

**Учебно-тематический план дополнительной
профессиональной программы повышения квалификации
«Эффективный сотрудник».**

Категория слушателей – лица, имеющие/получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Срок обучения – от 16 до 104 академических часов.

Режим обучения – не более 36 аудиторных академических часов в неделю.

Форма обучения – очно-заочная форма с использованием дистанционно-образовательных технологий и электронного обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего, час	В том числе	
			Лекции	Практ. занятия
1	Эффективная коммуникация в организации	16	8	8
2	Публичные выступления	16	8	8
3	Эффективное поведение в конфликтной ситуации	8	4	4
4	Ресурсы стрессоустойчивости	8	4	4
5	Мастер переговоров	8	4	4
6	Управление временем (Тайм-менеджмент)	8	4	4
7	Клиентоориентированность	8	4	4
8	Эффективные продажи	8	4	4
9	Искусство вежливого отказа	8	4	4
10	Работа с трудным клиентом	8	4	4
11	Итоговое тестирование	8	-	8
ИТОГО:		104	48	56

Содержание программы

Модуль 1. Эффективная коммуникация в организации:

Цель модуля: повышение эффективности деятельности сотрудников органов государственной власти через развитие коммуникативных компетенций и навыков организации коммуникативных процессов.

Содержание модуля:

- Понятие коммуникации;
- Схема коммуникационного процесса;
- Постановка цели коммуникации, источники информации;
- Каналы коммуникации;
- Кодирование-передача-декодирование;
- Барьеры коммуникационных процессов;
- Обратная связь.
- Ведущие мотивы участников коммуникации, коммуникационная карта;
- Деловая игра «Эффективная стратегия взаимодействия».

Модуль 2. Публичные выступления:

Цель модуля: повышение эффективности деятельности сотрудников органов государственной власти через развитие коммуникативных компетенций и навыков организации коммуникативных процессов.

Содержание модуля:

- Роль публичных выступлений в политической и социальной сферах коммуникации;
- Алгоритм подготовки к публичному выступлению;
- Структура публичного выступления;
- Виды публичных выступлений, их отличия по форме и содержанию;
- Определение и анализ целевой аудитории: поколения X, Y, Z - их психологический профиль и особенности;
- Цели аудитории;
- Самоподготовка: преодоление страха и волнения перед выступлением;
- Составляющие вербальной и невербальной коммуникации;
- Личный стиль выступающего;
- Поддержание контакта с аудиторией;
- Работа с вопросами и возражениями аудитории;
- Отработка навыков публичных выступлений;
- Мотивирующая речь.

Модуль 3. Эффективное поведение в конфликтной ситуации:

Цель модуля: формирование эффективной модели взаимодействия в конфликтных ситуациях.

Содержание модуля:

- Причины возникновения и виды конфликтов;
- Динамика развития конфликтной ситуации;
- Трансактный анализ Эрика Берна;
- Стратегии поведения в конфликтной ситуации - модель Томаса-Килменна;
- Конфликтогены и антиагрессанты;
- Система и техники эффективного поведения в конфликтной ситуации;
- Алгоритм разрешения конфликтной ситуации.

Модуль 4. Ресурсы стрессоустойчивости:

Цель модуля: получение умения эффективно управлять стрессом.

Содержание модуля:

- Понятие стресса, причины и источники его возникновения;
- Классификация стрессовых ситуаций;
- Стадии развития стресса по Г.Селье;
- Диагностика состояния стресса;
- "Три слона и одна черепаха" стрессоустойчивости: методы и техники саморегуляции до, во время и после стрессовых ситуаций.
- Обеспечивать собственную высокую эффективность, трудоспособность, хорошее самочувствие и позитивный настрой на решение поставленных профессиональных задач;
- Составить индивидуальную программу работы со стрессом.

Модуль 5. Мастер переговоров:

Цель модуля: актуализировать навыки и компетенции, способствующие эффективному проведению переговоров с участием органов государственной власти.

Содержание модуля:

- Определение переговорного процесса;
- Этапы переговоров;
- Подготовка к переговорам;
- Типы переговорщиков;
- Ключевые компетенции в переговорах;
- Эффективные стратегии ведения переговоров;
- Техники манипуляции и защита от воздействия;
- Анализ результатов;
- Отработка техник и навыков.

Модуль 6. Управление временем (Тайм-менеджмент):

Цель модуля: развитие навыков эффективной организации рабочего времени.

Содержание модуля:

- Эффективное целеполагание;
- Методы планирования рабочего дня;
- Расстановка приоритетов;
- Правила удачного рабочего дня;
- Методы самомотивации;
- Работа с "поглотителями времени".

Модуль 7. Клиентоориентированность:

Цель модуля: создание условий для осмысления руководителями и сотрудниками организаций необходимости и возможностей применения принципов клиентоцентричности в своей профессиональной деятельности.

- Понятие «клиентоцентричность» и «клиентоориентированность», специфика их применения. Внешние и внутренние клиенты.
- Общие требования к поведенческим компетенциям сотрудника: клиентоориентированность, доброжелательность, улыбка в голосе, настрой на клиента. Уровни клиентоориентированности.
- Сервис с точки зрения населения. Формирование удовлетворенности населения работой органов государственного и муниципального управления. Разработка первичного плана мероприятий по улучшению качества сервиса при работе с гражданами и заявителями.

Модуль 8. Эффективные продажи.

Модуль 9. Искусство вежливого отказа.

Модуль 10. Работа с трудным клиентом:

Цель модуля:

- Природа и сущность конфликта. Управление конфликтом как условие развития конструктивной стороны конфликта.
- Основные виды конфликта и приемы управления конфликтами: конфликт эмоциональный, конфликт интересов, конфликт процедурный.
- Стратегии поведения в конфликтных ситуациях (К.У. Томас, Р.Х. Килменн): проталкивание, уклонение, уступка, компромисс, сотрудничество. Ключевой принцип

стратегии сотрудничества.

- Кто такой трудный клиент? Типы трудных клиентов. Трудный клиент и трудная ситуация.
- Активное слушание на этапе выяснения потребностей и интересов клиента. Суть активного слушания. Приемы активного слушания.

Модуль 11. Итоговое тестирование.

По завершении курса проводится экзамен в форме тестирования. Для получения зачета необходимо правильно ответить на более чем 60% предлагаемых вопросов.