

Банковские реквизиты: р/с 40703810645000090225 в банке ОМСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ № 8634 ПАО
СБЕРБАНК, БИК 045209673, к/с 301018109000000000673

Приказ № 3-11 «04» н

Пономарева Е.С.

Приказ № 3-11 «04» ноября 2024 г.

1

1. Нормативно-правовая основа разработки программы.

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последующими дополнениями и изменениями);
- Приказ Министерства образования и науки России от 01.07.2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Приказ Минтруда России от 06 октября 2015 г. № 691н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом»;
- Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов № ДЛ-1/05вн. от 22.01.2015 утв. Министерства образования и науки России;
- Письмо Министерства образования и науки РФ от 22.04.2015 № ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций вместе с «Методическими рекомендациями-разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов».

Профессиональные стандарты:

1. Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом». Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 9 марта 2022 №109н. Регистрационный номер 559, код 07.003.
2. Профессиональный стандарт «Педагог дополнительного образования детей и взрослых». Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 22 сентября 2021 №652н. Регистрационный номер 513, код 01.003.

Единый квалификационный справочник (по должностям):

1. Преподаватель.
2. Мастер производственного обучения.

2. Цель реализации программы.

Целью программы является качественное изменение профессиональных компетенций в области обучения персонала для обеспечения жизнеспособности, эффективного развития и повышения производительности труда на предприятии. В результате прохождения программы участники получают набор современных инструментов для быстрого обучения и ввода/перевода в должность сотрудников. Эти инструменты существенно повысят скорость обучения и производительность труда обучаемого персонала, а также эффективность предприятия в целом.

3. Задачи программы.

Задачами программы является качественное изменение профессиональных компетенций, необходимых для профессиональной деятельности.

В результате прохождения программы участники смогут:

1. Сформировать образ специалиста по обучению, его компетенции и ролевой репертуар.
2. Потренироваться в выделении необходимых компетенций для обучения персонала предприятия, составлении индивидуальных планов развития и адаптации.
3. Сформировать представление о типах адаптации и эффективных инструментах согласно каждому типу.
4. Узнать о специфике обучения взрослых: осvoят эффективный алгоритм инструктажа, научатся выстраивать обучающие модули и наставнические сессии.
5. Проводить аудит результатов работы персонала.
6. Создавать и корректировать под задачи систему обучения и наставничества и адаптации персонала.
7. Владеть и применять инструменты обучения для быстрого ввода в должность.
8. Увеличить свое позитивное влияние.
9. Выстраивать эффективные коммуникации в команде.

4. Требования к категории слушателей.

Наличие среднего профессионального или высшего образования.

5. Форма обучения: очная.

6. Требования к результатам освоения программы.

Обучающимся, прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

В результате прохождения программы участники получают набор современных инструментов для быстрого обучения и ввода/перевода в должность сотрудников. Эти инструменты существенно повысят скорость обучения и производительность труда обучаемого персонала, а также эффективность предприятия в целом.

В рамках данной программы участники должны приобрести следующие компетенции:

- ✓ Коммуникативная компетенция: способность выстраивать продуктивные и экологичные рабочие коммуникации, используя техники конструктивной критики, корректных просьб, безобидного отказа и учета индивидуальных

особенностей коллег. Владение правилами делового этикета в цифровых каналах связи. Контроль и оценка освоения знаний и навыков.

- ✓ Конфликтологическая компетенция: готовность диагностировать предконфликтные ситуации, применять инструменты профилактики конфликтов (стоп-фразы) и управлять уже возникшими конфликтами, удерживая их на минимальном уровне абстракции. Способность эффективно отрабатывать рекламации и претензии клиентов.
- ✓ Компетенция управления эмоциями (эмоциональный интеллект): умение осознавать и управлять собственными эмоциями, понимать эмоциональные состояния других людей, прогнозировать их поведение. Владение эмпатией, техниками нейтрализации чужой агрессии.
- ✓ Мотивационная компетенция: способность применять коучинговые инструменты для повышения уровня мотивации сотрудников, улучшения их эмоционального состояния и поддержания проактивной жизненной позиции в коллективе.

