

Приложение № 4

к приказу от 25.03.2019 № 37-аб

**Санкт-Петербургское государственное автономное учреждение
«Центр занятости населения Санкт-Петербурга»**

«СОГЛАСОВАНО»

На заседании рабочей группы по организации
и осуществлению образовательной
деятельности СПб ГАУ ЦЗН

19.03.2019

Протокол № 4

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор СПб ГАУ ЦЗН

Ю.А. Горихова

25.03.2019



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

«Деловое общение»
(наименование программы)

Санкт-Петербург
2019

Настоящая программа не может быть использована без разрешения разработчиков программы

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения и нормативные ссылки

Программа повышения квалификации «Деловое общение» разработана для формирования и развития компетенций по деловому общению, сохранению работоспособности в течение рабочего дня, предупреждению конфликтных ситуаций.

Программа повышения квалификации «Деловое общение» регламентирует цели, планируемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника и включает в себя: учебный план, рабочие программы учебных модулей, календарный учебный график, а также оценочные и методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства образования и науки РФ от 01.07.2013 № 499 «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Приказом Министерства труда и соцзащиты РФ от 28.11.2016 № 676н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по оказанию услуг в области занятости населения» (регистрационный номер 860);
- Письмом Министерства образования и науки РФ от 22.04.2015 №ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций»;
- Письмом Министерства образования и науки РФ от 21.04.2015 №ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ».

1.2. Цель и результаты реализации программы

Реализация программы повышения квалификации «Деловое общение» направлена на формирование и развитие компетенций, необходимых для качественного выполнения трудовых функций при реализации целей и задач службы занятости.

Цель обучения: сформировать у слушателей навыки ведения деловой беседы, навыки вступления в контакт, выявления потребностей клиентов и формирования деловых предложений.

Категория слушателей: все специалисты СПб ГАУ ЦЗН.

Таблица 1. Связь программы с профессиональными стандартами

В основу обучения ДПП повышения квалификации положен профессиональный стандарт №860 «Специалист по оказанию услуг в области занятости населения»;			
Планируемые результаты обучения направлены на выполнение слушателем:			
обобщенных трудовых функций (ОТФ)	трудовых функций (ТФ)	трудовых действий (ТД)	на уровне квалификации

Содействие гражданам в поиске подходящей работы, работодателям в подборе необходимых работников и осуществление социальных выплат и финансовой поддержки (А)	Содействие в поиске подходящей работы(А/01.6)	Выдача направлений для трудоустройства или предложений о предоставлении других услуг	6
	Содействие работодателям в подборе необходимых работников; реализация дополнительных мероприятий в сфере занятости населения (А/02.6)	Информирование граждан по вопросам занятости населения, о порядке регистрации (перерегистрации), мероприятиях активной политики занятости	6
	Организация оплачиваемых общественных работ и временного трудоустройства граждан (А/03.6)	Организация собеседований граждан с работодателем посредством телефонной связи или видеосвязи	6
Организация профессиональной ориентации, психологической поддержки и социальной адаптации безработных граждан на рынке труда (В)	Организация профессиональной ориентации граждан (В/01.6)	Консультирование граждан с применением методов, методик, форм и технологий профессиональной ориентации	6
	Оказание психологической поддержки безработным гражданам (В/02.6)	Индивидуальное или групповое психологическое консультирование граждан	6
		Подготовка и обсуждение с гражданами рекомендаций по повышению мотивации к труду, активизации позиции по поиску работы и трудоустройству	6
	Организация социальной адаптации безработных граждан на рынке труда	Обучение граждан технологии составления резюме, его использованию при поиске работы	6

