

Приложение № 8

к приказу от 29.12.2018 № 225-об

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

«СОГЛАСОВАНО»

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

19.12.2018

Протокол № 3

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор СПб ГАУ ЦЗН

 Ю.А. Горохова



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
повышения квалификации**

**«Эффективное сотрудничество с клиентами службы занятости»**  
(наименование программы)

Санкт-Петербург  
2019

*Настоящая программа не может быть использована без разрешения разработчиков программ*

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 1.1. Область применения и нормативные ссылки

Программа повышения квалификации «Эффективное сотрудничество с клиентами службы занятости» разработана для формирования и развития компетенций по деловому общению и установлению контактов с клиентами службы занятости.

Программа повышения квалификации «Эффективное сотрудничество с клиентами службы занятости» 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 «Эффективное сотрудничество с клиентами службы занятости» направлена на формирование и развитие компетенций, необходимых для качественного выполнения трудовых функций при реализации целей и задач службы занятости.

**Категория слушателей:** сотрудники СПб ГАУ ЦЗН, отделений АЗН.

*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 сотрудников (А)  | Содействие в поиске подходящей работы (А/01.6) | Информирование граждан по вопросам занятости населения, о порядке регистрации (перерегистрации), мероприятиях активной политики занятости населения | 6                      |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  |   | Подбор и предложения вариантов подходящей работы при личном обращении или с использованием портала государственных услуг  |   |
|  | Содействие работодателям в подборе необходимых сотрудников (А/02.6)   | Предоставление работодателям перечня кандидатур граждан для подбора необходимых работников, в том числе в электронном виде  |   |
|  |   | Прием документов от работодателей о подборе необходимых работников, в том числе в электронном виде, их проверка и анализ  |   |
|  | Организация общественных оплачиваемых работ и временного трудоустройства граждан (А/03.6)   | Отбор работодателей для организации временного трудоустройства граждан  | 6 |
|  |   | Подбор и предложение вариантов временной работы и общественных работ безработным гражданам, в том числе несовершеннолетним гражданам в свободное от учебы время при личном обращении или с использованием портала государственных услуг |   |
|  |   | Подбор и предложение вариантов временной работы и общественных работ безработным выпускникам образовательных организаций профессионального образования при личном обращении или с использованием портала государственных услуг          |   |
|  | Содействие самозанятости безработных граждан (А/04.6)   | Прием документов, необходимых для оказания услуги, в том числе в электронном виде   |   |
|  | Информирование об услугах, оказываемых центром занятости населения (ЦЗН), и о положении на рынке труда в субъектах Российской Федерации | Консультирование граждан (инвалидов), обратившихся в ЦЗН за информацией по вопросам занятости населения, о необходимых документах для получения услуг и мерах социальной поддержки, в том числе в                                       |   |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | Федерации (А/06.6)  | электронном виде   |   |
| 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 с целью принятия осознанного решения в выборе профессионального пути с учетом его психологических особенностей и возможностей, а также потребностей общества                    | 6 |
|  | Оказание психологической поддержки безработным гражданам (В/02.6) | Проведение диагностических бесед для выявления основных проблем, препятствующих их трудоустройству   | 6 |
|  |   | Поведение групповых или индивидуальных тренинговых занятий с гражданами, направленных на снятие психоэмоциональной напряженности, отработку новых приемов и способов поведения   |   |
| Организация социальной адаптации безработных граждан на рынке труда(В/03.6)  |   | Индивидуальное или групповое психологическое консультирование граждан, в том числе инвалидов, с учетом требований законодательства о социальной защите инвалидов   | 6 |
|  |   | Консультирование безработных граждан в целях содействия выбору оптимального вида занятости с учетом их интересов, потребностей и возможностей, а также социально-экономической ситуации, сложившейся на рынке труда (при необходимости с использованием различных методов диагностики) |   |
|  |   | Проведение тестирования (анкетирования) для выявления основных причин, по которым граждане испытывают трудности в поиске подходящей работы и   |   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | трудоустройстве  |  |
|  |  | Обучение граждан<br>технологии составления<br>индивидуального плана<br>самостоятельного поиска<br>работы, выработка<br>рекомендаций по их<br>применению и<br>совершенствованию |  |

