

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор НОЦ «Институт
Непрерывного образования»

Е.В. Мошкина

» сентября 2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

**«Клиентоориентированность.
Решение конфликтов»**

Красноярск 2023

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Для специалистов молодежной политики, осуществляющих комплексную поддержку и содействие различным видам продуктивной деятельности молодежи (предпринимательской, общественной, волонтерской), ключевой компетентностью является установление и поддержание продуктивного контакта с инициативными молодыми людьми и различными объединениями/группами. Эта компетентность может быть представлена как комплекс взаимосвязанных навыков, в ядре которого — способность выстраивать качественную коммуникации с учетом интересов как специалиста в области молодежной политики, так и получателя его услуг. Данная программа обучения направлена на расширение возможностей слушателей в области выстраивания такой коммуникации: реализации клиентоориентированного подхода в работе с обращениями получателей услуг в сфере молодежной политики и разрешения возникающих в рабочем поле конфликтов.

Лекционная часть курса даёт понимание механизмов продуктивной коммуникации в условиях конфликта и психологических механизмов поведения, ориентированного на интересы клиентов. Практическая часть курса построена в формате упражнений, позволяющих специалисту в области молодежной политики потренироваться и получить опыт эффективной коммуникации в ситуациях разного типа общения с клиентами.

1.2. Цель программы

Цель программы повышения квалификации — развитие у слушателей компетентностей в области планирования и реализации приёмов продуктивной коммуникации в условиях клиентоориентированного общения с клиентами, в том числе в условиях конфликта.

1.3. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с Профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся)

Программа ориентирована на формирование компетенций слушателей по обобщенным трудовым функциям профессионального стандарта 03.015 «Специалист по работе с молодежью» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 февраля 2020 года N 59н):

А/01.5 Организация мероприятий в сфере молодежной политики.

А/02.5 Организация досуга и отдыха детей, подростков и молодежи

А/03.5 Сопровождение деятельности специализированных (профильных) лагерей.

1.4. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины слушатели будут способны:

РО1. Выделять ключевые принципы клиентоориентированного подхода, в том числе при работе с людьми, имеющими ограниченные возможности здоровья.

РО2. Использовать техники «Карта эмпатии» и «Путь клиента» для выявления потребностей клиентов и организации работы с ними.

РО3. Анализировать структуру конфликта, определять типичные стратегии поведения в конфликте.

РО4. Применять конфликтную компетентность в сложных ситуациях с клиентами и коллегами.

1.5. Категория слушателей

Специалисты молодежной политики.

1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Высшее образование (бакалавриат) или среднее профессиональное образование.

1.7. Продолжительность обучения: 16 академических часов.

1.8. Форма обучения

Очно-заочная с использованием дистанционных образовательных технологий.

1.9. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению)

Компьютерный мультимедийный класс со стабильным интернет-соединением, в том числе через wi-fi; маркерная доска; проектор с возможностью подключения ноутбука.

1.10. Документ об образовании: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа		
1	Клиентоориентированность в работе специалиста в области молодежной политики	8	6	2		РО1–РО2
1.1	Клиентоориентированность. Основные принципы клиентоориентированного подхода. Общие правила этикета при работе с людьми с ограниченными возможностями	2	2		Интерактивная лекция (видео-конференц-связь)	Выделять ключевые принципы клиентоориентированного подхода, в том числе при работе с людьми, имеющими ограниченные возможности здоровья. Использовать техники «Карта эмпатии» и «Путь клиента» для выявления потребностей клиентов и организации работы с ними.
1.2	Личностные качества и умения, необходимые для работы в клиентоориентированном подходе. Регламенты и процессы: техника определения потребностей клиента (карта эмпатии), практика клиентского сопровождения (карта пути клиента)	6	4	2	Интерактивная лекция видео-конференц-связь)	
2	Разрешение конфликтов	8	6	2		РО3–РО4
2.1	Конфликт и его место в структуре человеческих отношений. Структура конфликта. Способы анализа и типичные стратегии поведения в конфликте	4	4		Интерактивная лекция (видео-конференц-связь)	Анализировать структуру конфликта, определять типичные стратегии поведения в конфликте. Применять конфликтную компетентность в сложных ситуациях с клиентами и коллегами.
2.2	Конфликтная компетентность. Практика продуктивного разрешения конфликтов.	6	4	2	Интерактивная лекция (видео-конференц-связь)	
	Итоговый контроль	2	2			РО1–РО4
	ИТОГО	16	12	4		