А также участники приобретут следующие знания:

1. О природе коммуникативных процессов:

- ✓ Понимание различий между просьбой, советом и критикой в деловой среде.
- ✓ Правила делового этикета при коммуникации в групповых чатах и мессенджерах.
- ✓ Знание стоп-фраз для профилактики конфликтов.

2. В области психологии личности и коллектива:

- ✓ Понимание видов и источников трудоголизма с точки зрения психотерапии.
- ✓ Знание разрушающих финансовых установок, личных границ и их влияния на работу.

3. О природе эмоций и стресса:

- ✓ Понимание агрессии (способа адаптации к стрессу), как рабочей схемы достижения цели и как контрфобического проявления.
- ✓ Знание видов базовых (фоновых) эмоций (удовлетворение, энтузиазм, скука) и их роли в профессиональной деятельности.

4. О современных подходах к управлению:

- ✓ Коучинговые подходы к повышению уровня мотивации сотрудников.
- ✓ Современные методы диагностики конфликта и предупреждения конфликтных ситуаций.

Планируемые общие результаты обучения по ЕКС:

Преподаватель:

Должностные обязанности по ЕКС:	Знать:	Уметь:
Содействует развитию личности, талантов и способностей обучающихся, формированию их общей культуры.	Основы целевой модели наставничества; нормы педагогической этики, приемы педагогической поддержки обучающихся.	Составлять индивидуальный план осуществления наставничества; устанавливать педагогически целесообразные взаимоотношения с наставляемыми.

Мастер производственного обучения:

Должностные обязанности по ЕКС:	Знать:	Уметь:
Способствует общеобразовательному, профессиональному, культурному развитию обучающихся, привлекает их к техническому творчеству.	Основы целевой модели наставничества; нормы педагогической этики, приемы педагогической поддержки обучающихся.	Составлять индивидуальный план осуществления наставничества; устанавливать педагогически целесообразные взаимоотношения с обучающимися.

Планируемые результаты обучения по трудовым функциям:

Обобщенные трудовые функции (ОТФ) по ПС:

1. Преподавание по дополнительным общеобразовательным программам:

Трудовая функция/ профессиональная компетенция:	Знания:	Умения:	Практический опыт (владение):
Организация деятельности обучающихся, направленной на освоение дополнительной общеобразовательной программы.	Техники и приемы общения (слушания, убеждения) с учетом возрастных и индивидуальных особенностей собеседников. Техники и приемы вовлечения в деятельность, мотивации к освоению избранного вида деятельности обучающихся различного возраста. Характеристики различных методов, форм, приемов и средств организации деятельности обучающихся программ	Готовить информационные материалы для обучения. Понимать мотивы поведения, образовательные потребности и запросы обучающихся. Анализировать возможности и привлекать ресурсы для реализации программы наставничества. Создавать условия для развития обучающихся, мотивировать их к активному освоению ресурсов и	Организация, в том числе стимулирование и мотивация, деятельности и общения обучающихся на учебных занятиях. Текущий контроль, помощь обучающимся в

