

ETHICS AND COMMUNICATION SKILLS FOR LIBRARIAN

TRAINING PROGRAM

Training Khusus Pustakawan Berbasis
70% Practice, 30% Knowledge

**OFFLINE
TRAINING**
di Kampus ITS
Tjokroaminoto
Surabaya

Pendaftaran :
Sitra.its.ac.id

ITS Executive Education Program
Sekolah Interdisiplin Manajemen dan Teknologi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Kampus ITS Tjokroaminoto
Jl. Cokroaminoto 12A, Surabaya 60264
Tel: +62315613922, +62315666172
e-mail: ppbsimt@its.ac.id

Fasilitas

(Exclusive Training Kit, Kaos, Snack,
Lunch, Studi Observasi)

GREETING

Prof. Ir. I Nyoman Pujawan.,M.Eng., Ph.D., CSCP

Dekan Sekolah Interdisiplin Manajemen dan Teknologi ITS

Para eksekutif dan profesional dituntut untuk selalu adaptif dengan perkembangan lingkungan bisnis dan sosial yang dinamis. Perubahan yang cepat ini harus direspon dengan agility yang tinggi oleh organisasi maupun individu yang ada di dalamnya. Dalam rangka memfasilitasi kebutuhan untuk peningkatan kapasitas dan penyesuaian dengan perkembangan dunia yang cepat, Sekolah Interdisiplin Manajemen dan Teknologi (SIMT) ITS meluncurkan program Pendidikan non-gelar (bersertifikat) untuk bidang-bidang yang spesifik. Kami menawarkan berbagai bidang seperti Project Management, Business Analytics, Energy Management, Safety Engineering, System Maintenance, Disaster Risk Management, Design Thinking, dan masih banyak lagi.

Program ini dirancang berbeda dengan model pelatihan yang banyak ditawarkan lembaga yang lain setidaknya dari beberapa hal. Pertama, durasi program relatif lebih panjang dibandingkan pelatihan pada umumnya. Kedua, pengajarnya adalah gabungan antara akademisi dan praktisi. Ketiga, ada proyek akhir yang harus dikerjakan oleh para peserta sebagai upaya pendalaman materi yang sudah diperoleh. Dengan demikian maka proses yang kami tawarkan akan memberikan dampak yang lebih besar dibandingkan dengan pelatihan yang hanya dilakukan dua atau tiga hari.

Kami mengundang para pimpinan perusahaan untuk mempertimbangkan secara serius program-program pendidikan bersertifikat ini sebagai alternatif utama dalam pengembangan pimpinan maupun staf untuk dampak yang lebih besar dan berkelanjutan. Kami selalu terbuka untuk mendiskusikan kebutuhan Bapak dan Ibu termasuk untuk pengembangan modul yang belum ada di tawaran kami saat ini. Kepuasan dan ketercapaian tujuan Bapak dan Ibu adalah misi kami.



OVERVIEW

Program training ini secara khusus kami tujukan bagi Anda **para pustakawan dan profesional perpustakaan** yang dalam menjalankan pelayanan informasi sangat dituntut untuk menghadirkan sebuah layanan prima dan solutif. Selain itu, program training ini fokus pada pengembangan skill komunikasi dan etika dalam berinteraksi dengan para pelanggan perpustakaan. Saat ini, kami meyakini bahwa menjalani profesi sebagai seorang pustakawan memerlukan **knowledge, skill, dan experiences** yang mumpuni terutama untuk berhadapan dengan user yang semakin beragam karakternya. Pada program training khusus pustakawan ini, kami menghadirkan **6 modul unggulan** yang dikemas dalam 12 JPL yaitu, **“Overview of Services Excellence in Library and Information Centre”, “Customer Services Etiquette”, “Interpersonal Communication”, “Effective Communication for Librarian”, “Library Services Management”, dan “The Psychology Aspect for Librarianship”**. Modul-modul ini akan disampaikan oleh para trainer yang berkompeten di bidangnya dan akan **disajikan melalui praktek dan studi kasus**.