Таблица 2. Планируемые результаты обучения

| Тема ДПП  | Задачи профессиональной деятельности <sup>1</sup> (ЗПД)  | Профессиональные компетенции, подлежащие формированию (ПК) | Профессиональные компетенции, подлежащие развитию (ПК)  |
|---|--|--|---|
| Тема 1. Рынок труда   | Знакомство с современным рынком труда. (ЗПД.1)   |  | Формирование основных понятий о рынке труда (ПК.1.1)  |
|   |  |  | Представление об участниках рынка труда (ПК.1.2)  |
| Тема 2. Понятие безработицы   | Понимание безработицы- как социально-экономического явления (ЗПД.2)                              |  | Обладание знаниями о характеристиках, видах и формах безработицы (ПК.2.1)                       |
| Тема 3. Портрет клиента: соискатель и работодатель  | Определение образа клиентов службы занятости (безработные граждане и работодатели) (ЗПД.3)       |  | Формирование четкого понимания образа клиентов службы занятости для эффективной работы (ПК.3.1) |
| Тема 4. Психология безработного (ищущие и имеющие статус безработного)                            | Применение основ психологии в профессиональной деятельности специалиста службы занятости (ЗПД.4) |  | Формирование социально-психологических характеристик безработных граждан (ПК.4.1)               |
| Тема 5. Условия повышения качества и результативности взаимодействия с клиентами службы занятости | Освоение технологии эффективного государственного посредничества на рынке труда (ЗПД.5)          |  | Сегментация клиентов службы занятости – повышение услуг службы занятости (ПК.5.1)               |
|   |  |  | Развитие стратегического партнерства  |

<sup>1</sup> Формулируются с учетом ТД.

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | (ПК.5.2)  |
|  |  |  | Удовлетворение клиентов-граждан услугами службы занятости<br>(ПК.5.3) |

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

Высшее или среднее профессиональное образование.

**1.4. Трудоемкость обучения**

Трудоемкость обучения – 24 часа.

**1.5. Форма обучения**

Форма обучения - очная.

**1.6. Режим занятий**

Максимальная учебная нагрузка 8 часов в день.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Учебно-тематический план

Таблица 3. Учебно-тематический план

| № п/п | Наименование модулей  | Общая трудоемкость, час. | Аудиторные занятия, час. |                                | Форма контроля |
|-------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------|
|       |   |                          | Лекции                   | Практические занятия, семинары |                |
| 1     | 2   | 3                        | 4                        | 5                              | 6              |
| 1.    | Рынок труда   | 2                        | 2                        |                                |                |
| 2.    | Понятие безработицы   | 2                        | 2                        |                                |                |
| 3.    | Портрет клиента: соискатель и работодатель  | 4                        | 3                        | 1                              |                |
| 4.    | Психология безработного гражданина (ищущие и имеющие статус безработного)                 | 8                        | 4                        | 4                              | Разбор кейсов  |
| 5.    | Условия повышения качества и результативности взаимодействия с клиентами службы занятости | 7                        | 1                        | 6                              | Разбор кейсов  |
| 6.    | Итоговый контроль   | 1                        |                          | 1                              | Тестирование   |
|       | Итого   | 24                       | 12                       | 12                             |                |