	соответствующей направленности. Особенности и организация педагогического наблюдения, других методов педагогической диагностики, принципы и приемы интерпретации полученных результатов. Основные характеристики, методы педагогической диагностики и развития ценностно-смысловой, эмоционально-волевой, потребностно-мотивационной, интеллектуальной, коммуникативной сфер обучающихся различного возраста на занятиях. Методы, приемы и способы формирования благоприятного психологического климата и обеспечения условий для сотрудничества обучающихся. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	развивающих возможностей образовательной среды, освоению выбранного вида деятельности, привлекать к целеполаганию. Создавать педагогические условия для формирования и развития самостоятельного контроля и оценки обучающимися процесса и результатов освоения образовательной программы. Проводить педагогическое наблюдение, использовать различные методы, средства и приемы текущего контроля и обратной связи, в том числе оценки деятельности и поведения обучающихся на занятиях.	коррекции деятельности и поведения на занятиях.
Педагогический контроль и оценка освоения дополнительной общеобразовательной программы.	Особенности оценивания процесса и результатов деятельности обучающихся при освоении программ (с учетом их направленности). Характеристики и возможности применения различных форм, методов и средств контроля и оценивания освоения дополнительных общеобразовательных программ (с учетом их направленности). Средства (способы) определения динамики подготовленности и мотивации обучающихся в процессе освоения учебного материала. Методы подбора из существующих и (или) создания оценочных средств, позволяющих оценить индивидуальные образовательные достижения обучающихся в избранной области деятельности.	Определять формы, методы и средства оценивания процесса и результатов деятельности обучающихся. Устанавливать взаимоотношения с обучающимися для обеспечения объективного оценивания результатов деятельности обучающихся. Наблюдать за обучающимися, объективно оценивать процесс и результаты освоения обучающих программ. Анализировать и интерпретировать результаты педагогического наблюдения, контроля и диагностики с учетом задач, особенностей образовательной программы и особенностей обучающихся Анализировать и корректировать собственную оценочную деятельность. Корректировать процесс освоения образовательной программы, собственную педагогическую деятельность по результатам педагогического контроля и оценки освоения образовательной программы.	Контроль и оценка освоения дополнительных общеобразовательных программ. Анализ и интерпретация результатов педагогического контроля и оценки. Оценка изменений в уровне подготовленности обучающихся в процессе освоения образовательной программы.
Разработка программно-методического обеспечения реализации образовательной программы.	Содержание и методика реализации дополнительных общеобразовательных программ, в том числе современные методы, формы, способы и приемы обучения. Способы выявления интересов обучающихся в осваиваемой области дополнительного образования. Основные характеристики, методы педагогической диагностики и развития ценностно-смысловой, эмоционально-волевой, потребностно-мотивационной, интеллектуальной, коммуникативной сфер обучающихся различного возраста.	Находить, анализировать возможности использования и использовать источники необходимой для планирования профессиональной информации (включая методическую литературу, электронные образовательные ресурсы). Выявлять интересы обучающихся в осваиваемой области дополнительного образования. Планировать образовательный процесс, занятия и (или) циклы занятий с учетом разных задач. Проектировать совместно с обучающимися индивидуальные	Разработка образовательных программ (наставнических сессий, программ учебных курсов, дисциплин (модулей) и учебно-методических материалов для их реализации. Определение педагогических целей и задач, планирование

		образовательные маршруты освоения образовательных программ. Корректировать содержание образовательной программы, системы контроля и оценки, планов занятий по результатам анализа их реализации.	занятий и (или) циклов занятий, направленных на освоение избранного вида деятельности. Разработка системы оценки достижения планируемых результатов.
--	--	---	--

2. Деятельность по оценке и аттестации персонала:

Трудовая функция/ профессиональная компетенция:	Знания:	Умения:	Практический опыт (владение):
Организация и проведение оценки персонала.	Технологии и методы определения профессиональных знаний, умений и компетенций. Технологии и методы оценки личностных качеств и характеристик. Системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала. Основные метрики и аналитические срезы в области оценки персонала.	Определять параметры и критерии оценки персонала. Разрабатывать средства и методы проведения оценки персонала. Выделять (определять) группы персонала для проведения оценки. Определять мотивационные факторы проведения оценки персонала.	Определение ресурсов, выбор средств и методов проведения оценки персонала в соответствии с целями организации. Проведение оценки персонала в соответствии с планами организации.

3. Деятельность по развитию персонала:

Трудовая функция/ профессиональная компетенция:	Знания:	Умения:	Практический опыт (владение):
Организация адаптации и стажировки персонала.	Методы адаптации и стажировок персонала. Порядок разработки планов адаптации персонала на новых рабочих местах, подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала и организации стажировок. Системы, методы и формы нематериального стимулирования труда персонала. Основные метрики и аналитические срезы в области процессов адаптации и стажировки персонала. Нормы деловой этики и общения.	Определять группы персонала для стажировки и адаптации. Определять рабочие места для проведения стажировки и адаптации персонала. Согласовывать мероприятия по адаптации и стажировке с возможностями производства. Производить анализ и оценку результатов адаптации и стажировок персонала. Производить оценку эффективности мероприятий по адаптации и стажировке персонала. Внедрять системы вовлечения персонала в корпоративную культуру.	Разработка планов адаптации, стажировки персонала. Анализ эффективности мероприятий по адаптации и стажировке персонала.

7. Содержание и объем программы.

Программа повышения квалификации имеет построение по разделам (модулям). Разделы (модули) – это самостоятельные, целостные, завершённые, но вместе с тем взаимосвязанные части программы.

