памятка сотруднику библиотеки»

общение  
в интернете



общение  
с читателями



7 профессиональный  
имидж

11 общение  
с читателями

18 общение  
в интернете

20 общение  
по телефону

22 общение  
в нестандартных  
ситуациях

28 общение  
в конфликтных  
ситуациях

32 правила общения  
для сотрудников  
охраны



# Тренинги по разработке и внедрению коммуникативно-поведенческого стандарта

300

сотрудников приняли участие  
в совместной разработке стандарта,  
что повышает лояльность  
и эффективность внедрения

2019-2025

Прошли обучение 93% сотрудников Маяковки

**Вовлечение всего персонала  
от специалистов отделов обслуживания  
до сотрудников охраны обеспечивает  
комплексный и соучаствующий подход,  
укрепляя коллектив и улучшая  
внутренний бренд организации**

# Динамика удовлетворенности сотрудников и снижение текучести

Более 80% сотрудников вовлечены в корпоративные инициативы, что способствует сплочённости и низкой текучести кадров

**Укрепление горизонтальных связей и междисциплинарного взаимодействия:** Внедрение технологии способствовало значительному усилению горизонтальных связей между сотрудниками разных отделов и подразделений



# Повышение качества услуг и лояльности посетителей

**Независимая оценка качества оказания услуг  
доброжелательность и вежливость  
сотрудников выросла с 98,8 до 100 баллов**

**Внутренний мониторинг  
устойчивый рост процента положительных отзывов  
о качестве общения с сотрудниками.  
в стенах библиотеки: с 78% до 96%  
по внешним каналам: с 74% до 87%**

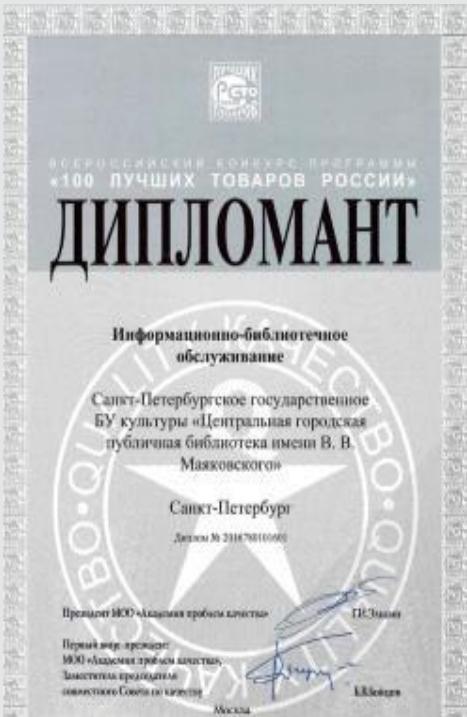
**В комментариях посетителей, устойчиво  
закрепилась характеристика отношения  
сотрудников как «доброжелательное»**

**Количество жалоб в «Книге отзывов и  
предложений» сократилось на 73%**

# Признание на профессиональном уровне



Центральная городская публичная  
Библиотека имени  
В. В. Маяковского



## Серебряный Лучник - Северо-Запад

РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРЕМИЯ В ОБЛАСТИ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ



### Брошюра «Памятка сотруднику библиотеки»

ЦГПБ им. В.В. Маяковского, Санкт-Петербург

шорт-лист

Региональной премии в области развития общественных связей  
«Серебряный Лучник» - Северо-Запад  
в номинации

### «Внутрикорпоративные коммуникации и корпоративные медиа»

Председатель жюри



Куприянов С.В.

Исполнительный директор  
Региональной премии



Котова А.В.



Генеральный  
партнер

2023



# Тиражируемость и перспективы масштабирования технологии



## Универсальность применения

Технология адаптирована для различных организаций сферы услуг и культуры, обеспечивая стандарты клиентаориентированности.



## Расширение на библиотеки города

Опыт внедрения уже распространён на 200 общедоступных библиотек Санкт-Петербурга, что подтверждает эффективность и масштабируемость.



## Готовые стандарты и тренинги

Продукты проекта, включая памятки и программы тренингов, доступны для передачи и адаптации под разные учреждения.

# Стратегические выводы и перспективы развития

Комплексный подход «Культурного кода Маяковки» доказал эффективность в улучшении внутреннего бренда и качества услуг, рекомендован к применению в сферах обслуживания и культуры.