## 2.2. Календарный учебный график

Таблица 4. Календарный учебный график

| Наименование темы   |        | Планный период реализации программы – 24 часа, режим занятий – 8 часов в день |   |        |   |        |
|---|--------|---|---|--------|---|--------|
|   |        | 1 день  |   | 2 день |   | 3 день |
| Рынок труда   | Форма  | А   |   |        |   |        |
|   | Вид УД | Л   |   |        |   |        |
|   | часов  | 2   |   |        |   |        |
| Понятие безработицы   | Форма  | А   |   |        |   |        |
|   | Вид УД | Л   |   |        |   |        |
|   | часов  | 2   |   |        |   |        |
| Портрет клиента: соискатель и работодатель  | Форма  | А   |   |        |   |        |
|   | Вид УД | Л   | П |        |   |        |
|   | часов  | 3   | 3 |        |   |        |
| Психология безработного гражданина (ищущие и имеющие статус безработного)                 | Форма  | А   |   |        |   |        |
|   | Вид УД |   | Л | П      |   |        |
|   | часов  |   | 4 | 4      |   |        |
| Условия повышения качества и результативности взаимодействия с клиентами службы занятости | Форма  |   |   |        | А |        |
|   | Вид УД |   |   |        | Л | П      |
|   | часов  |   |   |        | 1 | 6      |
| Итоговый контроль   | Форма  |   |   |        | А |        |
|   | Вид УД |   |   |        | К |        |
|   | часов  |   |   |        | 1 |        |

Условные обозначения:

А – аудиторные.

К – контроль.

Л – лекционное занятие.

П – практическое занятие.



## 2.3. Тематическое содержание программы

### Тема 1. Рынок труда

Таблица 5. Планируемые результаты обучения

|                                      |   |   |   |
|--------------------------------------|---|---|---|
| Задача профессиональной деятельности | Знакомство с современным рынком труда (ЗПД.1)   |   |   |
| Профессиональные компетенции         | Слушатель должен знать  | Слушатель должен уметь  | Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)                                   |
| ПК.1.1                               | 3.1.1.1. сущность рынка труда<br>3.1.1.2. структуру рынка труда<br>3.1.1.3. функции рынка труда | У.1.1.1. использовать в работе знания о рынке труда как сфере формирования спроса и предложения на рабочую силу | О.1.1.1. основными понятиями рынка труда и их применением в профессиональной деятельности |
| ПК.1.2                               | 3.1.2.1. основные элементы рынка труда<br>3.1.2.2 субъекты рынка труда                          | У.1.2.1. использовать в профессиональной деятельности знания об элементах и субъектах рынка труда               | О.1.2.1. данными спроса и предложения на рынке труда                                      |

Таблица 6. Описание образовательного процесса

| № п/п | Тема занятия | Количество часов | Форма организации учебного занятия | Основные элементы содержания                                 | Формируемые элементы профессиональной компетенции                                |
|-------|--------------|------------------|------------------------------------|--|--|
| 1     | Рынок труда  | 2                | Л                                  | Структура, сущность, функции, элементы, субъекты рынка труда | 3.1.1.1, 3.1.1.2, 3.1.1.3, 3.1.2.1, 3.1.2.2., У.1.1.1, У.1.2.1, О.1.1.1, О.1.2.1 |

### Тема 2. Понятие безработицы

Таблица 7. Планируемые результаты обучения

|                                      |   |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Задача профессиональной деятельности | Понимание безработицы- как социально-экономического явления (ЗПД.2)                                   |  |  |
| Профессиональные компетенции         | Слушатель должен знать  | Слушатель должен уметь   | Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)    |
| ПК.2.1                               | 3.2.1.1. определение безработицы<br>3.2.1.2. виды и формы безработицы<br>3.2.1.3. причины безработицы | У.2.1.1. использовать в своей профессиональной деятельности основные понятия безработицы | О.2.1.1. владеть знаниями о безработице и ее последствиями |

Таблица 8. Описание образовательного процесса

| № п/п | Тема занятия        | Количество часов | Форма организации учебного занятия | Основные элементы содержания               | Развиваемые / формируемые элементы профессиональной компетенции |
|-------|---------------------|------------------|------------------------------------|--|---|
| 1     | Понятие безработицы | 2                | Л                                  | Термины, виды, формы и причины безработицы | 3.2.1.1, 3.2.1.2, 3.2.1.3, У.2.1.1, О.2.1.1                     |