Каждый раздел программы в определенном объеме раскрывает свои аспекты проблематики данного курса повышения квалификации, учитывающие запросы конкретной аудитории в рамках отведенного времени.

Важной особенностью программы повышения квалификации является наличие продуманных дополнительных вариантов, учитывающих категорию слушателей и их индивидуальные запросы.

Объем (трудоемкость) программы повышения квалификации составляет 48 академических часа за весь период обучения, включая контактную (дистанционную) работу преподавателя со слушателем, самостоятельную работу слушателя, а также время, отводимое на контроль качества освоения слушателем программы.

1 академический час = 45 минут астрономического времени.

Самостоятельная работа слушателя направлена на закрепление и углубление полученных теоретических и практических знаний, развитие навыков практической работы.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
программы повышения квалификации
«Специалист по внутрикорпоративным коммуникациям»

Категория слушателей: агент по продажам; менеджер по продажам; менеджер по развитию каналов сбыта; тендер-менеджер.
Объем обучения: 48 часов.
Срок обучения: 4-6 недель.
Форма обучения: очная.

Наименование раздела	Общая трудоемкость	По учебному плану с использованием дистанционных образовательных технологий, час.			СРС	Текущий контроль	Итоговая аттестация: Зачет
		Всего	Лекции	Практ.зан., сем.			
ПРОДУКТИВНЫЕ ВНУТРИКОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ: 5 ключевых приемов, чтобы научить людей договариваться и общаться «экологично».	8	8	4	4	-	+	-
«ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ: как сохранить себя и энергию для решения рабочих задач».	8	8	3	5	-	+	-
«РАБОТА С АГРЕССИЕЙ: техники нейтрализации негативных эмоций сотрудников и клиентов. УЧИМСЯ СЛЫШАТЬ И ПРОСТО РАЗГОВАРИВАТЬ».	8	8	3	5	-	+	-
«РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА РУКОВОДИТЕЛЯ: формирование уверенности и усиление личного бренда».	8	8	3	5	-	+	-
Индивидуальный практикум: «Управление конфликтом».	4	4	1	3	-	+	-
Управление мотивацией.	4	4	1	3	-	+	-
Консультация по самостоятельному проведению тренинга для сотрудников.	6	6	4	2	-	+	-
Итоговая аттестация (Зачет)	2	2	0	2	-	+	+
Итого:		48	19	29			

8. Учебная программа.