25 Years of Delivering Interdisciplinary Program



Blended Learning Design



Case Study





WHO IS THIS PROGRAM FOR?

Program training ini didesain bagi para profesional yang bergerak di bidang perpustakaan dan layanan umum. Mereka yang tertarik untuk mendalami perpustakaan dengan pendekatan interdisiplin sangat tepat untuk mengikuti program ini.



PROFESSIONAL LIBRARIAN AND INFORMATION BROKER

Para profesional yang berkarir sebagai pustakawan dan pelayan informasi yang memerlukan pemahaman dan kemampuan teknis yang kuat dalam pengelolaan manajemen pelayanan perpustakaan dan pusat informasi. Kemampuan ini akan mendukung dalam memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggan perpustakaan dan pengguna informasi, sehingga tercipta kepuasan pelanggan dan kinerja perpustakaan yang optimal.



ADMINISTRATOR

Para profesional yang kesehariannya menjalankan roda bisnis administrasi yang sering berhubungan dengan pihak eksternal dan dituntut untuk memiliki jiwa pelayanan prima, kemampuan komunikasi yang efektif, dan penyajian informasi yang cepat.



25 Years of Delivering
Interdisciplinary
Program



Blended Learning
Design



Case
Study



Customized
Training Program



Reputable and
Experienced Trainers



Free
E-Modules



Interdisciplinary
Curriculum Design



Advanced
Certificate



Post Program
Evaluation



Smart
Classroom

SUSTAINABLE IMPACT



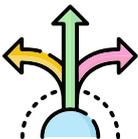
PROBLEM SOLVING

Mengidentifikasi berbagai permasalahan bisnis yang kompleks yang membutuhkan pendekatan khusus dan memberikan solusi strategis untuk mengatasinya.



ANALYTICS

Menggunakan metode dan analisa secara dalam dengan memahami implikasi dari kegiatan bisnis dan memperkuat daya analisa terhadap substansi keberjalngsungan bisnis



DECISION MAKER

Pemahaman tentang proses bisnis yang dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan bisnis di perusahaan/instansi sesuai dengan regulasi yang berlaku.



PROGRAM MODULES

Program ini didesain secara khusus untuk dapat dipahami dan dipraktikkan langsung secara mendalam dalam waktu yang relatif singkat melalui pembelajaran selama 12 JPL. Proses pembelajaran dilakukan dengan terintegrasi dengan berbagai media interaktif seperti video pembelajaran dan infografis, serta dikemas melalui proses diskusi interaktif, pembahasan case studies, dan proyek kelompok untuk analisa berbagai kasus terkait melalui pendekatan konsep-konsep yang disampaikan oleh para trainer.

1. OVERVIEW OF SERVICES EXCELLENCE IN LIBRARY AND INFORMATION CENTRE (2 JPL)

Modul ini akan membahas tentang isu-isu terkini seputar pelayanan informasi di perpustakaan. Berbagai perkembangan pelayanan perpustakaan khususnya di era digital yang menuntut adanya peningkatan pelayanan dari para pustakawannya. Selain itu modul ini juga akan membahas tentang urgensi hadirnya para pustakawan dengan kemampuan yang dinamis dan mampu beradaptasi dengan tuntutan pelayanan di perpustakaan maupun pusat informasi lainnya.

2. CUSTOMER SERVICES ETIQUETTE (2 JPL)

Modul ini akan membahas tentang praktik prinsip-prinsip pelayanan prima yang dapat meningkatkan performa kinerja pustakawan. Adapun topik yang akan dibahas antara lain praktik pelayanan prima, pengembangan layanan prima, penanganan komplain, Modul juga ini akan menyajikan berbagai etiket dan norma-norma bisnis yang harus menjadi pegangan para pustakawan dalam menjalankan tugasnya. Topik yang akan dibahas dan dipraktikkan mulai dari etika menerima tamu, perkenalan diri, mengangkat telepon, mengelola rapat, dll.