### Тема 3. Портрет клиента: соискатель и работодатель

Таблица 9. Планируемые результаты обучения

| Задача профессиональной деятельности | Определение образа клиентов службы занятости (безработные граждане и работодатели) (ЗПД.3)  |   |   |
|--------------------------------------|---|---|---|
| Профессиональные компетенции         | Слушатель должен знать  | Слушатель должен уметь  | Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)   |
| ПК.3.1                               | 3.3.1.1. типы и характеры граждан, получающих государственные услуги<br>3.3.1.2. типы работодателей, получающих государственные услуги<br>3.3.1.3. этику делового общения | У.3.1.1. выявлять мотивацию обращения в службу занятости и определять перечень необходимых услуг<br>У.3.1.2. фиксировать, обобщать и систематизировать информацию от работодателей<br>У.3.1.3. применять методы делового общения с клиентами службы занятости | О.3.1.1. особенностями работы с различными категориями безработных граждан<br>О.3.1.2. основными направлениями и видами контактов с работодателями<br>О.3.1.3. методами делового общения с клиентами службы занятости |

Таблица 10. Описание образовательного процесса

| № п/п | Тема занятия                               | Количество часов | Форма организации учебного занятия | Основные элементы содержания  | Формируемые элементы профессиональной компетенции                      |
|-------|--|------------------|------------------------------------|---|--|
| 1     | Портрет клиента: соискатель и работодатель | 4                | Л (3)<br>П(1)                      | Особенности организации работы с безработными гражданами и работодателями | 3.3.1.1, 3.3.1.2, 3.3.1.3, У.3.1.1, У.3.1.2, О.3.1.1, О.3.1.2, О.3.1.3 |

### Тема 4. Психология безработного

Таблица 11. Планируемые результаты обучения

|        |   |
|--------|---|
| Задача | Применение в профессиональной деятельности специалиста службы |
|--------|---|

|                               |   |   |  |
|-------------------------------|---|---|--|
| профессиональной деятельности | занятости основ психологии (ЗПД.4)  |   |  |
| Профессиональные компетенции  | Слушатель должен знать  | Слушатель должен уметь  | Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)  |
| ПК.4.1                        | 3.4.1.1. основные гендерные психологические особенности граждан, обратившихся в службу занятости<br>3.4.1.2. типологию потенциально-конфликтных граждан | У.4.1.1. применять навыки бесконфликтного общения<br>У.4.1.2. управлять конфликтом, применяя психологические техники предупреждения и разрешения конфликта при работе с безработными гражданами | О.4.1.1. Практическими навыками взаимодействия с безработными гражданами, в том числе «трудными».<br>О.4.1.2. Способами выхода из конфликтных ситуаций |

Таблица 12. Описание образовательного процесса

| № п/п | Тема занятия   | Количество часов | Форма организации учебного занятия | Основные элементы содержания   | Формируемые элементы профессиональной компетенции          |
|-------|--|------------------|------------------------------------|--|--|
| 1     | Психология безработного (ищущие и имеющие статус безработного) | 8                | Л (4)<br>П (4)                     | Психология личности.<br>Взаимодействие с безработными гражданами.<br>Конфликтные ситуации. | 3.4.1.1, 3.4.1.2,<br>У.4.1.1, У.4.1.2,<br>О.4.1.1, О.4.1.2 |

**Тема 5. Условия повышения качества и результативности взаимодействия с клиентами службы занятости**

Таблица 13. Планируемые результаты обучения

|                                      |   |  |   |
|--------------------------------------|---|--|---|
| Задача профессиональной деятельности | Освоение технологии эффективного государственного посредничества на рынке труда (ЗПД.5) |  |   |
| Профессиональные компетенции         | Слушатель должен знать  | Слушатель должен уметь   | Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)   |
| ПК.5.1                               | 3.5.1.1. понятие термина «сегментация клиента»  | У.5.1.1. использовать в своей работе такой подход как «сегментация клиентов» | О.5.1.1. способами сегментации клиентов в целях повышения результативности услуг при одновременной оптимизации издержек |
| ПК.5.2                               | 3.5.1.2. аспекты взаимодействия   | У.5.1.2. использовать в работе   | О.5.1.2. способами изучения запросов  |

|        |  |  |  |
|--------|--|--|--|
|        | службы занятости и конкретного работодателя  | сегментную принадлежность работодателя   | работодателей и обеспечение их качественного удовлетворения  |
| ПК.5.3 | 3.5.1.3. потребность клиентов службы занятости для дальнейших действий по решению проблемы клиента | У.5.1.3. применять на практике технологию оказания услуг для удовлетворения потребностей соискателей и работодателей | О.5.1.3. навыком конструирования индивидуального плана трудоустройства для клиентов-граждан и программа совместных действий для клиентов-работодателей |

