



ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
УГМК



Негосударственное частное образовательное учреждение высшего образования
«Технический университет УГМК»
(НЧОУ ВО «ТУ УГМК»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор НЧОУ ВО «ТУ УГМК»


В.А. Лапин
(подпись)

«03» сентября 2019 г.



ПРОГРАММА
повышения квалификации
«Школа мастеров производства»

Верхняя Пышма
2019

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности:

- способность оптимизировать трудовые функции линейного руководителя;
- способность организации, распределения задач, координации, мотивации, контроля.

1.2. Планируемые результаты обучения

Слушатель должен знать:

- роли линейного руководителя в системе управления персоналом и в организации производственных процессов предприятий;
- инструменты оптимизации трудового функционирования линейного руководителя;
- основы организации и методика профессионального обучения, современные технологии практического обучения;
- функции управления персоналом;
- передовой отечественный и зарубежный опыт по управлению производством.

Слушатель должен уметь:

- устанавливать и своевременно доводить производственные задания бригадам и отдельным рабочим (не входящим в состав бригад) в соответствии с утвержденными производственными планами и графиками, нормативные показатели по использованию оборудования, сырья, материалов, инструмента, топлива, энергии;
- способствовать созданию в коллективе обстановки взаимной помощи и заботливости, развитию у рабочих чувства ответственности и заинтересованности в своевременном и качественном выполнении производственных заданий;
- диагностировать ценностно-смысловые, эмоционально-волевые, потребностно-мотивационные, интеллектуальные характеристики сотрудников.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Слушатели, имеющие высшее или среднее профессиональное образование.

1.4. Программа разработана с учетом:

- Квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих" (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37) должность «Мастер участка».

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Наименование раздела		Трудоёмкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.		
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия семинары
1		2	3	4	5	6
Первый день						
1.	Мастер в системе управления персоналом	4	4	0	0	4
2.	Технологии оптимизации работы линейного руководителя	4	4	0	0	4
Второй день						
3	Развитие навыков управления	8	8	0	0	8
Третий день						
4	Организация работы подразделений	7	8	0	0	7
Итого		23	23	0	0	23
Итоговая аттестация		1	0	0	0	
Всего		24	23	0	0	23

2.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоёмкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.		
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
1 день. «Мастер в системе управления персоналом»						
	Пирамида управления. Уровни управления персоналом. Система управления персоналом на уровне линейного менеджмента: отбор, приём, наставничество, ротация, обучение, мотивация, вовлечение в корпоративную культуру и традиции трудового коллектива. Функции управления персоналом в оперативной деятельности линейного руководителя: планирование, организация, распределение задач, координация, мотивация, контроль. Обще управленческие компетенции -	2	2	0	0	2

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд.ча с.	в том числе, час.		
				лекци и	лаборатор ные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
	основа эффективности линейного руководства.					
	Управленческая самоидентификация мастера: «КПС, как инструмент самоанализа потенциала мастеров». Психологическая готовность мастера к управленческой деятельности. Индивидуально-психологические ресурсы линейного руководителя в управлении коллективом.	2	2	0	0	2
«Технологии оптимизации работы линейного руководителя»						
	Эффективные модели управления для уровня линейного менеджмента. Ситуационное лидерство. Управление изменениями.	2	2	0	0	2
	Инструменты оптимизации трудового функционирования мастера. Производственный тайм – менеджмент. Самоменеджмент мастера в работе с личностными ресурсами	2	2	0	0	
2 день. «Развитие навыков управления»						
	Два уровня делового общения: содержательно - деловой и лично-эмоциональный. Как понять поведение подчиненных. Управление поведением подчиненных. Что влияет на эффективность работы подчиненных. Инструктирование. Постановка задач подчиненным. Обеспечение контроля на производственном участке	4	4	0	0	4
	Обеспечение дисциплины. Дисциплинарное собеседование. Мотивация персонала для повышения результативности и мотивации подчиненных. Достижение доверия подчиненных	4	4	0	0	4