3. INTERPERSONAL COMMUNICATION (2 JPL)

Modul ini membahas tentang strategi membangun komunikasi interpersonal yang efektif dengan para pengguna layanan perpustakaan. Modul komunikasi interpersonal akan menghadirkan praktek-praktek berkomunikasi dengan pimpinan, sesama pegawai, stakeholder, customer dll. Selain itu pada modul ini juga akan dibahas tentang berbagai konflik interpersonal dan cara penanganannya.

4. EFFECTIVE COMMUNICATION FOR LIBRARIAN (2 JPL)

Modul ini merupakan kelanjutan dari modul interpersonal communication. Modul ini lebih teknis dalam mempraktekkan strategi membangun komunikasi yang efektif dalam sebuah perpustakaan, diantaranya teknik mendengarkan, mengajukan pertanyaan, menjawab telepon, menyampaikan informasi, penggunaan bahasa verbal dan non-verbal, membangun kepercayaan dll.

5. LIBRARY SERVICES MANAGEMENT (2 JPL)

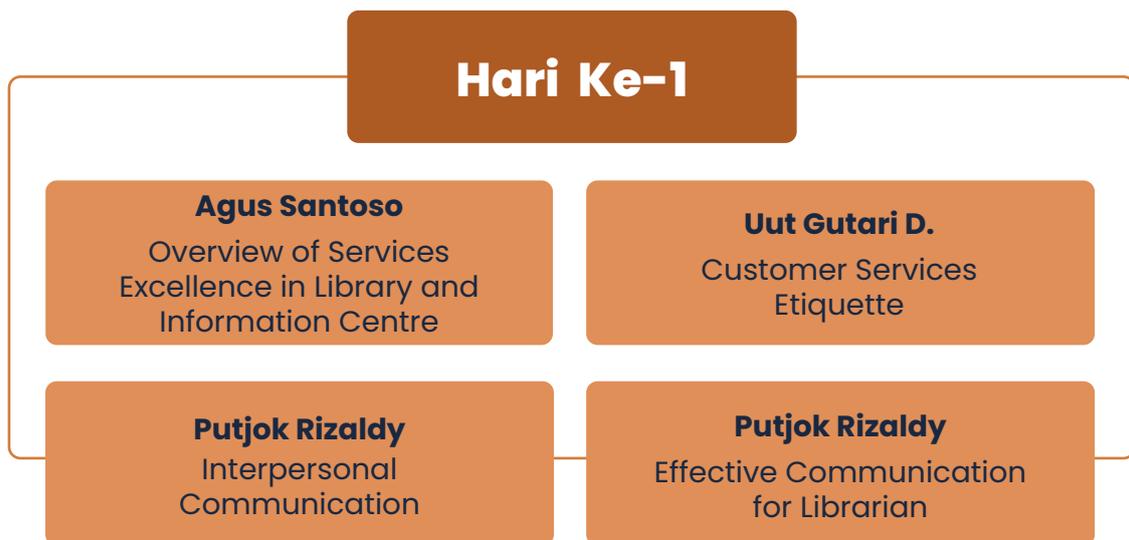
Modul ini akan membahas tentang bagaimana menerapkan prinsip-prinsip manajemen perpustakaan yang fokus pada aspek pelayanan informasi dan kepuasan pengguna. Modul ini tidak akan membahas manajemen perpustakaan secara menyeluruh, tetapi justru akan fokus pada pemberian solusi dari berbagai permasalahan pelayanan kepada pengguna.

6. THE PSYCHOLOGY ASPECT FOR LIBRARIANSHIP (2 JPL)

Modul ini akan membahas tentang berbagai aspek psikologis kaitannya dengan berbagai kegiatan pelayanan di perpustakaan. Mengingat layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang berhubungan dengan manusia, dalam hal ini pemustaka, maka ada beberapa hal yang akan dibahas terkait dengan pemahaman aspek-aspek psikologis pemustaka. Sehingga pustakawan dapat lebih memberikan kepuasan kepada pengguna, Ketika berinteraksi dengan pemustaka.