Таблица 14. Описание образовательного процесса

| № п/п | Тема занятия  | Количество часов | Форма организации учебного занятия | Основные элементы содержания   | Развиваемые элементы профессиональной компетенции                          |
|-------|---|------------------|------------------------------------|--|--|
| 1     | Условия повышения качества и результативности взаимодействия с клиентами службы занятости | 8                | Л (1)<br>П (6)                     | Сегментирование. Повышение качества предоставления оказываемых услуг при взаимодействии с безработными гражданами и работодателями | 3.5.1.1, 3.5.1.2., 3.5.1.3., У.5.1.2, У.5.1.3., О.5.1.1, О.5.1.2., О.5.1.3 |

### **3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

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

К обучению привлекаются работники службы занятости, имеющие высшее образование, опыт работы в службе занятости населения не менее 5 лет.

#### **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. Закон Российской Федерации от 19.04.1991 №1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
3. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13.11.2012 № 524н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников».
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.08.2014 №380н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования».
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.04.2014 №262н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по профессиональному обучению и дополнительному профессиональному образованию безработных граждан, включая обучение в другой местности».

6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.01.2013 № 4н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан».

7. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.01.2013 № 3н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда».

8. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2013 № 773н «Об утверждении федерального стандарта государственной услуги по содействию самозанятости безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при их государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации».

9. Приказ Минтруда России от 12.02.2013 №58н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по организации временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет из числа выпускников образовательных учреждений начального и среднего профессионального образования, ищущих работу впервые».

10. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11.02.2013 № 52н «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по организации проведения оплачиваемых общественных работ».

11. Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 27.09.1996 № 1 «Об утверждении Положения о профессиональной ориентации и психологической поддержке населения в Российской Федерации».

12. Постановление Правительства Российской Федерации от 14.07.1997 № 875 «Об утверждении Положения об организации общественных работ».

13. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.09.2012 № 891 «О порядке регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан и требованиях к подбору подходящей работы».

14. Государственная программа Санкт-Петербурга «Содействие занятости населения в Санкт-Петербурге», утвержденная постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 17.06.2014 № 490».

15. Административный регламент Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы (утвержден распоряжением Комитета по труду и занятости населения от 11.08.2014 № 148-р).

16. Административный регламент Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по организации профессионального обучения и дополнительного профессионального образования безработных граждан, включая обучение в другой местности (утвержден распоряжением Комитета по труду и занятости населения от 03.12.2014 № 203-р).

17. Административный регламент Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги содействия работодателям в подборе необходимых работников (утвержден распоряжением Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга от 14.05.2014 № 93-р).

18. Административный регламент Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги по информированию о положении на рынке труда в Санкт-Петербурге (утвержден распоряжением Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга от 24.02.2014 № 33-р).

19. Административный регламент Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги по организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования (утвержден распоряжением Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга от 03.12.2014 № 204-р).

20. Административный регламент Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан (утвержден распоряжением Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга от 06.06.2014 № 105-р).

21. Административный регламент Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги по организации временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет, имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые (утвержден распоряжением Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга от 30.12.2016 № 289-р).

22. Административный регламент Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги по социальной адаптации безработных граждан (утвержден распоряжением Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга от 01.09.2014 № 159-р).

23. Административный регламент Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги по содействию самозанятости безработных граждан, Включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными, прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при их государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации (утвержден распоряжением Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга от 09.03.2017 №46-р).

24. Административный регламент Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга по предоставлению государственной услуги по организации проведения оплачиваемых общественных работ (утвержден распоряжением Комитета по труду и занятости населения Санкт-Петербурга от 30.12.2016 №288-р).

