

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы: формирование у слушателей компетенций связанных с преодолением конфликтных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности, и формирование навыков управления конфликтами в организации, формирование у слушателей компетенций связанных с формированием клиентоориентированного поведения сотрудников организации, а также навыков формирования клиентоориентированности самих организаций.

1.2. Планируемые результаты обучения:

В результате прохождения обучения слушатели должны знать:

- понятие клиентоориентированности,
- типы корпоративной культуры организации;
- основные признаки конфликта в организации и его негативное влияние на успешность профессиональной деятельности;
- типы конфликтов;
- стратегии разрешения конфликтов;
- негативные последствия конфликтов и симптомы профессионального выгорания.

В результате прохождения обучения слушатели должны уметь:

- оценить клиентоориентированность персонала и организации;
- оценить потери организации от проблем, связанных с клиентоориентированностью;
- проводить диагностику выраженности конфликта;
- определять структуру конфликта (оппонентов и их ранги, объект конфликта, стратегии взаимодействия оппонентов);
- использовать методику Ури для предотвращения конфликтных ситуаций;
- предотвращать переход профессионального конфликта в профессиональное выгорание.

В результате прохождения обучения слушатели должны владеть:

- навыками управления клиентоориентированностью в организации;
- навыками анализа и выбора оптимальных методов повышения клиентоориентированности в организации;
- навыками управления конфликтной ситуацией в организации;
- навыками анализа и выбора оптимальных методов преодоления конфликта в организации.

1.3. Категория слушателей: лица предпенсионного возраста (51-55 лет женщины и 56-59 лет мужчины).

1.4. Трудоемкость обучения: 72 часа

1.5. Форма обучения: очная с применением дистанционных технологий.

Для реализации данной программы в процессе обучения используются лекции, интерактивные занятия, кейсы, ролевые игры, тесты.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план программы повышения квалификации «Клиентоориентированность и управление конфликтами в профессиональной деятельности»

№ п/п	Наименование дисциплин (модулей)	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Лекции	Практич. занятия	Самостоят. работа	
1.	Входное тестирование	1	-	1	-	тест
2.	Конфликт и его структура. Психофизиологические основы конфликтного поведения	5	3	2	-	решение кейсов
3.	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Учет индивидуальных различий в конфликте	6	2	4	-	разбор ситуаций
4.	Технологии разрешения конфликтных ситуаций в организации. Технологии предотвращения конфликтов (Ури и др.)	6	2	4	-	ролевая игра
5.	Технологии медиации (посредничества и переговоров) в конфликтной ситуации	6	2	4	-	ролевая игра
6.	Профессиональное (эмоциональное) выгорание: причины, последствия, профилактика	12	3	3	6	ролевая игра
7.	Клиентоориентированность как элемент корпоративной культуры. Корпоративные ценности. Разработка стратегии клиентоориентированности и оценка ее эффективности	12	3	3	6	разбор ситуаций
8.	Методы диагностики и работы в клиентоориентированном подходе. Типологии клиентов: как общаться с разными типами, экспресс-диагностика и навыки коммуникации	12	3	3	6	разбор ситуаций
9.	Тренинг клиентоориентированности	11	5	6	-	ролевая игра
10.	Итоговое тестирование	1	-	1	-	тест
Итого:		72	23	31	18	

2.2. Рабочие программы разделов и дисциплин программы повышения квалификации «Клиентоориентированность и управление конфликтами в профессиональной деятельности».

Тема 1. Конфликт и его структура. Психофизиологические основы конфликтного поведения

- Понятие конфликта
- Причины и последствия конфликта в организации

- Структура конфликта - объект, оппоненты, инцидент
- Типы конфликта
- Фазы конфликта

Практическое занятие:

- Анализ кейсов: «Ситуация в отделе продаж», «Ситуация на мебельной фабрике»

Тема 2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Учет индивидуальных различий в конфликте

- Стратегии поведения в конфликтной ситуации - сотрудничество, соперничество, компромисс, избегание, приспособление
- Эффективные стратегии для разных ситуаций
- Последствия использования каждой стратегии поведения в конфликте

Практическое занятие:

- Работа с опросником Томаса и опросником выявления стратегии поведения в конфликте
- Анализ кейсов из практической деятельности слушателей

Тема 3. Технологии разрешения конфликтных ситуаций в организации.

Технологии предотвращения конфликтов (Ури и др.)

- Модели поведения человека, усиливающие конфликтность
- Методы определения стратегий поведения, усиливающих негативное воздействие конфликтов на трудовые коллективы
- Технологии переговоров

Практическое занятие:

- Проведение ролевой игры «Преодоление конфликта в организации»
- Анализ методов изменения моделей поведения в конфликтной ситуации

Тема 4. Технологии медиации (посредничества и переговоров) в конфликтной ситуации

- Использование посредничества в разрешении конфликтов
- Техника медиации, требования к медиатору
- Методы использования техники медиации в организации

Практическое занятие:

- Проведение ролевой игры с применением медиации
- Обсуждение эффективности процесса медиации и её критериев

Тема 5. Профессиональное (эмоциональное) выгорание: причины, последствия, профилактика

- Эмоциональное выгорание сотрудников причины и последствия
- Этапы эмоционального выгорания
- Профилактика эмоционального выгорания персонала.