PROGRAM SCHEDULE



PROGRAM FACULTY



Putjok Rizaldy, M.Med.Kom, M.M

(Owner PR Institute & Presenter Jawa Pos TV)

Putjok Rizaldy adalah pendiri PR Institute. Ia memulai karirnya di industri penyiaran televisi pada tahun 2004 sebagai presenter di beberapa televisi lokal di Surabaya. Sejak itu ia mulai menekuni bidang Presenter, MC, Moderator, Public Relation dan Pengajar Public speaking serta berbagai iklan di TV lokal Jawa Timur. Sebagai seorang Public Speaker, Putjok Rizaldy banyak memberikan seminar dan pelatihan (training) di berbagai lembaga pendidikan, perusahaan/organisasi, bahkan di instansi pemerintah, di bidang komunikasi. Sebagai lulusan Fakultas Pascasarjana Media Komunikasi Universitas Airlangga Surabaya dan Magister Manajemen Universitas Ciputra Surabaya, ia benar-benar memiliki gairah dalam mendidik pribadi seseorang, terutama generasi muda khususnya dalam berkomunikasi karena selama ini ketakutan yang paling besar dalam diri seseorang adalah berbicara di depan umum untuk itu ia pikir keterampilan berbicara di depan umum harus dikuasai oleh kebanyakan orang dalam era globalisasi, agar dapat menciptakan kualitas dengan sempurna. Beberapa tahun ini ia mengkonsentrasikan diri pada bidang personal/merk branding, marketing komunikasi, bisnis komunikasi, etiket komunikasi, pelayanan publik, entrepreneurship dan bidang komunikasi lainnya



Dr. Tri Susantari, Dra., M.Si.

(Dosen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, FISIP. Unair)

Tri Susantari merupakan pengajar Ilmu Informasi dan Perpustakaan di FISIP Universitas Airlangga dan telah bergabung sejak tahun 1982. Pada tahun 2016, ia berhasil mendapatkan gelar doktor di bidang Ilmu-ilmu Sosial FISIP Universitas Airlangga setelah sebelumnya menyelesaikan gelar Sarjana Sosiologi pada FISIP Universitas Airlangga dan gelar Magister Ilmu Perpustakaan di Universitas Indonesia. Bidang keahlian yang diminati oleh Tri Suantari antara lain organisasi informasi dan pemberdayaan wanita, serta memiliki ketertarikan dibidang ilmu informasi dan gender. Hal ini dibuktikan dengan keaktifannya pada kegiatan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah terutama terkait dengan pemberdayaan wanita.

PROGRAM FACULTY



Astutik Nur Qomariyah, S.Sos.,MA

(Pustakawan Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember)

Astutik Nur Qomariyah adalah seorang profesional pustakawan yang telah berkarir selama lebih dari 13 tahun di Perpustakaan ITS. Astutik mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Informasi dan Perpustakaan di FISIP Universitas Airlangga pada tahun 2009. Selanjutnya di tahun 2016, ia berhasil mendapatkan gelas Magister Ilmu Perpustakaan. Astutik juga aktif menghadirkan beberapa karya tulis di bidang informasi, perpustakaan, dan kearsipan yang dimuat pada jurnal dan juga media cetak. Ia berhasil meraih juara harapan satu Pemilihan Pustakawan Berprestasi Terbaik Tingkat Provinsi Jawa Timur oleh Gubernur Jawa Timur pada tahun 2018.