№	Наименование темы:	Содержание темы:
1	ПРОДУКТИВНЫЕ ВНУТРИКОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ: 5 ключевых приемов, чтобы научить людей договариваться и общаться «экологично».	Пополнение арсенала готовыми инструментами для дальнейшей работы. Повышение тренерской квалификации в процессе адаптации в новой должности – специалист по внутрикорпоративным коммуникациям. Правила экологичной критики. Вместо критики – ТЗ: как корректно указать коллеге на нежелательное поведение, либо ошибку в его работе. Просьба или совет: как правильно просить о помощи, либо о консультации с большой вероятностью ее получения. Как правильно благодарить коллегу. Профилактика обратного делегирования. Техника безобидного отказа (игра «Слаом»). Удержание поручения в зоне ответственности сотрудника. «Инструкция по эксплуатации меня». Учет индивидуальных особенностей коллеги в коммуникации и при выстраивании рабочих процессов. Эмпатия. Как поддержать коллегу в непростых, эмоционально окрашенных рабочих ситуациях. Конфликт. Инструменты профилактики конфликта, стоп-фразы и триггеры. Управление конфликтом. Как управлять конфликтом, как удержать конфликт на минимальном уровне абстракции. Принятие коллективных (командных) решений. Инструменты для креатива и согласования любых рабочих вопросов. Деловой этикет в групповых (рабочих) чатах и мессенджерах. Передача информации, поручений от сотрудника к сотруднику с минимальными потерями.
2	«ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ: как сохранить себя и энергию для решения рабочих задач».	Пополнение арсенала готовыми инструментами для дальнейшей работы. Повышение тренерской квалификации в процессе адаптации в новой должности – специалист по внутрикорпоративным коммуникациям. Виды и источники трудоголизма с точки зрения психотерапии. Почему трудоголизм – это не самый лучший принцип организации труда в компании. Личные границы, «синдром самозванца», «синдром отличника», жертвенная позиция, разрушающие финансовые установки. Чем отличается профессиональный стресс от профессионального выгорания, ментальные и поведенческие признаки, самодиагностика. Помощь себе при нахождении в профессиональном стрессе – инструменты повышения стрессоустойчивости, оперативные приемы самопомощи при остром стрессе, практики релаксации и аккумуляции энергии. Инструменты работы с собственными негативными эмоциями – канализация, трансформация, рационализация и т.д. Профилактика профессионального выгорания. Гигиена труда и отдыха, партнерские отношения в коллективе, забота о своем ментальном здоровье, помощь подчиненным с риском выгорания. Как сохранить настойчивость в достижении целей? Снижение профессиональной мотивации, прокрастинация, синдром сбитого летчика – инструменты фокусировки на цели, психологической страховки, тренировка проактивной жизненной позиции. Базовые или фоновые эмоции – удовлетворение? Энтузиазм? Скука? Где живете хронически вы и ваш подчиненный?
3	«РАБОТА С АГРЕССИЕЙ: техники нейтрализации негативных эмоций сотрудников и клиентов. УЧИМСЯ СЛЫШАТЬ И ПРОСТО РАЗГОВАРИВАТЬ».	Пополнение арсенала готовыми инструментами для дальнейшей работы. Повышение тренерской квалификации в процессе адаптации в новой должности – специалист по внутрикорпоративным коммуникациям. Базовая информация о природе агрессии. Учимся понимать природу агрессии. Природа агрессии – почему это хорошо? Ребенку, чтобы укусить яблоко, нужно проявить себя агрессивно по отношению к яблоку. Агрессия как база достижения целей, защиты границ, сексуальности и проявленности. Агрессия как контрфобическое проявление. Агрессия как копинг-стратегия (способ адаптироваться к стрессовой ситуации, реакция на стресс, выраженная через мысли, чувства и действия). Агрессия как рабочая схема достижения цели. Агрессивность как признак комплекса-воина. Работа с агрессией. Агрессия в диалоге: как остаться в контакте с собеседником, когда он в ярких эмоциях – грубит, «кусаются», «обесценивает». Как осознать, что он говорит «не про вас, а про себя». Гештальт-подход в работе с чужими эмоциями. Эмпатия – универсальная схема работы с чужими негативными эмоциями (на

		примере претензии заказчика или огорчения коллеги). Схемы транзактного анализа в работе с чужой агрессией. Пассивная агрессия или «лучше бы наорал»: как выстраивать коммуникации с людьми, стесняющимися высказывать претензии прямо, но охотно «грызущими нас» под видом заботы. Технология удержания конфликта на минимально возможном уровне: как не дать собеседнику «прыгать» по уровням конфликта, не эскалировать его в работе с коллегами и заказчиками. Технология отработки рекламации: как пошагово отработать претензию клиента, когда виноваты мы/он/ретроградный меркурий и т.д. Как работать со своей агрессией: повышать и снижать, технологии управления эмоциями.
4	«РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА РУКОВОДИТЕЛЯ: формирование уверенности и усиление личного бренда».	Пополнение арсенала готовыми инструментами для дальнейшей работы. Повышение тренерской квалификации в процессе адаптации в новой должности – специалист по внутрикорпоративным коммуникациям. Как внешний мир влияет на изменение наших эмоций? Что такое эмоциональный интеллект? Ключевые вопросы: ✓ Осознание собственных эмоций и защита от манипуляций. ✓ Управление собственными эмоциями. Как все устроено? ✓ Осознание эмоций других людей. ✓ Управление атмосферой диалога. Эмпатия и безоценочность. ✓ Управление атмосферой контакта с конфликтными личностями. Учимся осознавать чувства других людей и делать прогноз их поведению. Восемь основных эмоций человека. Как понимать и предсказывать поведение людей? Инструменты экологичного влияния на человека. Кто «крадет» нашу энергию? Как определить и защититься от них? Как работает механизм эмоциональных программ? Как осознать и трансформировать свои эмоциональные программы? Три позиции восприятия и как убрать деструктивные программы через третью позицию? Наши типичные реакции на неоправданные ожидания, когда что-то пошло не так, как мы запланировали. Проективный тест Розенцвейга как инструмент самоанализа эмоционального интеллекта. Реактивное и проактивное поведение и их влияние на нашу эффективность. Рефрейминг, как инструмент трансформации разрушительных стратегий в созидательные. Стратегии управления атмосферой контакта с конфликтными личностями. Ресурсное состояние, его влияние на нашу эффективность.
5	Индивидуальный практикум «Управление конфликтом».	Как эффективно работать с конфликтным поведением сотрудников Современные инструменты диагностики конфликта, предупреждения конфликтной ситуации в работе с подчинёнными и эффективное разрешение уже имеющегося конфликта. Отработка навыка уверенного поведения, конструктивного взаимодействия в коллективе с руководителями, коллегами и подчинёнными.
6	Управление мотивацией.	Коучинговые инструменты для повышения уровня мотивации и эмоционального состояния сотрудников.
7	Консультация по самостоятельному проведению тренинга для сотрудников.	Адаптация имеющегося тренерского инструментария под специфику компании и группы. Анализ структуры тренинга на примере 1 темы.