	(В/03.6)	Обучение граждан технологии составления индивидуального плана самостоятельного поиска работы, выработка рекомендаций по их применению и совершенствованию	6
Организация профессионального обучения и дополнительного профессионального образования граждан по направлению органов службы занятости (С)	Организация взаимодействия с образовательными организациями по организации профессионального обучения (ПО) и дополнительного профессионального образования (ДПО) граждан по направлению органов службы занятости (С/01.6)	Организация деловых встреч, консультаций с исполнителями услуг по профессиональному обучению и получению ДПО, участие в данных мероприятиях	6
		Посещение образовательных организаций с целью выработки предложений по совершенствованию системы трудоустройства выпускников профессионального обучения, лучших практик	6
Организация работы подразделения ЦЗН и руководство им (D)	Руководство деятельностью подразделения ЦЗН и контроль его деятельности в соответствии со специализацией (D/01.7)	Организация и проведение занятий с работниками подразделения ЦЗН	7
		Консультирование граждан по вопросам применения законодательства	7
		Организация предоставления инвалидам государственных услуг в ЦЗН с учетом требований законодательства о социальной защите инвалидов	7

Управление деятельностью ЦЗН, планирование и контроль деятельности ЦЗН (Е)	Планирование и контроль деятельности ЦЗН (Е/01.8)	Организационное и методическое руководство деятельностью ЦЗН	8
	Организация совместных мероприятий с органами исполнительной власти, местного самоуправления, внебюджетными фондами, учреждениями (МСЭ) и социальными партнерами по вопросам занятости населения (Е/03.8)	Представление интересов ЦЗН в организациях	8
		Организация и проведение совместно с работодателями ярмарок вакансий, свободных рабочих и учебных мест, оплачиваемых общественных работ и временной занятости населения	8
	Управление персоналом ЦЗН (Е/04.8)	Проведение мероприятий по укомплектованию ЦЗН необходимыми кадрами	8

Таблица 2. Планируемые результаты обучения

Модули ДПП	Задачи профессиональной деятельности ¹	Профессиональные компетенции, подлежащие формированию	Профессиональные компетенции, подлежащие развитию
Модуль 1. Вступление в контакт и исследование потребностей партнеров по деловому общению	Оказание государственных услуг клиентам СПб ГАУ ЦЗН (ЗПД.1)	Способность применять техники пассивного и активного слушания (ПК.1.1)	Способность налаживать деловые контакты с клиентами и сотрудниками службы занятости (ПК.1.2)
Модуль 2. Подготовка предложений и их продвижение	Деловое общение с клиентами и сотрудниками (ЗПД.2)	Способность применять техники передачи информации (ПК.2.1)	Способность формировать и продвигать деловые предложения (ПК.2.2)

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы

Высшее или среднее профессиональное образование.

1.4. Трудоемкость обучения

Трудоемкость обучения – 16 часов.

1.5. Форма обучения

Форма обучения - очная.

1.6. Режим занятий

Максимальная учебная нагрузка - 8 академических часов в день.

¹ Формулируются с учетом ТД.

2. СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Таблица 3. Учебный план

№ п/п	Наименование модулей	Общая трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1.	Модуль 1. Вступление в контакт и исследование потребностей партнеров по деловому общению	8	2	6	Устный опрос
2.	Модуль 2. Подготовка предложений и их продвижение	7	2	5	Устный опрос
	Итоговый контроль	1		1	тестирование
	Итого	16	4	12	

2.2. Учебно-тематический план

Таблица 4. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование модулей	Общая трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1.	Модуль 1. Вступление в контакт и исследование потребностей партнеров по деловому общению	8	2	6	Устный опрос
1.1.	Техники вступления в контакт и пассивного слушания	4	1	3	
1.2.	Техники активного слушания	4	1	3	
2.	Модуль 2. Подготовка предложений и их продвижение	7	2	5	Устный опрос
2.1.	Техники аргументации	4	1	3	
2.2.	Техники преодоления манипуляций	3	1	2	
	Итоговый контроль	1		1	тестирование
	Итого	16	4	12	

2.3. Календарный учебный график

Таблица 5. Календарный учебный график

Наименование модуля		Плановый период реализации программы – 24 час, режим занятий – 8 часов в день		
		1 день		2 день
Модуль 1. Вступление в контакт и исследование потребностей партнеров по деловому общению	Форма	А		
	Вид УД	Л	П	
	часов	2	6	
Модуль 2. Подготовка предложений и их продвижение	Форма	А		
	Вид УД		Л	П
	часов		2	5
Итоговый контроль	Форма	А		
	Вид УД	К		
	часов	1		

Условные обозначения:

А – аудиторные.