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд.час	в том числе, час.		
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
	и руководителя. Роль мастера в адаптации новичков					
3 день. Организация работы подразделений						
	Делегирование полномочий: основные правила, типичные ошибки, причины сопротивления делегированию со стороны подчиненных	2	2	0	0	2
	Производственный процесс и его эффективность. Контроль подчиненных, процесса и результатов деятельности	2	2	0	0	2
	Организация взаимодействия с другими подразделениями в процессе реализации планов и достижения целей. Органограмма (проект работы подразделения в условиях оптимизации)	3	3	0	0	3
Итоговая аттестация		1	0	0	0	0
Всего		24	23	0	0	23

2.3. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) ¹⁾	Наименование раздела
Первый день	Мастер в системе управления персоналом предприятий УТМК – Холдинг
	Технологии оптимизации работы линейного руководителя
Второй день	Развитие навыков управления
Третий день	Организация работы подразделений
¹⁾ Даты обучения будут определены в расписании занятий при наборе группы на обучение	

2.4. Рабочие программы разделов

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)
1	2	3	4
1. «Мастер в системе управления персоналом предприятий УГМК – Холдинг»	-	-	Функции и методы управления линейного руководства (2)
	-	-	Модель управленческих компетенций линейного руководителя с учётом требований КПС (корпоративного профессионального стандарта) «Мастер производства». Групповое моделирование. (2)
2. «Технологии оптимизации работы линейного руководителя»	-	-	Роль «МАСТЕРА» в системе производственной деятельности и в системе управления персоналом цеха. «Золотые правила» эффективного руководства производственным персоналом. (4)
3. «Развитие навыков управления»	-	-	Два уровня делового общения: содержательно - деловой и личностно-эмоциональный. Как понять поведение подчиненных. Управление поведением подчиненных. Что влияет на эффективность работы подчиненных. Инструктирование. Постановка задач подчиненным. Обеспечение контроля на производственном участке (4)
	-	-	Обеспечение дисциплины. Дисциплинарное собеседование. Мотивация персонала для повышения результативности и мотивации подчиненных. Достижение доверия подчиненных и руководителя. Роль мастера в адаптации новичков (4)
4. «Организация работы подразделений»	-	-	Делегирование полномочий: основные правила, типичные ошибки, причины сопротивления делегированию со стороны подчиненных (2)
	-	-	Производственный процесс и его эффективность. Контроль подчиненных, процесса и результатов деятельности (2)
	-	-	Организация взаимодействия с другими подразделениями в процессе реализации планов и достижения целей. Органограмма (проект работы подразделения в условиях оптимизации) (3)

2.5. Оценка качества освоения программы (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

2.5.1. Форма итоговой аттестации

Итоговая аттестация проводится в форме зачета в виде круглого стола.

2.5.2. Оценочные материалы

Критерии оценки уровня освоения программы.

- Минимальный уровень – соответствует оценке «удовлетворительно» и обязательный для всех слушателей по завершении освоения программы обучения.
- Базовый уровень – соответствует оценке «хорошо» и характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции.
- Повышенный уровень – соответствует оценке «отлично» и характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования.

Оценка «зачтено» соответствует одному из уровней сформированности компетенций: минимальный, базовый, повышенный.

Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» ставятся слушателю, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

2.5.3. Методические материалы

Положение об итоговой аттестации слушателей по дополнительным профессиональным программам в Негосударственном частном образовательном учреждении высшего образования «Технический университет УГМК».

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебные аудитории Технического университета УГМК	Практические занятия	Мультимедийное оборудование, компьютер преподавателя, подключенный к сети Интернет, интернет-браузер.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

1. Бёме, Г. Межличностные коммуникации при делегировании полномочий и ответственности / Г. Бёме, С. Календжян. — Москва : Креативная экономика, 2002. — 228 с. — ISBN 5-94112-007-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/4004> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Антипов, А.А. Этика делового общения : учебно-методическое пособие / А.А. Антипов. — Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2014. — 40 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/71199>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Ксенофонтова, Х.З. Компетенции управленческого персонала: теория и методология развития : монография / Х.З. Ксенофонтова. — Москва : Креативная экономика, 2011. — 184 с. — ISBN 978-5-91292-059-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/3952>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3.3. Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляют преподаватели-практики, имеющие опыт в области развития личностных компетенций.

