

Приложение № 5
к приказу от 15.03.2019 № 37-а8

**Санкт-Петербургское государственное автономное учреждение
«Центр занятости населения Санкт-Петербурга»**

«СОГЛАСОВАНО»
На заседании рабочей группы по организации
и осуществлению образовательной
деятельности СПб ГАУ ЦЗН
19.03.2019
Протокол № 4

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор СПб ГАУ ЦЗН
Горюхов Ю.А. Горюхов
15.03.2019



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

«Технология эффективного делового общения по телефону»
(наименование программы)

Санкт-Петербург
2019

Настоящая программа не может быть использована без разрешения разработчиков программы

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения и нормативные ссылки

Программа повышения квалификации «Технология эффективного делового общения по телефону» разработана для формирования и развития компетенций по деловому общению, сохранению работоспособности в течение рабочего дня, предупреждению конфликтных ситуаций.

Программа повышения квалификации «Технология эффективного делового общения по телефону» регламентирует цели, планируемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника и включает в себя: учебный план, рабочие программы учебных модулей, календарный учебный график, а также оценочные и методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства образования и науки РФ от 01.07.2013 № 499 «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Письмом Министерства образования и науки РФ от 22.04.2015 №ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций»;
- Письмом Министерства образования и науки РФ от 21.04.2015 №ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ».

1.2. Цель и результаты реализации программы

Реализация программы повышения квалификации «Технология эффективного делового общения по телефону» направлена на формирование и развитие компетенций, необходимых для качественного выполнения трудовых функций при реализации целей и задач организации посредством делового общения с клиентами и персоналом организации.

Цель обучения: сформировать у слушателей навыки ведения деловой беседы по телефону, навыки вступления в контакт, выявления потребностей клиентов и формирования деловых предложений.

Категория слушателей: специалисты организаций, использующие по роду своей деятельности в качестве средства делового общения телефон или иные технические средства коммуникации.

Таблица 1. Связь программы с профессиональными стандартами

<p>В основу обучения ДПП повышения квалификации положены, в частности, профессиональные стандарты: Работник по приему и размещению гостей; Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию; Специалист по потребительскому кредитованию; Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок; Специалист по социальной работе; Специалист по работе с семьей; Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации; Социальный работник; Специалист в сфере закупок; Специалист по страхованию; Специалист по подбору персонала (рекрутер); Специалист по приему и обработке экстренных вызовов; Специалист по управлению персоналом, а также другие профессиональные стандарты, трудовые действия в которых предусматривают деловое общение по телефону.</p>
--

Планируемые результаты обучения направлены на выполнение слушателем:			
обобщенных трудовых функций (ОТФ)	трудовых функций (ТФ)	трудовых действий (ТД)	на уровне квалификации
Информирование и выполнение запросов по услугам	Выполнение запросов по услугам	Прием и учет запросов и просьб	3
Продвижение услуг дистанционного обслуживания	Организация мероприятий по увеличению числа активных пользователей дистанционного обслуживания	Организация образовательных и просветительских мероприятий	6
Проведение комплекса мероприятий для определения целесообразности предоставления услуги	Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления услуги	Выявление потребностей клиента в услуге или продукте	5
		Информирование клиента об услугах или продукте	5
Операционная деятельность по организации мероприятий	Привлечение участников мероприятий	Осуществление переговоров об участии в мероприятии	6
Деятельность по реализации услуг и мер социальной поддержки населения	Выявление граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	Консультирование граждан, обратившихся в систему социальной защиты населения, о возможностях предоставления им социального обслуживания и мер социальной поддержки	6
Деятельность по выявлению разных типов семей и семей с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации с целью оказания помощи	Выявление семейного неблагополучия в разных типах семей и семьях с детьми, оценивание рисков, определение причин социального неблагополучия в семье с детьми, фактов внутрисемейного насилия	Установление контакта с родителями, лицами их замещающих	6
Организация распространения продукции СМИ	Организация и проведение подписной кампании	Осуществление деятельности по сбору подписки	5
Предоставление социальных услуг клиентам организации социального обслуживания	Оказание социально-бытовых услуг клиентам организации социального	Выявление лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в социальном	4

