

**Учебный план программы повышения квалификации  
«Успешный государственный служащий».**

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

Срок обучения – от 80 до 134 академических часов.

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

Форма обучения – очно-заочная форма с отрывом от работы без использования дистанционных технологий, с возможностью применения электронного обучения.

№ п/п	Наименование разделов	Всего, час	В том числе	
			Лекции	Практ. занятия
1	Ключевые ценности в работе государственного служащего	8	4	4
2	Имидж государственного служащего	8	4	4
3	Эффективная коммуникация в организации	16	8	8
4	Управление временем	8	4	4
5	Эффективное поведение в конфликтных ситуациях	8	4	4
6	Ресурсы стрессоустойчивости	8	4	4
7	Информационные технологии	16	16	-
8	Модуль «Соло на клавиатуре» (электронное обучение)*	54	-	54
9	Аттестационное мероприятие	8	8	-
<b>ИТОГО:</b>		80 - 134	52	28 - 82

\* отмечены необязательные модули. Включение указанных модулей в программу обучения группы слушателей осуществляется на основании приказа об утверждении учебно-тематического плана для соответствующей группы.

**Учебная программа**

**Модуль 1. Ключевые ценности в работе государственного служащего:**

**Цель модуля:** формирование эффективной модели профессиональной деятельности государственного гражданского служащего.

**Содержание модуля:**

- Роль государственного гражданского служащего в обществе;
- Современные тенденции в Государственной службе и ключевые ценности;
- Диагностика зон профессионального роста;
- Внешняя и внутренняя клиентоориентированность;
- Этапы клиентоориентированного подхода:
- создание атмосферы комфорта;
- выявление потребности;
- предложение решения;
- работа с претензиями и возражениями.

### **По окончании программы участники смогут:**

- Осознать роль государственного гражданского служащего в восприятии органов власти населением;
- Сформировать эффективную модель профессиональной деятельности государственного гражданского служащего;
- Эффективно выстраивать коммуникацию как с внешним, так и с внутренним клиентом.

### **Модуль 2. 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».

### **По окончании программы участники смогут:**

- Осознать роль и значение коммуникации в организации;
- Осознанно подходить к развитию навыков эффективной коммуникации;
- Научиться преодолевать барьеры в коммуникационных процессах;
- Мотивировать других участников на эффективную коммуникацию;
- Эффективно транслировать информацию внутри государственных структур.

### **Модуль 3. Имидж государственного служащего:**

**Цель модуля:** повышение личной эффективности сотрудника через осознанное формирование делового имиджа.

#### **Содержание модуля:**

- Составляющие имиджа;
- Управление впечатлением;
- Психология восприятия и оценки имиджа;
- Проектирование идеального имиджа сотрудника органов государственной власти;
- Деловое общение и этикет.

### **По окончании программы участники смогут:**

- Осознанно подходить к формированию собственного имиджа;
- Способствовать формированию позитивного образа сотрудника органов государственной власти;
- Демонстрировать эффективное поведение в соответствии с нормами делового этикета.

#### **Модуль 4. Управление временем:**

**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".

**По окончании программы участники смогут:**

- Эффективно ставить цели;
- Грамотно планировать свой рабочий день;
- Расставлять приоритеты в делах;
- Находить подходы к решению сложных задач.

#### **Модуль 5. Эффективное поведение в конфликтных ситуациях:**

**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.

**По окончании программы участники смогут:**

- Понимать природу конфликтов и динамику их развития;
- Осознать собственные стратегии поведения в конфликте и выработать новые эффективные поведенческие модели;
- Сформировать систему эффективного поведения в конфликтной ситуации, способствующую профилактике конфликтов и управлению эмоциональным состоянием;
- Находить способы разрешения конфликтных ситуаций.

#### **Модуль 6. 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.

**По окончании программы участники смогут:**

- Выявлять причины и источники стресса, диагностировать свой текущий уровень стресса;
- Эффективно выбирать методы профилактики стресса, управлять поведением в стрессовой ситуации и применять техники снятия пост-стрессового напряжения;

- Обеспечивать собственную высокую эффективность, трудоспособность, хорошее самочувствие и позитивный настрой на решение поставленных профессиональных задач;
- Составить индивидуальную программу работы со стрессом.

### **Модуль 7. Информационные технологии:**

**Цель модуля:** развитие навыков использования информационных технологий.

**Содержание модуля:**

- Microsoft Word;
- Microsoft Excel;
- Microsoft Outlook;
- Microsoft Point.

**По окончании программы участники смогут:**

Microsoft Word:

По окончании программы участники смогут:

- Создавать и форматировать текстовые документы, содержащие таблицы, рисунки и другие графические объекты;
- Строить диаграммы для наглядного представления табличных и текстовых данных (выразительные схемы SmartArt);
- Эффективно работать со стилями - приводить текст с различным оформлением к единому внешнему виду, собирать данные из разных документов;
- Редактировать данные в режиме рецензирования при совместной работе над документом;
- Создавать и использовать шаблоны.

Microsoft Excel:

- Правильно вводить данные, использовать заполнение ячеек списками и данных прогрессий;
- Получать результаты расчета данных по функциям;
- Строить диаграммы для наглядного представления табличных данных;
- Осуществлять сортировку и фильтрацию данных;
- Выделять нужные данные условным форматированием;
- Вычислять промежуточные и общие итоги в таблицах, объединять данные, импортировать их из других приложений;
- Быстро и наглядно создавать отчеты сводных таблиц, чтобы подводить итоги, анализировать и группировать данные.

Microsoft Outlook:

По окончании программы участники смогут:

- Профессионально работать с электронной почтой, просматривать большее количество сообщений, минимизировать время на создание сообщений путем использования подписей и шаблонов;
- Эффективно планировать свою деятельность, используя календарь, список задач, заметки, записи в дневнике;
- Эффективно обрабатывать большие объемы информации, используя средства поиска, сортировки, группировки, назначения категорий и настраивая представления.

Microsoft Point:

- Быстро создавать презентации на основе профессионально оформленных шаблонов;
- Создать собственный дизайн презентации;
- Эффективно работать с объектами на слайдах: текстом, рисунками, таблицами, схемами, диаграммами;
- Грамотно добавлять эффекты анимации;

- Профессионально подготавливать раздаточные

### **Модуль 8. Модуль «Соло на клавиатуре» (электронное обучение):**

**Цель модуля:** овладеть десятипальцевым методом набора, быстрее составлять документы, меньше времени тратить на создание различных презентаций и отчётов, эффективнее вести деловую и личную переписку.

**По окончании модуля участники тренинга смогут:**

- Увеличить скорость внутренних письменных коммуникаций на 10-15%, повышается их качество.
- Набирать страницу текста за 4-5 минут (вместо 20-25 минут при наборе обычным способом). Скорость набора текста после обучения составляет 150-200 знаков в минуту и увеличивается до 250-300 знаков в минуту в течение полугода практики после обучения.
- Акцентировать внимание при наборе текстов на содержании, более творчески подходить к решению поставленных задач.
- Развить аккуратность, чёткость, внимательность, силу воли, веру в свои силы.
- Снизить общую утомляемость.

### **Модуль 9. Аттестационное мероприятие.**

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