4. РУКОВОДИТЕЛЬ И СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Руководитель программы: Суровень Е.С., ведущий специалист ОДО УДПО «ТУ УГМК».

Составитель программы: Борисова Г.Н., ведущий специалист по персоналу-психолог отдела организации работы с персоналом АО «Уралэлектромедь».



ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
УГМК



Негосударственное частное образовательное учреждение высшего образования
«Технический университет УГМК»
(НЧОУ ВО «ТУ УГМК»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

 В.А. Лапин

«12» ноября 2019 г.



ПРОГРАММА
повышения квалификации
**«Убеждающая презентация. Как подготовить «правильные»
слайды для выступления».**
(Электронный курс)

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности руководителей и специалистов предприятий:

- способность проводить публичные презентации;
- способность грамотно наполнять слайды для своей презентации.

1.2 Планируемые результаты обучения

Слушатель должен знать:

- правила составления презентации;
- правила владения «языком тела»;
- особенности использования визуальных средств (флипчарт, слайды);
- особенности общения с аудиторией и «сложными участниками»;
- как преодолеть страх публичных выступлений.

Слушатель должен уметь:

- самостоятельно составлять свою презентацию и подготавливать материалы к ней;
- применять эффективный алгоритм подготовки презентации;
- ясно доносить свои мысли и достигать целей выступления;
- структурировать речь в голове и на бумаге;
- подбирать стиль и аргументацию в зависимости от аудитории;
- устанавливать контакт и удерживать внимание своей аудитории до конца;
- грамотно использовать «язык тела»: движения, позиции, жесты;
- эффективно отвечать на вопросы аудитории;
- профессионально использовать визуальные средства (флипчарт, слайды);
- преодолеть страх публичных выступлений.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Слушатели, имеющие высшее или среднее профессиональное образование.

1.4. Программа ориентирована на требования:

Профессиональный стандарт отсутствует.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Наименование раздела	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	Дистанционные занятия, в том числе, час.			Аттестация	СРС, час
			лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары		
1	2	3	4	5	6	7	8
1 Основы публичного выступления	6	-	-	-	3	-	3
2 Презентация. Подготовка слайдов	6	-	-	-	3	-	3
3 Создание образа выступающего	2	-	-	-	1	-	1
4 Подготовка дополнительного материала	1	-	-	-	1	-	-
Итоговая аттестация	1	-	-	-	-	1	-
Всего	16	-	-	-	8	1	7

2.2. Учебно-тематический план (при необходимости)

Наименование раздела	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	Дистанционные занятия, в том числе, час.			СРС, час
			лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7
1 Основы публичного выступления	6	-	-	-	3	3
2 Презентация. Подготовка слайдов	6	-	-	-	3	3
3 Создание образа выступающего	2	-	-	-	1	1
4 Подготовка дополнительного материала	1	-	-	-	1	-
Итоговая аттестация	1	-	-	-	-	-
Всего	16	-	-	-	8	8

2.3. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) ¹⁾	Наименование раздела
1 неделя	Основы публичного выступления
1 неделя	Создание образа выступающего.
2 неделя	Презентация. Подготовка слайдов.
2 неделя	Подготовка дополнительного материала

¹⁾ Даты обучения будут определены в расписании занятий при наборе группы на обучение

2.4. Рабочие программы разделов

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
Раздел 1. Основы публичного выступления.				
1.1		-	Работа с волнением и страхами.(0,5)	1
1.2	-	-	Принципы и методы установление контакта. Захват и удержание внимания аудитории. (0,5)	-
1.3	-		Организация работы с аудиторией. Взаимодействие с аудиторией. Умение слушать, умение уточнять, умение резюмировать. (0,5)	-
1.4	-	-	Принципы построения текста и логики выступления. (0,5)	1
1.5	-	-	Работа со «сложными» участниками. (0,5)	-
1.6	-		Планирование и подготовка к выступлению. Репетиция. (0,5)	1
Раздел 2. Презентация. Подготовка слайдов.				
2.1	-	-	Виды и типы презентации. Отличие убеждающей презентации от информационной. (0,5)	-
2.2	-	-	Этапы создания слайдов от идеи к визуальному ряду(0,5)	1
2.3	-	-	Основные правила визуального представления информации на слайдах, правил работы с текстами слайдов. (0,5)	1
2.4	-	-	Инструменты для создания презентации(0,5)	1
2.5	-		Правила эффективного завершения. Эффект края.(1)	
Раздел 3. Создание образа выступающего.				
3.1	-	-	Виды и типы презентации. Отличие убеждающей презентации от информационной. (0,5)	1
3.2	-	-	Этапы создания слайдов от идеи к визуальному ряду (0,5)	-
Раздел 4. Подготовка дополнительного материала.				
	-	-	Правила подготовки раздаточного материала(0,5)	(0,5)