Методики, которые применяются в ходе обучения:

- ✓ Интерактивные форматы.
- ✓ Практико-ориентированные задания.
- ✓ Фасилитация.
- ✓ Ситуационный практикум.

9. Организационно-педагогические условия реализации программы.

9.1. Материально-технические условия реализации программы.

В качестве технических средств обучения необходимы современные носители учебной информации и технические устройства для воспроизведения и передачи учебной информации: компьютер/ноутбук с доступом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, канцелярские товары, стулья с подлокотниками.

9.2. Учебно-методическое обеспечение программы.

- ✓ Методический план обучения.
- ✓ Печатный материал для участников.
- ✓ Шаблоны и инструкции.
- ✓ Чек-листы.

9.3. Кадровые условия реализации программы.

Количество педагогических работников (физических лиц), привлечённых для реализации программы – 1 человек. Преподаватель данной программы принимает участие в реализации всех модулей и занятий программы, а также является главным экспертом на итоговой аттестации.

Данные педагогических работников, привлечённых для реализации программы:

№	ФИО:	Должность, наименование организации;
Преподаватель программы:		
1.	Пономарева Екатерина Сергеевна	Преподаватель, ЧОУДО «ЦПППК «Триэс-Персонал»

10. Оценка качества освоения программы.

Формы аттестации: контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий в форме устной проверки – собеседования.

Промежуточный контроль проводится в форме практических работ.

Итоговая аттестация производится в форме зачета (устная форма проверки в виде «вопрос-ответ» на билет). Оценки итоговой аттестации проводятся преподавателем по двухбалльной системе («зачтено», «не зачтено»).

Обучающиеся, освоившие данную программу повышения квалификации и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ установленного образца о дополнительном профессиональном образовании – удостоверение о повышении квалификации.

10.1. Промежуточный контроль. Практические задания, которые выполняют участники в каждом разделе программы:

Раздел 1. Отработка: техники «Обратная связь без критики», упражнение «Конструктивная просьба и благодарность», кейс «Профилактика обратного делегирования», разработка личного инструмента «Инструкция по эксплуатации меня», отработка эмпатичного ответа, анализ группового чата.

Раздел 2. Отработка приемов быстрой самопомощи, работа с негативными эмоциями.

Раздел 3. Практическое задание по управлению собственным эмоциональным состоянием.

Раздел 4. Практическое задание по диагностике и осознание эмоций в профессиональной коммуникации, по применению инструментов управления диалогом и влияния.

Раздел 5. Кейс: «Диагностика конфликтной ситуации и разработка стратегии предупреждения и разрешения конфликта».

Раздел 6. Практическое задание: «Разработка беседы, направленной на повышение мотивации».

Раздел 7. Упражнение по анализу структуры тренинга.

10.2 Итоговая аттестация.

Наименование билета:
Билет 1. Приемы продуктивных и экологичных внутрикорпоративных коммуникаций.
Билет 2. Профилактика профессионального выгорания и сохранение ресурса.
Билет 3. Природа агрессии и техники работы с ней в коллективе.
Билет 4. Эмоциональный интеллект руководителя: управление собой и диалогом.
Билет 5. Диагностика и управление конфликтом в коллективе.
Билет 6. Коучинговые инструменты в управлении мотивацией сотрудников.
Билет 7. Методика адаптации и проведения тренинга для сотрудников.