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
Выделять ключевые принципы клиентоориентированного подхода, в том числе при работе с людьми, имеющими ограниченные возможности здоровья	Выполнение заданий в ходе лекции. Рефлексия итогов обсуждения Самостоятельное изучение материалов	Семинар, тренинговые упражнения (видео-конференц-связь)
Использовать техники «Карта эмпатии» и «Путь клиента» для выявления потребностей клиентов и организации работы с ними	Выполнение заданий в ходе тренинга. Практика использования техник и получение опыта обратной связи. Знакомство с примерами удачных примеров применения техник. Получение опыта совместной работы. Самостоятельное изучение материалов	Семинар, тренинговые упражнения, решение кейсов (видео-конференц-связь)
Анализировать структуру конфликта, определять типичные стратегии поведения в конфликте	Обсуждение структуры и функций конфликта. Обсуждение решений трудных коммуникативных задач, обсуждение практики разрешения конфликтов. Самостоятельное изучение материалов	Семинар, тренинговые упражнения, решение кейсов (видео-конференц-связь)
Применять конфликтную компетентность в сложных ситуациях с клиентами и коллегами	Получение опыта анализа динамики конфликта. Разбор кейса конфликтной ситуации. Самостоятельное изучение материалов	Семинар, тренинговые упражнения, решение кейсов (видео-конференц-связь)

2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагает самостоятельное изучение дополнительной литературы по модулям программы, выполнение заданий по модулям программы.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы в корпоративной сети СФУ и сети Интернет

1. Глазл Ф. Конфликт-менеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта. – Калуга: Духовное познание, 2012.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта: учеб. пособие / Н.В. Гришина. – 2-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2009. – 544 с. – (Мастера психологии).
3. Джей М. Важные годы. Почему не стоит откладывать жизнь на потом – М.: МИФ, 2014.
4. Калбах Дж. Путь клиента. Создаем ценность продуктов и услуг через карты путей, блупринты и другие инструменты визуализации. – М.: МИФ, 2022.
5. Кукк К. Выигрывает каждый. Как добиться успеха, помогая другим. – М.: МИФ, 2021.
6. Остервальдер А., Пинье Ив. Построение бизнес-моделей. Настольная книга стратега и новатора. – М.: Альпина, 2010.
7. Фишер Р., Юри У. Переговоры без поражения. Гарвардский метод. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020.
8. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта: учеб. пособие для вузов/ Б.И. Хасан. – 2-е изд., стер. – М.: Издательство «Юрайт», 2023. – 204 с. – (Высшее образование) // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/514511> (дата обращения: 11.09.2023).

3.2. Программное обеспечение (информационные обучающие системы, системы вебинаров, сетевые ресурсы хостинга видео, изображений, файлов, презентаций и др.)

1. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru>.
2. Библиотека психологической литературы «BOOKAP» (Booksofthepsychology) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bookap.info>.
3. Библиотека института психологии практик развития [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ippd.ru/resources/library>.

IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Программа предусматривает проведение текущей и итоговой аттестации. Текущая аттестация слушателей проводится на основе оценки активности и участия в тренинговых упражнениях, дискуссиях в ходе интерактивных лекций, а также качества выполнения заданий самостоятельной работы.

Методические материалы, необходимые для выполнения текущих заданий, представлены в соответствующих элементах электронного обучающего курса и включают описание задания, методические рекомендации по его выполнению, критерии оценивания.

4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Итоговая аттестация предполагает итоговый тест из закрытых вопросов с одним верным вариантом ответа, выполняемый на образовательной платформе.

Программу составили:

Канд. психол. наук,
доцент кафедры управления человеческими
ресурсами ИЭГУиФ



Е.Ю. Федоренко

Канд. психол. наук,
доцент кафедры психологии развития
и консультирования ИППС



К.С. Калиновская

Руководитель программы:

Канд. психол. наук,
доцент кафедры управления человеческими
ресурсами ИЭГУиФ



Е.Ю. Федоренко