К – контроль.

Л – лекционное занятие.

П – практическое занятие.

2.4. Тематическое содержание программы

Модуль 1. Вступление в контакт и исследование потребностей партнеров по деловому общению

Таблица 6. Планируемые результаты обучения

Задача профессиональной деятельности	Оказание государственных услуг клиентам СПб ГАУ ЦЗН (ЗПД.1)		
Профессиональные компетенции	Слушатель должен знать	Слушатель должен уметь	Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)
ПК.1.1	3.1.1.1. техники пассивного и активного слушания	У.1.1.1. применять техники пассивного и активного слушания	О.1.1.1. применения техник слушания в практической деятельности
ПК.1.2	3.1.2.1. этику делового общения	У.1.2.1. вступать в деловые контакты	О.1.2.1. построение деловых отношений с партнерами

Таблица 7. Описание образовательного процесса

№ п/п	Тема занятия	Кол. часов	Форма организации учебного занятия	Основные элементы содержания	Формируемые (развиваемые) элементы профессиональной компетенции
1.	Техники вступления в контакт и пассивного слушания	4	Л(1) П(3)	Уточняющие вопросы, повторение и перефразирование, словесное отражение чувств, резюмирование и т.д.	3.1.1.1, У.1.1.1, О.1.1.1.
2.	Техники активного слушания	4	Л(1) П(3)	Уточнение, пересказ, развитие мысли, сообщения о восприятии и т.д.	3.1.2.1, У.1.2.1, О.1.2.1.

Модуль 2. Подготовка предложений и их продвижение

Таблица 8. Планируемые результаты обучения

Задача профессиональной деятельности	Участие в публичных выступлениях (ЗПД.2)		
Профессиональные компетенции	Слушатель должен знать	Слушатель должен уметь	Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)

ПК.2.1	3.2.1.1. основные техники аргументации и передачи информации	У.2.1.1. использовать техники аргументации	О.2.1.1. использования техник аргументации на примерах практических задач
ПК.2.2	3.2.2.1. основные каналы восприятия информации	У.2.2.1. ориентироваться в потребностях партнера для правильного формулирования деловых предложений	О.2.2.1. согласованного понимания сторонами сути деловых предложений

Таблица 9. Описание образовательного процесса

№ п/п	Тема занятия	Кол. часов	Форма организации учебного занятия	Основные элементы содержания	Формируемые (развиваемые) элементы профессиональной компетенции
1.	Техники аргументации	4	Л (1) П (3)	Техники передачи информации. Искажения и потери информации при передаче. Каналы передачи информации. Техники аргументации.	3.2.1.1, У.2.1.1, О.2.1.1.
2.	Техники преодоления манипуляций.	3	Л (1) П (2)	Классификация манипуляций. Манипуляции и психологические права человека. Техники преодоления различных манипуляций.	3.2.2.1, У.2.2.1, О.2.2.1.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

К обучению привлекаются лица, имеющие высшее образование в области психологии.

3.2. Требования к материально-техническим условиям

Проведение аудиторных занятий по программе повышения квалификации не требует специализированных аудиторий и учебно-лабораторного оборудования.

Учебный класс располагает материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающим проведение всех видов подготовки и самостоятельной работы слушателей курсов, предусмотренных учебным планом. Для проведения занятий в очном режиме при проведении лекционных занятий преподавателем и презентации слушателями результатов работы используется мультимедийный проектор, компьютер, учебная интерактивная доска, флипчарт, а при использовании на занятиях групповой работы используется раздаточный материал.

Каждый слушатель обеспечен доступом к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке) <http://biblioclub.ru>, которая содержит различные издания по основным темам. Электронная библиотека обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого слушателя из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

3.3. Требования к информационным и учебно-методическим условиям

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие. Москва, Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 524 с.
2. Психология и этика делового общения: учебник. Под ред. проф. Лавриенко В.Н. Москва, Юнити-Дана, 2015. – 415 с.
3. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Деловое общение: практикум: учебное пособие. Психологические аспекты стресса: учебное пособие. Екатеринбург, Уральский государственный педагогический университет, 2012. – 154 с.