2.5. Оценка качества освоения программы (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

2.5.1. Форма(ы) промежуточной и итоговой аттестации

Итоговая аттестация проводится в дистанционном формате, путем выполнения промежуточных упражнений и итогового теста.

2.5.2. Оценочные материалы

Критерии оценки уровня освоения программы.

- Минимальный уровень – соответствует оценке «удовлетворительно» и обязательный для всех слушателей по завершении освоения программы обучения.
- Базовый уровень – соответствует оценке «хорошо» и характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции.
- Повышенный уровень – соответствует оценке «отлично» и характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования.

Оценка «зачтено» соответствует одному из уровней сформированности компетенций: минимальный, базовый, повышенный.

Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» ставятся слушателю, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

2.5.3. Методические материалы

1. «Положение об итоговой аттестации слушателей по дополнительным образовательным программам» в Негосударственном частном образовательном учреждении высшего образования «Технический университет УГМК»

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Отсутствуют	Лекции Практические занятия	Компьютер, подключенный к сети Интернет, интернет-браузер.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

1. Теория. Корпоративное обучение iSpring [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://www.ispring.ru/elearning-insights/kak-oformit-prezentaciyu>, свободный.
2. Лазарев, Д. Презентация: Лучше один раз увидеть! / Д. Лазарев. — 3-е изд. — Москва : Альпина Паблшер, 2016. — 126 с. — ISBN 978-5-9614-1445-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/95328> (дата обращения: 08.11.2019).

3.3. Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляют преподаватели-практики, имеющие практический опыт в области организации обучения, основанного на компетенциях.

3.4. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды (при реализации программ с использованием дистанционных образовательных технологий)

Электронные информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Электронно-информационная образовательная система	Лекции Практические занятия	Мультимедийное оборудование, компьютеры. Компьютер, подключенный к сети Интернет, интернет-браузер.

4. РУКОВОДИТЕЛЬ И СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Руководитель программы: *Дегтярева Ю.А.*, ведущий специалист дистанционного обучения НЧОУ ВО «Технический университет УГМК».

Составители программы: *А.В. Страхова*, зам. начальника управления эффективности персонала ООО «УГМК».



ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
УГМК



Негосударственное частное образовательное учреждение высшего образования
«Технический университет УГМК»
(НЧОУ ВО «ТУ УГМК»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор НЧОУ ВО «ТУ
УГМК»

В.А. Лапин

(подпись)

13 ноября 2019 г.
«Технический
университет
УГМК»



ПРОГРАММА
повышения квалификации
«Технология управления временем»

Верхняя Пышма

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование компетенции, необходимой для профессиональной деятельности:

- повышение качества навыков планирования деятельности и времени руководителя.

1.2. Планируемые результаты обучения

Слушатель должен знать:

- основные понятия эффективности и результативности;
- основные принципы и технологии управления деятельностью и временем.

Слушатель должен уметь:

- анализировать потери времени и минимизировать их;
- расставлять приоритеты в деятельности;
- понимать и эффективно использовать личностные особенности (свои и подчиненных) в планировании деятельности и времени.

1.3. Требования к уровню подготовки слушателя

Слушатели, имеющие высшее или среднее профессиональное образование.

1.4. Программа разработана с учетом:

профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (рег. номер 447 утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 06 мая 2015г. N 276н).