	обслуживания	обслуживании	
Обеспечение закупок для государственных, муниципальных и корпоративных нужд	Предварительный сбор данных о потребностях, ценах на товары, работы, услуги	Подготовка и направление приглашений к определению поставщиков (подрядчиков, исполнителей) различными способами	5
Заключение договоров страхования (перестрахования)	Подготовка и заключение договоров страхования	Взаимодействие с клиентами	6
Подбор персонала	Поиск и привлечение кандидатов	Поиск кандидатов в соответствии с профилем должности	5
Прием и обработка экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	Прием экстренных вызовов (сообщений о происшествиях)	Выяснение контактных данных заявителя Проверка с заявителем полученной информации с целью получения подтверждения правильности зарегистрированных данных	6
Деятельность по обеспечению персоналом	Поиск, привлечение, подбор и отбор персонала	Проведение собеседований и встреч с кандидатами на вакантные должности (профессии, специальности) с обеспечением обратной связи	6

Таблица 2. Планируемые результаты обучения

Модули ДПП	Задачи профессиональной деятельности ¹	Профессиональные компетенции, подлежащие формированию	Профессиональные компетенции, подлежащие развитию
Модуль 1. Формирование базового шаблона скриптов обработки запросов	Учет и классификация запросов клиентов и сотрудников организации и способов их реализации (ЗПД.1)	Умение формировать технологию обработки запросов партнеров по деловому общению (ПК.1.1)	Способность учитывать индивидуальные особенности партнеров по деловому общению (ПК.1.2)

¹ Формулируются с учетом ТД.

Модуль 2. Особенности вступления в контакт и исследования потребностей клиентов при общении по телефону	Оказание услуг клиентам (ЗПД.2)	Способность применять техники пассивного и активного слушания (ПК.2.1)	Способность налаживать деловые контакты с клиентами и сотрудниками организации (ПК.2.2)
Модуль 3. Подготовка предложений и их продвижение	Деловое общение с клиентами и сотрудниками (ЗПД.3)	Способность применять техники передачи информации (ПК.3.1)	Способность формировать и продвигать деловые предложения (ПК.3.2)

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы

Высшее или среднее профессиональное образование.

1.4. Трудоемкость обучения

Трудоемкость обучения – 24 часа.

1.5. Форма обучения

Форма обучения – очная с отрывом от работы.

1.6. Режим занятий

Максимальная учебная нагрузка – 8 академических часов в день.

2. СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Таблица 3. Учебный план

№ п/п	Наименование модулей	Общая трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1.	Модуль 1. Формирование базового шаблона скрипта обработки запросов	8	2	6	
2.	Модуль 2. Вступление в контакт и исследование потребностей партнеров по деловому общению	8	2	6	
3.	Модуль 3. Подготовка предложений и их продвижение	7	2	5	
	Итоговый контроль	1		1	тестирование
	Итого	24	6	18	

2.2. Учебно-тематический план

Таблица 4. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование модулей	Общая трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1.	Модуль 1. Формирование базового шаблона скрипта обработки запросов	8	2	6	
1.1	Формирование списка часто задаваемых вопросов	2	1	1	
1.2	Формирование технологии обработки запросов	6	2	4	
2.	Модуль 2. Вступление в контакт и исследование потребностей партнеров по деловому общению	8	2	6	
2.1	Техники вступления в контакт и пассивного слушания	4	1	3	
2.2	Техники активного слушания	4	1	3	
3.	Модуль 3. Подготовка предложений и их продвижение	7	2	5	
3.1	Техники аргументации	4	1	4	
3.2	Техники преодоления манипуляций	3	1	1	

	Итоговый контроль	1		1	тестирование
	Итого	24	6	18	

2.3. Календарный учебный график

Таблица 5. Календарный учебный график

Наименование модуля		Плановый период реализации программы – 24 час, режим занятий – 8 часов в день				
		1 день		2 день		3 день
Модуль 1. Формирование базового шаблона скрипта обработки запросов	Форма	А				
	Вид УД	Л	П			
	часов	3	5			
Модуль 2. Вступление в контакт и исследование потребностей партнеров по деловому общению	Форма		А			
	Вид УД		Л	П		
	часов		2	6		
Модуль 3. Подготовка предложений и их продвижение	Форма				А	
	Вид УД				Л	П
	часов				2	5
Итоговый контроль	Форма				А	
	Вид УД				К	
	часов				1	

Условные обозначения:

А – аудиторные.