Вопросы аттестационных билетов.

Вопрос Билета 1.

Правила экологичной критики и постановки задачи вместо оценки.

Вопрос Билета 2.

Понятие базовых эмоций в профессиональной деятельности.

Вопрос Билета 3.

Понимание агрессии как ресурса для достижения целей и защиты границ.

Вопрос Билета 4.

Структура эмоционального интеллекта: осознание своих эмоций и эмоций других людей.

Вопрос Билета 5.

Инструменты предупреждения конфликтных ситуаций с подчиненными и коллегами.

Вопрос Билета 6.

Применение коучинговых техник для повышения уровня мотивации подчиненных.

Вопрос Билета 7.

Способы удержания внимания группы и передачи информации с минимальными потерями.

Оценка результатов аттестации: «зачтено» получает участник, который правильно (80-100% эффективности по содержанию и глубине) ответил на билет, и преподаватель сделал незначительные корректировки. «Не зачтено» получает участник, который ответил на билет неполно (на 0-79,99% эффективности) и допустил существенные содержательные ошибки.

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение

- ✓ E-Learning. Майкл Аллен. Издательство «Альпина Паблишер».
- ✓ Талантливые сотрудники. Джеффри Лайкер и Дэвид Майер. Издательство «Альпина Паблишер».
- ✓ Коучинг и наставничество. Эрик Парслоу и Мелвилл Лидхем. Издательство «Библос».
- ✓ Подумайте ещё раз. Адам Грант. Издательство «Миф».
- ✓ Живой театр тренинга. Наталья Самоукина. Издательство «Питер».
- ✓ Шесть дисциплин прорывного обучения. Рой В. Х. Поллок и другие. Издательство «Бомбора».
- ✓ Управление результативностью. Система оценки результатов в действии. М. Армстронг, А. Бэрн. Издательство «Альпина».
- ✓ Коучинг и наставничество. Практические методы обучения и развития. Э. Парслоу, М. Лидхем, Издательство «Библос».
- ✓ Э. Деминг, Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. -М: ООО «Альпина Паблишер», 2014 г.
- ✓ Адизес Ицхак, Управление жизненным циклом корпораций.-М: Издательство «Манн, Иванов, Фарбер», 2016 г.,
- ✓ Эстер Кемерон, Майк Грин. Управление изменениями. Издательство «Добрая книга», 2006 г.
- ✓ Д. Джетсон, Й. Неллис, Управление бизнес-процессами. Практическое руководство по реализации проектов. Издательство «Альпина Паблишер», 2020 г.
- ✓ М. Ротер, Д. Шук, Учитесь видеть бизнес-процессы. Построение карт потоков создания ценности.-М: ООО «Альпина Паблишер», 2017 г.
- ✓ Д. Медоуз, Азбука системного мышления, -М: Бином. Лаборатория знаний, 2015 г.
- ✓ Кете де Врис Манфред К37 Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта/ Пер. с англ. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2004.
- ✓ С. Иванова, Мотивация на 100%: а где же у него кнопка? + М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
- ✓ О'Коннор Дж., Искусство системного мышления. Необходимые знания о системах и творческом подходе к решению проблем; Пер. с англ., - М.: Альпина Паблишер, 2017.
- ✓ А. Симмонс, Сторителлинг. Как использовать силу историй; Пер. с англ., - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
- ✓ Вагин И.О., Наставничество. -М: Студия АРДИС, 2014 г.
- ✓ Кибанов А.Я. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. - М: Проспект, 2017 г.
- ✓ Пряжников Н. С. Мотивация трудовой деятельности. - М: Academia, 2012 г.
- ✓ Завьялова Ж., Метафорическая деловая игра, -М: Речь: психологический тренинг, 2010 г.
- ✓ Завьялова Ж., Фарба Е., Каденильянс-Нечаева Е., Авдюнина М., Энергия бизнес-тренинга: путеводитель по разминкам, -М: Лабиринт, 2007 г.
- ✓ Завьялова Ж., Методология бизнес-тренинга, -М: Речь: психологический тренинг, 2010 г.
- ✓ Завьялова Ж., Путь тренера, -М: Лабиринт, 2006 г.