2.2. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) ¹⁾	Наименование раздела
Первый день	Технология управления временем (СРС)
Второй день	Технология управления временем (практические занятия)

¹⁾ Даты обучения будут определены в расписании занятий при наборе группы на обучение

2.3. Рабочие программы разделов

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
Раздел 1.				
Технология управления временем: основные принципы и понятия	-	-	Эффективность и результативность. Где найти ресурсы для повышения эффективности (1). Групповая дискуссия «Ресурсы для повышения эффективности» Индивидуальные упражнения (1)	-
Раздел 2.				
Планирование деятельности и времени	-	-	Долгосрочное и краткосрочное планирование времени. Приоритеты целей и задач, Планирование. Метод резервирования времени (1). Групповая дискуссия «Принципы расстановки приоритетов» Решение кейса «День руководителя» (2)	Долгосрочное и краткосрочное планирование времени. Приоритеты целей и задач, Планирование. Метод резервирования времени (2).
Раздел 3.				
Анализ и минимизация потерь времени	-	-	Поглотители времени, их систематизация и минимизация (0,5). Групповая работа по диагностике и минимизации поглотителей времени (1,5)	Поглотители времени, их систематизация и минимизация (3).
Раздел 4.				
Технология управления временем: ваши личные особенности	-	-	Ваш личный стиль управления временем – возможности и ограничения. Особенности взаимодействия с сотрудниками разных стилей тайм-менеджмента (0,5). «Личный стиль тайм-менеджмента» - тестирование и проектная работа (1,5)	Ваш личный стиль управления временем – возможности и ограничения. Особенности взаимодействия с сотрудниками разных стилей тайм-менеджмента (1).

2.4. Оценка качества освоения программы (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

2.4.1. Форма(ы) промежуточной и итоговой аттестации

Итоговая аттестация проводится в форме зачета в виде круглого стола.

2.4.2. Оценочные материалы

Критерии оценки уровня освоения программы.

- Минимальный уровень – соответствует оценке «удовлетворительно» и обязательный для всех слушателей по завершении освоения программы обучения.
- Базовый уровень – соответствует оценке «хорошо» и характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции.
- Повышенный уровень – соответствует оценке «отлично» и характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования.

Оценка «зачтено» соответствует одному из уровней сформированности компетенций: минимальный, базовый, повышенный.

Оценка «не зачтено» ставится слушателю, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

2.4.3. Методические материалы

2.4.3.1. Методические рекомендации и указания к выполнению практических работ.

Выдаются слушателям в виде распечатанных материалов.

2.4.3.2. Положение об итоговой аттестации слушателей по дополнительным профессиональным программам в Негосударственном частном образовательном учреждении высшего образования «Технический университет УГМК».

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Технический университет УГМК	Практические занятия	Мультимедийное оборудование.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение (используемые учебники должны быть из библиотеки ТУ УГМК, или электронно-библиотечной системы Лань <https://e.lanbook.com/>)

1. Стивен Кови «Семь навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности», - Альпина Паблишер, 2019
2. Г.Архангельский «Тайм-драйв. Как успевать жить и работать», - Манн, Иванов и Фербер, 2017
3. Алан Лакейн, «Искусство успевать», - ФАИР, 1996

3.3. Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляют преподаватели-практики, имеющие опыт консультирования в области управления деятельностью и временем.

4. РУКОВОДИТЕЛЬ И СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Руководитель программы: Жуков Денис Васильевич, начальник управления дополнительного профессионального образования НЧОУ ВО «Технический университет УГМК».

Составитель программы: Шардакова Мария Юрьевна, преподаватель-практик по управленческим навыкам, эмоциональному лидерству и коммуникациям; Соловьева Оксана Сергеевна, преподаватель-практик по управленческим навыкам, продажам и коммуникациям.



ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
УГМК



Негосударственное частное образовательное учреждение высшего образования
«Технический университет УГМК»
(НЧОУ ВО «ТУ УГМК»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор НЧОУ ВО «ТУ УГМК»


(подпись) В.А. Лапин
(инициалы, фамилия)

« 30 »

2019 г.



ПРОГРАММА
повышения квалификации

**КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Сформировать понимание принципов клиентоориентированного подхода, обозначить пути повышения клиентоориентированности, повысить качество навыков работы в сложных ситуациях.