25. Поварич И.П., Поварич М.Д. Рынок труда региона: формирование, функционирование и управление. Учебное пособие / И.П. Поварич, М.Д. Поварич; Кемеровский государственный университет.- Кемерово, 2011.- 404с.

26. Переселкова З.Ю. Социология труда и занятости: практикум/ З.Ю. Переселкова; Оренбургский гос. ун-т.- Оренбург: ОГУ, 2016.-103с.

27. Кязимов К.Г. Содействие занятости населения в условиях кризиса: монография/ К.Г. Кязимов. и (др.) – М.; Берлин: Директ –Медиа, 2015.- 286с.

28. Лыков А.В. Безработица: виды, причины, последствия, способы борьбы./ А.В. Лыков – М.: Лаборатория Книги, 2012. – 172 с.

29.

#### **Дополнительная литература:**

1. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 415 с.

2. Низова Л.М. Технология поиска работы и способы трудоустройства: практикум/Л.М. Низова. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017. - 112с.

3. Харитоновна Е.В. Психология социально-профессиональной востребованности личности/ Е.В. Харитоновна. – Москва: Изд-во «Институт психологии РАН», 2014. – 416с.

4. Кязимов К.Г. Регулирование рынка труда и занятости населения: монография/ К.Г. Кязимов. – М.; Берлин: Директ –Медиа, 2017.- 203с.

5. Ковалевич И.А. Управление человеческими ресурсами: учеб. пособие/ И.А. Ковалевич, В.Т. Ковалевич.- Красноярск: Сибирский федеральный ун-т, 2011- 210с.

#### **Справочно-правовые системы**

Гарант <http://www.garant.ru>.

#### **Сайты**

1. <https://www.r21.spb.ru>;

2. <http://pkp.r21.spb.ru>;

3. <http://rspb.ru>.

### **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 осуществляется в виде устного опроса в процессе проведения лекционных занятий и в форме решения слушателями кейсов по направлению профессиональной деятельности при проведении практических занятий.

Промежуточная аттестация в данной программе не предусмотрена.

### 4.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования.

### 4.3. Формы контроля знаний слушателей

| Тип контроля | Форма контроля |
|--------------|----------------|
| Текущий      | Устный опрос   |
| Итоговый     | 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.

### 4.5. Оценочные материалы для проведения оценки качества освоения программы повышения квалификации

#### 4.5.1. Паспорт комплекта оценочных средств

| Предмет(ы) оценивания  | Объект(ы) оценивания     | Критерии оценки  | Показатели оценки                           |
|--|--------------------------|--|---|
| ПК.1.1, ПК.1.2, ПК.2.1, ПК.3.1, ПК.4.1, ПК.5.1, ПК.5.2, ПК.5.3 | Устные ответы слушателей | Активность на практических занятиях (активность участия и качество выполнения индивидуальных и групповых заданий, качество, полнота и правильность ответа при устном опросе) | - полнота ответов<br>- правильность ответов |
| ПК.1.1, ПК.1.2, ПК.2.1, ПК.3.1, ПК.4.1, ПК.5.1, ПК.5.2, ПК.5.3 | Тест                     | Зачтено<br>Не зачтено  | от 80% и более<br>менее 80 %                |

#### 4.5.2. Комплект оценочных средств для итогового тестирования

1. Какое из данных утверждений верное? Экономически активное население – это часть трудоспособного населения, которая:

А) работает по найму, занимается предпринимательской деятельностью, находится на государственной службе, учится и занимается домашним хозяйством

В) равна сумме занятых и безработных

С) равна численности трудоспособного населения за вычетом безработных

Д) равна сумме занятых и трудоспособных, но не работающих

2. Как называется время добровольного поиска работником нового рабочего места, которое устраивает его в большей степени, нежели прежнее рабочее место?

А) структурной безработицей

В) фрикционной безработицей

С) циклической безработицей

Д) сезонной безработицей

3. Какой из видов безработицы является естественным для экономики?