К – контроль.

Л – лекционное занятие.

П – практическое занятие.

2.4. Тематическое содержание программы

Модуль 1. Формирование базового шаблона скриптов обработки запросов

Таблица 6. Планируемые результаты обучения

Задача профессиональной деятельности	Учет и классификация запросов клиентов и сотрудников организации и способов их реализации (ЗПД.1)		
Профессиональные компетенции	Слушатель должен знать	Слушатель должен уметь	Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)
ПК.1.1	3.1.1.1. Способы использования и границы применения скриптов в деловом общении	У.1.1.1. Гибко пользоваться составленными шаблонами	О.1.1.1. менять направление общения в зависимости от реакции партнера по общению
ПК.1.2	3.1.2.1. Каналы восприятия информации и индивидуальные различия в восприятии	У.1.2.1. Определять особенности восприятия информации партнерами по общению	О.1.2.1. Использовать все каналы приема и передачи информации

Таблица 7. Описание образовательного процесса

№ п/п	Тема занятия	Кол. часов	Форма организации учебного занятия	Основные элементы содержания	Формируемые (развиваемые) элементы профессиональной компетенции
1.	Формирование списка часто задаваемых вопросов	2	Л(1) П(1)	Услуги организации и часто задаваемые вопросы. Сбор, анализ и обобщение часто задаваемых вопросов. Участие менеджмента организации о формировании списка запросов.	3.1.1.1, У.1.1.1, О.1.1.1, 3.1.2.1, У.1.2.1, О.1.2.1.
2.	Формирование технологии обработки запросов	6	Л(2) П(4)	Понятие скрипта. Факторы, повышающие эффективность скриптов. Факторы, понижающие	3.1.1.1, У.1.1.1, О.1.1.1, 3.1.2.1, У.1.2.1, О.1.2.1.

				эффективность скриптов и скорость их внедрения. Составление скриптов обработки запросов.	
--	--	--	--	--	--

Модуль 2. Особенности вступления в контакт и исследования потребностей клиентов при общении по телефону

Таблица 8. Планируемые результаты обучения

Задача профессиональной деятельности	Оказание услуг клиентам (ЗПД.2)			
	Профессиональные компетенции	Слушатель должен знать	Слушатель должен уметь	Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)
ПК.2.1		3.2.1.1. техники пассивного и активного слушания	У.2.1.1. применять техники пассивного и активного слушания	О.2.1.1. применения техник слушания в практической деятельности
ПК.2.2		3.2.2.1. этику делового общения	У.2.2.1. вступать в деловые контакты	О.2.2.1. построение деловых отношений с партнерами

Таблица 9. Планируемые результаты обучения

№ п/п	Тема занятия	Кол. часов	Форма организации учебного занятия	Основные элементы содержания	Формируемые (развиваемые) элементы профессиональной компетенции
3.	Техники вступления в контакт и пассивного слушания	4	Л(1) П(3)	Уточняющие вопросы, повторение и перефразирование, словесное отражение чувств, резюмирование и т.д.	3.2.1.1, У.2.1.1, О.2.1.1, 3.2.2.1, У.2.2.1, О.2.2.1.
4.	Техники активного слушания	4	Л(1) П(3)	Уточнение, пересказ, развитие мысли, сообщения о восприятии и т.д.	3.2.1.1, У.2.1.1, О.2.1.1, 3.2.2.1, У.2.2.1, О.2.2.1.