Дополнительная литература:

1. Фатеева И.М. Культура речи и деловое общение: учебное пособие. Москва, МИРБИС, Директ-Медиа, 2016. – 269с.

3.4. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебный процесс происходит с использованием разнообразных методов организации и осуществления учебно-познавательной деятельности (словесные, наглядные и практические методы передачи информации, проблемные лекции и др.); стимулирования и мотивации учебно-познавательной деятельности (дискуссии и др.); контроля и самоконтроля. Используются активные формы проведения занятий: ситуационный анализ, ролевые игры, эвристические технологии, тренинги.

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляются в виде устного опроса в процессе проведения лекций и семинаров.

4.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования.

4.3. Формы контроля знаний слушателей

Тип контроля	Форма контроля
Текущий	Устный опрос, устное выполнение практических заданий
Промежуточный	Устный опрос, устное выполнение практических заданий
Итоговый	Итоговое тестирование

4.4. Порядок формирования оценок по программе повышения квалификации

Оценки по текущему контролю не выставляются. Оценки по итоговому контролю выставляются по форме зачтено / не зачтено.

4.4. Оценочные материалы для проведения оценки качества освоения программы повышения квалификации

Для получения зачета слушатель должен правильно ответить на 80% и более вопросов теста.

4.4.1. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Критерии оценки	Показатели оценки
ПК.1.1, ПК.1.2, ПК.2.1, ПК.2.2	Устные ответы слушателей	Активность на занятиях (активность участия и качество выполнения индивидуальных и групповых заданий, качество, полнота и правильность ответа при устном опросе)	Наблюдаемая творческая активность. Полнота выполнения заданий.
ПК.1.1, ПК.1.2, ПК.2.1, ПК.2.2	Тест	Зачтено Не зачтено	от 80% и более менее 80 %

4.4.2. Комплект оценочных средств

4.4.2.1. Пример итогового тестового задания по курсу

1. К базовым психологическим правам человека относятся (отметить верное):
 - Быть принятым как равный, независимо от пола, расовой и национальной принадлежности, возраста и физического состояния;
 - Чувствовать уважение к себе;
 - Говорить «нет», не испытывая чувство вины;
 - Делать заявления, не требующие доказательств;
 - Отказываться в предоставлении документов, требуемых регламентами по оказанию государственных услуг.
2. Факторы, затрудняющие общение - это (отметить верное):
 - Шум окружающей среды;
 - Эмпатия;
 - Стилистический барьер;
 - Отсутствие интереса хотя бы у одной из сторон общения.
3. Результатами делового общения могут быть (отметить верное):
 - Получение материальной выгоды;
 - Достижение профессиональной цели;
 - Личностный или деловой рост;
 - Изменение статуса;
 - Испорченное настроение;
4. К техникам рефлексивного слушания относятся (отметить верное):
 - Уточняющие вопросы;
 - Пауза;
 - Повторение и перефразирование.
5. К техникам активного (эмпатического) слушания относятся (отметить верное):
 - Сообщение о восприятии собеседника;
 - Замечания о ходе беседы;
 - Уточняющие вопросы;
6. При деловом общении следует придерживаться следующих принципов (отметить верное):
 - Ставить себя на место собеседника;
 - Обращение по имени;
 - Перетолкование ситуации в свою пользу.
 - Спокойная реакция на высказывания.
7. К техникам аргументации относятся (отметить верное):
 - Альтернативы;
 - Восходящая и нисходящая аргументация;
 - Демагогия;
 - Положительные ответы;
 - Разделение аргументов на верные и сомнительные;
 - Отстаивание своей точки зрения при несогласии партнера.
8. Для достижения своих целей не следует пользоваться следующими приемами (отметить верное):
 - Перебивание партнера;

- Высказывание негативных оценок;
- Подчеркивание разницы между собой и партнером;
- Вежливость и предупредительность;
- Приписывание мнимых черт.

5. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

1. Бугулиев Георгий Ахсарович, ведущий психолог учебно-методического отдела СПб ГАУ ЦЗН.