А) Фрикционную

В) Структурную

С) Циклическую

Д) Верны А) и В)

4. Что не относится к критериям признания человека безработным?

А) наличие трудоспособного возраста

В) отсутствие постоянного источника заработка

С) членство в профсоюзе

Д) доказанное стремление человека найти работу

5. Кто такие безработные?

А) часть трудоспособного населения, которая остается за вычетом занятых

В) часть экономически активного, но неработающего населения, которая остается за вычетом лиц, не намеренных работать и потому не ищущих работы

С) часть экономически активного населения, которая остается за вычетом занятых

Д) трудоспособные физические лица, которые не работают

6. Что является фактором производства в виде участвующей в производстве рабочей силы?

А) рынок

В) капитал

С) конкуренция

Д) труд

7. Являются ли верными следующие суждения о безработице?

А. Рост безработицы сокращает спрос на товары на внутреннем рынке страны.

Б. Безработица обостряет политическую ситуацию в стране.

1) верно только А

2) верно только Б

3) верны оба суждения

4) оба суждения неверны

8. Кем устанавливаются критерии признания человека безработным?

А) государством

В) обществом

С) профсоюзами

Д) общественными организациями

9. Какое из данных утверждений верное? «Если человек в трудоспособном возрасте не работает, он является безработным». Это утверждение

А) безусловно, верно

В) безусловно, неверно

С) верно, если этот человек не учится в общеобразовательной школе или на дневном отделении вуза

Д) верно, если этот человек активно ищет работу, зарегистрировавшись в районной службе по трудоустройству

10. Являются ли верными следующие суждения о безработице?

А. Безработица относится к микроэкономическим проблемам экономики.

Б. Безработица оказывает влияние на всё хозяйство страны.

1) верно только А

2) верно только Б

3) верны оба суждения

4) оба суждения неверны

11. Какое из данных утверждений верное? Работник, уволившийся добровольно, ищущий, но еще не нашедший работу, попадает в категорию:

А) фрикционно безработных

В) скрыто безработных

С) структурно безработных

Д) вне рабочей силы

12. Среди какой части общества уровень безработицы обычно выше?

А) квалифицированной рабочей силы

В) неквалифицированной рабочей силы

С) молодежи

Д) верны А) и С)

Е) верны В) и С)

13. Что такое рынок труда?

А) продажа трудовых вакансий

В) спрос фирм на работников

С) система социально – трудовых отношений

Д) аукцион трудовых затрат

14. К особенностям рынка труда не относится

А) продажа на рынке труда рабочей силы

В) постоянное превышение спроса рабочей силы над её предложением

С) регулируемость рынка труда

Д) изменчивость рынка труда из-за перемен в структуре профессиональной

подготовки

15. Предложение труда зависит от

А) доли трудоспособного населения в общей его численности

В) миграционных возможностей населения

С) продолжительности рабочего дня

Д) всего перечисленного

16. К особенностям рынка труда не относится

А) продажа на рынке труда рабочей силы

В) постоянное превышение спроса рабочей силы над её предложением

С) регулируемость рынка труда

Д) изменчивость рынка труда из-за перемен в структуре профессиональной

подготовки

17. Предложение труда зависит от

А) доли трудоспособного населения в общей его численности

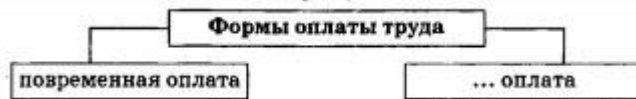
В) миграционных возможностей населения

С) продолжительности рабочего дня

Д) всего перечисленного

Задания с кратким ответом

1. Запишите слово, пропущенное в схеме.



2. Найдите в приведённом списке средства активной политики занятости и запишите цифры, под которыми они указаны.

- 1) выплата пособий по безработице
- 2) профессиональное обучение безработных
- 3) предоставление компенсации работникам, уволенным с предприятий
- 4) информирование о рынке труда
- 5) поддержка предпринимательской активности безработных
- 6) предоставление услуг центров психологической поддержки населения

3. Прочитайте приведённый ниже текст, каждое положение которого обозначено определённой буквой.