Uut Gutari Dityandrista, A.Md., S.Psi., S.E

(Ketua TUK LSK Bidang Sekretaris Prisma Profesional)

Uut Gutari merupakan praktisi di bidang kesekretariatan yang sudah menjalankan profesinnya selama 37 tahun. Berbagai pengalaman sebagai seorang sekretaris pimpinan diawali di tahun 1984. Sertifikasi keahlian di bidang sekretaris telah ia miliki. Saat ini ia juga dipercaya sebagai Ketua TUK (Tempat Uji Kompetensi) Lembaga Sertifikasi Kompetensi Bidang Sekretaris Prisma Profesional. Berbagai organisasi di bidang Sekretaris juga ia ikuti, diantaranya Ikatan Sekretaris Indonesia, Himpunan Seluruh Pendidik dan Penguji seIndonesia Surabaya.

PROGRAM FACULTY



Agus Santoso, S. Sos., M.Med.Kom
(Manajer Program Pendidikan Bersertifikasi ITS)

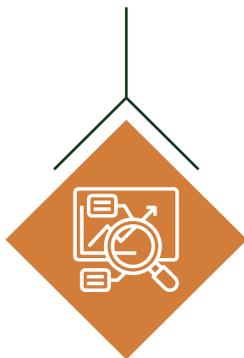
Agus Santoso menekuni bidang administrasi sejak bergabung di Institut Teknologi Sepuluh Nopember bersamaan dengan proses pembentukan pusat arsip di ITS. Berperan sebagai koordinator pembentukan pusat arsip di sebuah perguruan tinggi memberikan pengalaman praktis dan manajemen di bidang tata kelola administrasi perguruan tinggi. Agus mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Informasi dan Perpustakaan di FISIP Universitas Airlangga. Selanjutnya di tahun 2013, Ia mendapatkan gelar magister bidang Media dan Komunikasi di Universitas Airlangga. Pada tahun 2012, Agus diberikan amanah sebagai Kepala UPT Tata Usaha dan Kearsipan, selanjutnya di tahun 2015 diangkat sebagai Kepala Subbagian Kearsipan, hingga di awal 2020 Ia diangkat sebagai Kepala Subbagian Kearsipan dan Dokumentasi Multimedia. Saat ini Ia menjabat sebagai Koordinator Program Pendidikan Bersertifikasi di Sekolah Interdisiplin Manajemen dan Teknologi ITS. Berbagai pengalaman sebagai trainer dan narasumber kearsipan di berbagai institusi, perusahaan, dan BUMN telah dijalani. Berbagai prestasi juga pernah Ia dapatkan di bidang kearsipan, diantaranya sebagai juara pertama Arsiparis Berprestasi Tingkat Nasional yang diselenggarakan oleh Kemenristekdikti tahun 2017, juara pertama dalam lomba karya tulis kearsipan tingkat Nasional, dan juga juri pemilihan tenaga kependidikan berprestasi tingkat Nasional untuk kategori arsiparis berprestasi. Ia juga aktif menghadirkan beberapa karya tulis di bidang kearsipan yang dimuat pada jurnal dan juga media cetak.



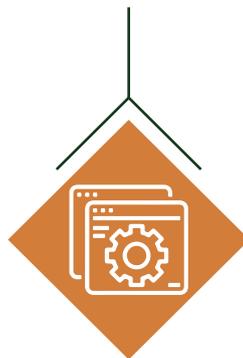
PROGRAM HIGHLIGHTS

Executive Education ITS memberikan sebuah fasilitas training dengan standar kualitas yang tinggi pada level Nasional dan Internasional yang dalam pelaksanaannya bekerjasama dengan Unit Development Program Instansi Anda. Kami siap untuk menyediakan model pembelajaran, modul, trainer dari berbagai bidang dan latar belakang profesi, smart class room (luring), zoom room, sertifikat SKP, exclusive training kit (bag, id card, notebook, ballpoint), dan materi pretest & posttest, serta program pendampingan yang sustainable.