1.2. Планируемые результаты обучения

Слушатель должен знать:

- Основные принципы клиентоориентированного подхода;
- Способы повышения качества работы с клиентами;
- Факторы, влияющие на уровень лояльности клиентов.

Слушатель должен уметь:

- Систематизировать знания и опыт обслуживания клиентов;
- Разрабатывать способы формирования и повышения лояльности клиентов;
- Применять инструменты профилактики и разрешения конфликтных ситуаций;
- Использовать способы управления своим состоянием.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Слушатели, имеющие высшее или среднее профессиональное образование, взаимодействующие с клиентами.

1.4. Программа разработана с учетом:

- профессионального(ых) стандарта(ов) – отсутствуют.
- квалификационных требований – отсутствуют.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Учебный план приведен в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Учебный план

Наименование раздела	Трудоемкость, Час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.			СРС, час	Текущий контроль (шт.)				Промежуточная аттестация	
			лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары		РК, РГР, рефераты	КР	КП	Зачет	Экзамен	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. Зачем образовательной организации быть клиентоориентированной?	6	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	
2. Клиентоориентированность на практике: что делать?	6	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	
3. Сложные ситуации в обслуживании клиентов	4	3	0	0	3	0	0	0	0	1	0	
Итого	16	15	0	0	15	0	0	0	0	1	0	

Примечание – При отсутствии СРС, текущего контроля, промежуточной аттестации соответствующие графы можно исключить.

2.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд.час.	в том числе, час.		
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
Период обучения (дни, недели)						
1	Зачем образовательной организации быть клиентоориентированной?	6	6	0	0	6
1.1	Кто мы для Клиента и кто Клиент для нас. Понятие внешнего и внутреннего Клиента Клиент, Заказчик, Слушатель. Их потребности и запросы. Преимущества эффективного взаимодействия, риски некачественного взаимодействия	2	2	0	0	2
1.2	Понятие клиентоориентированного сервиса. Признаки и принципы клиентоориентированного подхода Клиентоориентированная организация: почему это сегодня актуально. Влияние качества сервиса на имидж образовательной организации Зачем сотруднику Компании быть клиентоориентированным: моральные и материальные выгоды	2	2	0	0	2
1.3	Уровни качества сервиса. Критерии оценки сервиса Клиентом Что значит превосходить ожидания клиентов и зачем вам это надо? Внутренние барьеры качественного сервиса Чего не замечают сотрудники и что видят клиенты	2	2	0	0	2
2	Клиентоориентированность на практике: что делать?	6	6	0	0	6
2.1	Что мешает нашему сервису быть хорошим:	2	2	0	0	2

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд.час	в том числе, час.		
				лекции и	лабораторные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
	основные проблемы в обслуживании клиентов/слушателей					
2.2	Что мы делаем хорошо, что нужно начать делать лучше и от каких действий надо отказаться Факторы, влияющие на уровень лояльности заказчика/клиента/слушателя.	2	2	0	0	2
2.3	Способы формирования и повышения лояльности Алгоритм взаимодействия: как добиться успеха на каждом этапе	2	2	0	0	2
3	Сложные ситуации в обслуживании клиентов	3	3	0	0	3
3.1	Материальная и эмоциональная составляющие сервиса Знаки внимания: положительные, отрицательные, нулевые. Их воздействие на Клиента. Запреты и табу. Как работать с возражением, чтобы оно не переросло в конфликт Техники психологической амортизации для профилактики сложных ситуаций	1	1	0	0	1
3.2	Причины возникновения конфликтных ситуаций и способы их минимизации Алгоритм работы с жалобами и конфликтами Основные приемы управления своим состоянием и стрессом в условиях высокой нагрузки	1	1	0	0	1
3.3	Личное пространство – как сохранить оптимальную дистанцию? Клиент требует внимания – как сохранить рабочее время?	1	1	0	0	1

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд.час	в том числе, час.		
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
3.4	Итоговая аттестация	1	0	0	0	0
Всего		16	15	0	0	15

2.3. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) ¹⁾	Наименование раздела
Первый день	Зачем образовательной организации быть клиентоориентированной?
Второй день	Клиентоориентированность на практике: что делать?
Третий день	Сложные ситуации в обслуживании клиентов