(А) Безработица относится к макроэкономическим проблемам. (Б) Представляется, что полная занятость — нонсенс, не совместимый с идеей рыночного хозяйства. (В) Фрикционная и структурная безработица является, как считают экономисты, совершенно неизбежной. (Г) Уровень безработицы при полной занятости достигается в том случае, когда циклическая безработица равна нулю.

Определите, какие положения текста носят

- 1) фактический характер
- 2) характер оценочных суждений

Запишите рядом с буквой, обозначающей положение, цифру, выражающую его характер.

#### 4.5.2. Комплект кейсов для разбора

1. Гражданка М., 32 года, длительно не работающая (больше трех лет) и имеющая образование 11 классов, обратилась в службу занятости с целью постановки на учет. Инспектору на первичном приеме она сразу сказала, что цель обращения в службу занятости не поиск работы, а получение статуса безработного гражданина для предоставления справки о том, что она является безработной, в органы социальной защиты для получения государственных выплат. Гражданка М. принесла все необходимые документы для постановки на учет в службе занятости. Гражданка М. — очень конфликтная. Она отказывается от всех услуг службы занятости, ее цель — получение статуса безработного гражданина и получение справки о том, что она состоит на учете в АЗН.

Ваши действия в отношении данной гражданки.

2. Гражданин С., 29 лет, только что освобожденный из мест лишения свободы и имеющий неоднократные судимости в прошлом за кражи, обратился в службу занятости за поиском работы. Все необходимые документы у гражданина С. имеются. Образование у данного гражданина получено в местах лишения свободы (плотник). Он очень хочет работать, но его нигде не берут из-за судимостей.

Как работать с данным гражданином, какие государственные услуги можем предоставить ему и как построить работу с отделом по взаимодействию с работодателями.

3. Гражданка Р., 52 года, обратилась в службу занятости в связи с сокращением штатов, образование высшее (инженер), практически весь ее профессиональный опыт состоит из руководящих должностей (начальник отдела), занималась снабжением. Психологическое состояние гражданки нестабильное, разведена, но живет с мужем в одной квартире, не получается ее разменять, сноха в плохом состоянии в больнице. Каждый раз на приеме она «выносит» все свои негативные эмоции на инспектора.

Какие услуги нужно предоставить гражданке и как защитить себя от эмоционального кризиса?

4. Гражданин Ф., 48 лет, среднее профессиональное образование – слесарь по ремонту автомобилей, водитель погрузчика – последнее место работы, статья увольнения – собственное желание (устал - далеко добираться до места работы), обратился в службу занятости с целью поиска работы поближе к дому.

Как построите работу с данным гражданином?

5. Гражданин Ж., 39 лет, образование 11 классов, водитель автомобиля 9 лет – это весь его профессиональный опыт работы. Согласно предоставленным документам, у него имеются все водительские категории. Обратился в службу занятости с целью получения статуса безработного, так как у него имеется большая задолженность по алиментам. При посещении своего инспектора, говорит напрямую, что он работает, но ему очень необходимо находиться на учете и направления ему не нужны.

Ваши действия в отношении гражданина Ж.

6. Работодатель с полным пакетом документов, необходимым для оказания государственной услуги по содействию в подборе необходимых сотрудников (грузчики) обратился в службу занятости. Вакансия была размещена в базе данных, инспекторы Агентства стали направлять людей. Безработные приходили и говорили, что работа им не нужна, поставьте просто отметку, что не подходит кандидатура. После нескольких таких визитов, работодатель снимает свою заявку и сотрудничать со службой занятостью больше не желает.

Какой выход из этой ситуации?

## **5. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ**

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

2. Гартман Людмила Викторовна, ведущий инспектор учебно-методического отдела СПб ГАУ ЦЗН.

3. Козлов Юрий Викторович, кандидат экономических наук, ведущий инспектор учебно-методического отдела.

4. Крахмалева Татьяна Сергеевна, начальник учебно-методического отдела СПб ГАУ ЦЗН.