NEED TRAINING ANALYSIS



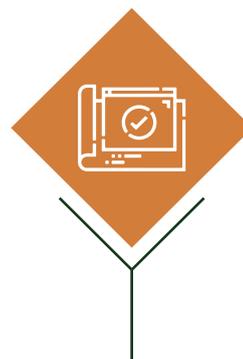
CUSTOMIZED PROGRAM



MENTORING PROGRAM



PROGRAM AGREEMENT



PROGRAM IMPLEMENTATION

TRAINING EXPERIENCE

Executive Education ITS senantiasa menjaga kualitas capaian dari program training yang diselenggarakan, oleh sebab itu kami melakukan monitoring dan evaluasi pada setiap program yang diikuti oleh perusahaan Anda. Pada awal sebelum program training dilakukan, kami dengan senang hati akan berdiskusi dengan tim Anda untuk memastikan **kondisi eksisting** dan berbagai permasalahan organisasi yang dihadapi. Selanjutnya kami akan menawarkan berbagai topik program pelatihan sesuai dengan hasil **training need analysis**. Pada sesi awal program training, kami akan memberikan pretest kepada peserta program untuk mengetahui gambaran pengetahuan awal dari seluruh peserta program training. Hasil pretest ini akan kami gunakan untuk memilih metode yang sesuai dalam menyampaikan materi oleh para trainer. Pada sesi akhir kami akan memberikan posttest untuk mengetahui hasil peningkatan pengetahuan peserta program training setelah mengikuti program pelatihan. Evaluator program kami akan membandingkan hasil pretest dan posttest untuk mengetahui adanya perubahan pengetahuan dan skill dari peserta program pelatihan.

OUR VALUE



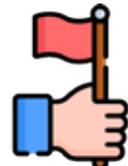
Etika dan Integritas



Kreativitas dan inovasi



Ekselensi



Kepemimpinan yang Kuat



Komunikasi dan Kerjasama Tim



Sinergi



Kebersamaan Sosial dan Tanggung Jawab Sosial

ABOUT US



Executive Education ITS merupakan salah satu program unggulan di Sekolah Interdisiplin Manajemen dan Teknologi. Program ini secara eksklusif menyelenggarakan “executive training” pada level postgraduate bagi para profesional, manajer, supervisor dan para decision maker untuk menghasilkan sebuah value yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

Melalui sebuah pendekatan interdisiplin, program ini diharapkan mampu menjadi problem solver bagi para penggerak organisasi dalam menghadapi kondisi yang serba dinamis di era revolusi industry 4.0. Kami menyadari bahwa saat ini kita memasuki era dimana human resources dan teknologi menjadi salah satu kunci penggerak dalam pengembangan sebuah organisasi. Kini saatnya Anda mempercayakan kepada kami untuk menghasilkan generasi unggul melalui sebuah program pelatihan yang didesain secara khusus sesuai dengan kebutuhan organisasi Anda.

CERTIFICATE

Peserta program Ethics And Communication Skills For Librarian yang telah berhasil menyelesaikan program ini, berhak mendapatkan sertifikat keahlian yang terverifikasi oleh SIMT-ITS.



**Note: All certificate images are for illustrative purpose only and may be subject to change at the discretion of SIMT ITS*

Investment Fee Rp. 2.000.000

(Exclusive Training Kit, Kaos, Snack,
Lunch, Studi Observasi)



Pembayaran melalui
Bank BNI Virtual Account
No VA. **82577 15090 3100 14**
a.n Ethics And Communication Skills
For Librarian Training Program

*Pembayaran yang sudah dilakukan tidak dapat ditarik kembali



VISI KAMI

Menjadi pusat pendidikan bersertifikat yang menyelenggarakan program executive education, yang berkontribusi pada pengembangan human capital bangsa melalui pendekatan interdisiplin dan berbasis teknologi informasi.

CONNECT WITH A PROGRAM ADVISOR

Agus Santoso

Telp : 0811 356 5557

E-mail : ppbsimt@its.ac.id

Call Us

Executive Education ITS

Kampus ITS Tjokroaminoto
Jl. Cokroaminoto 12A, Surabaya 60264
Tel: +62315613922, +62315666172
e-mail: ppbsimt@its.ac.id