Практическое занятие:

- Проведение ролевой игры «Конфликт с клиентом в организации»
- Методы изменения моделей поведения в конфликтной ситуации

Тема 6. Клиентоориентированность как элемент корпоративной культуры. Корпоративные ценности. Разработка стратегии клиентоориентированности и оценка ее эффективности

- Модель клиентоориентированного поведения сотрудников
- Анализ сильных и слабых сторон организации
- Разработка стратегии клиентоориентированности каждым подразделением организации
- Разработка общеорганизационной стратегии клиентоориентированности

Практическое занятие:

- Проанализировать организацию с точки зрения её клиентоориентированности
- Разработать стратегию клиентоориентированности организации и презентовать ее группе

Тема 7. Методы диагностики и работы в клиентоориентированном подходе.

Типологии клиентов: как общаться с разными типами, экспресс-диагностика и навыки коммуникации

- Методы оценки поведения: наблюдение, «таинственный покупатель», видео-аудиозаписи работы персонала, анализ желоб клиентов
- Выслушивание клиентов, презентация услуг, работа с возражениями
- Командная работа
- Формирование клиентоориентированной среды: интернет, детская комната, туалет, дресс-код
- Бенчмаркинг

Практическое занятие:

- Составить чек-лист для методики «Таинственный покупатель» для посещения супермаркета. Группами по 3 человека посетите 3 ближайших супермаркета и оцените их клиентоориентированность
- Подготовьте групповые эссе по результатам работы

Тема 8. Тренинг клиентоориентированности

- Тренинги клиентоориентированности и их структура
- Разработка тренингов клиентоориентированности для конкретной организации
- Оценка эффективности тренинга клиентоориентированности

Практическое занятие:

- Провести тренинг клиентоориентированности

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия:

- лекционный зал, оборудованный мультимедийным проектором либо отдельными техническими средствами обучения;
- доступ слушателей к сети Интернет и библиотечному фонду.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Учебные пособия

1. Герхагд Ш. Управление конфликтными ситуациями: диагностика, анализ и разрешение конфликтов/ Герхард Шварц; [пер. с нем. Людмила Конторова]. - Санкт-Петербург: Изд-во Вернера Регена, 2007. - 292 с.

2. Давар Н. Клиентоориентированность. Смена фокуса с продукта на клиента/ Нирадж Давар, М.: - Альпина Паблишер. 2019. - 256 с.
3. Киселева А.А. Управление конфликтами. Практическое руководство по тренингу/ Анна Аркадьевна Киселева, М.: Гуманитарный центр, 2017 - 172 с.
4. Смирнов Ю.И. Клиентоориентированность как способ получения дополнительной прибыли/ Ю.И.Смирнов. - Москва: Флинта, 2013. - 171
5. Юри У. Гарвардская школа переговоров: как говорить нет и добиваться результатов/ Уильям Юри. – 2-е изд. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2013. – 230 с.

Электронный ресурс

6. <https://www.psychologos.ru/articles/view/test-tomasa---tipy-povedeniya-v-konflikte>
7. <https://abmgroupp.ru/korporativnye-treningi/orientatsiya-na-klienta>

3.3. Кадровые условия: наличие высшего образования, соответствующего профилю программы повышения квалификации «Клиентоориентированность и управление конфликтами в профессиональной деятельности» или ученой степени.

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе дискуссий, анализа кейсов, ролевых игр, выполнения индивидуальных заданий.

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятия клиентоориентированности; - типов корпоративной культуры организации; - основных признаков конфликта в организации и его негативного влияния на успешность профессиональной деятельности; - типов конфликтов; - стратегий разрешения конфликтов; - негативных последствий конфликтов и симптомы профессионального выгорания. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценить клиентоориентированность персонала и организации; - оценить потери организации от проблем, связанных с клиентоориентированностью; - проводить диагностику выраженности конфликта; - определять структуру конфликта (оппонентов и их ранги, объект конфликта, стратегии взаимодействия оппонентов); - использовать методику Ури для предотвращения конфликтных ситуаций; - предотвращать переход профессионального конфликта в профессиональное выгорание. <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - управления клиентоориентированностью в организации; 	<p>анализ кейсов, выполнение слушателями индивидуальных заданий, групповые дискуссии, ролевые игры, элементы тренинга, итоговая аттестация в форме тестирования</p>

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<ul style="list-style-type: none">- анализа и выбора оптимальных методов повышения клиентоориентированности в организации;- управления конфликтной ситуацией в организации;- анализа и выбора оптимальных методов преодоления конфликта в организации.	

Заведующий кафедрой ЭАиГУ



А.Е.Лапин