¹⁾ Даты обучения будут определены в расписании занятий при наборе группы на обучение

2.4. Рабочие программы разделов

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
1	Зачем образовательной организации быть клиентоориентированной?			
1.1	-	-	Кто мы для Клиента и кто Клиент для нас. Понятие внешнего и внутреннего Клиента Клиент, Заказчик, Слушатель. Их потребности и запросы. Преимущества эффективного взаимодействия, риски некачественного взаимодействия (2)	-
1.2	-	-	Понятие клиентоориентированного сервиса. Признаки и принципы клиентоориентированного подхода Клиентоориентированная организация: почему это сегодня актуально. Влияние качества сервиса на имидж	-

			образовательной организации Зачем сотруднику Компании быть клиентоориентированным: моральные и материальные выгоды (2)	
1.3	-	-	Уровни качества сервиса. Критерии оценки сервиса Клиентом Что значит превосходить ожидания клиентов и зачем вам это надо? Внутренние барьеры качественного сервиса Чего не замечают сотрудники и что видят клиенты (2)	-
2	Клиентоориентированность на практике: что делать?			
2.1	-	-	Что мешает нашему сервису быть хорошим: основные проблемы в обслуживании клиентов/слушателей (2)	-
2.2	-	-	Что мы делаем хорошо, что нужно начать делать лучше и от каких действий надо отказаться Факторы, влияющие на уровень лояльности заказчика/клиента/слушателя (2)	-
2.3	-	-	Способы формирования и повышения лояльности Алгоритм взаимодействия: как добиться успеха на каждом этапе (2)	-
3	Сложные ситуации в обслуживании клиентов			
3.1	-	-	Материальная и эмоциональная составляющие сервиса Знаки внимания: положительные, отрицательные, нулевые. Их воздействие на Клиента. Запреты и табу. Как работать с возражением, чтобы оно не переросло в конфликт Техники психологической амортизации для	-

			профилактики сложных ситуаций (1)	
3.2	-	-	Причины возникновения конфликтных ситуаций и способы их минимизации Алгоритм работы с жалобами и конфликтами Основные приемы управления своим состоянием и стрессом в условиях высокой нагрузки (1)	-
3.3	-	-	Личное пространство – как сохранить оптимальную дистанцию? Клиент требует внимания – как сохранить рабочее время? (1)	-

2.5. Оценка качества освоения программы (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

2.5.1. Форма(ы) промежуточной и итоговой аттестации

Итоговая аттестация проводится в форме зачета.

2.5.2. Оценочные материалы

Критерии оценки уровня освоения программы.

- Минимальный уровень – соответствует оценке «удовлетворительно» и обязательный для всех слушателей по завершении освоения программы обучения.

- Базовый уровень – соответствует оценке «хорошо» и характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции.

- Повышенный уровень – соответствует оценке «отлично» и характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования.

Оценка «зачтено» соответствует одному из уровней сформированности компетенций: минимальный, базовый, повышенный.

Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» ставятся слушателю, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

2.5.3. Методические материалы

1. Положение об итоговой аттестации слушателей

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитории Технического университета УГМК	Практические занятия, семинары	Мультимедийное оборудование

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение:

- Лэйхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации/ Стратегии и навыки. – СПб: Питер, 2001
- Конфликтология/ Под ред. А.С. Кармина. - СПб.: Издательство «Лань», 1999
- В.В. Козлов, А.А. Козлова. Управление конфликтом. - М.: Издательство «Эксмо», 2005
- Е.В. Сидоренко. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб.: Издательство «Речь», 2001
- Клаус Кобьелл. Искренний сервис. - Издательство «Альпина Паблишер», 2009.

3.3. Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляют преподаватели-практики, имеющие опыт консультирования по клиентоориентированности, опыт проведения практических тренинговых занятий и деловых игр.

3.4. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды (при реализации программ с использованием дистанционных образовательных технологий):

Электронные информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения

Использование ДОТ не предусмотрено.

4. РУКОВОДИТЕЛЬ И СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Руководитель программы: Жуков Д.В.

Составители программы: Шардакова М.Ю., Соловьева О.С.