Модуль 3. Подготовка предложений и их продвижение

Таблица 10. Планируемые результаты обучения

Задача профессиональной деятельности	Деловое общение с клиентами и сотрудниками (ЗПД.3)		
Профессиональные компетенции	Слушатель должен знать	Слушатель должен уметь	Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)
ПК.3.1	3.3.1.1. основные техники аргументации и передачи информации	У.3.1.1. использовать техники аргументации	О.3.1.1. использования техник аргументации на примерах практических задач
ПК.3.2	3.3.2.1. основные каналы восприятия информации	У.3.2.1. ориентироваться в потребностях партнера для правильного формулирования деловых предложений	О.3.2.1. согласованного понимания сторонами сути деловых предложений

Таблица 11. Описание образовательного процесса

№ п/п	Тема занятия	Кол. часов	Форма организации учебного занятия	Основные элементы содержания	Формируемые (развиваемые) элементы профессиональной компетенции
1.	Техники аргументации	4	Л (1) П (4)	Техники передачи информации. Искажения и потери информации при передаче. Каналы передачи информации. Техники аргументации.	3.3.1.1, У.3.1.1, О.3.1.1, 3.3.2.1, У.3.2.1, О.3.2.1.
2.	Техники преодоления манипуляций.	3	Л (1) П (1)	Классификация манипуляций. Манипуляции и психологические права человека. Техники преодоления различных манипуляций.	3.3.1.1, У.3.1.1, О.3.1.1, 3.3.2.1, У.3.2.1, О.3.2.1.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

К обучению привлекаются лица, имеющие высшее образование в области психологии.

3.2. Требования к материально-техническим условиям

Проведение аудиторных занятий по программе повышения квалификации не требует специализированных аудиторий и учебно-лабораторного оборудования.

Учебный класс располагает материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающим проведение всех видов подготовки и самостоятельной работы слушателей курсов, предусмотренных учебным планом. Для проведения занятий в очном режиме при проведении лекционных занятий преподавателем и презентации слушателями результатов работы используется мультимедийный проектор, компьютер, учебная интерактивная доска, флипчарт, а при использовании на занятиях групповой работы используется раздаточный материал.

Каждый слушатель обеспечен доступом к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке) <http://biblioclub.ru>, которая содержит различные издания по основным темам. Электронная библиотека обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого слушателя из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

3.3. Требования к информационным и учебно-методическим условиям

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Костромина Е.А. Риторика: учебное пособие. Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 194 с.
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие. Москва, Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 524 с.
3. Под ред. проф. Лавриенко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник. Москва, Юнити-Дана, 2015. – 415 с.
4. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Деловое общение: практикум: учебное пособие Психологические аспекты стресса: учебное пособие. Екатеринбург, Уральский государственный педагогический университет, 2012. – 154 с.

Дополнительная литература:

1. Фатеева И.М. Культура речи и деловое общение: учебное пособие. Москва, МИРБИС, Директ-Медиа, 2016. – 269с.

3.4. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебный процесс происходит с использованием разнообразных методов организации и осуществления учебно-познавательной деятельности (словесные, наглядные и практические методы передачи информации, проблемные лекции и др.); стимулирования и мотивации учебно-познавательной деятельности (дискуссии и др.); контроля и самоконтроля. Используются активные формы проведения занятий: ситуационный анализ, ролевые игры, эвристические технологии, тренинги.

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляются в виде устного опроса в процессе проведения лекций и семинаров.

4.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования.

4.3. Формы контроля знаний слушателей

Тип контроля	Форма контроля
Текущий	Устный опрос, устное выполнение практических заданий
Промежуточный	Устный опрос, устное выполнение практических заданий
Итоговый	Итоговое тестирование

4.4. Порядок формирования оценок по программе повышения квалификации

Оценки по текущему контролю не выставляются. Оценки по итоговому контролю выставляются по форме зачтено / не зачтено.

4.4. Оценочные материалы для проведения оценки качества освоения программы повышения квалификации

Для получения зачета слушатель должен правильно ответить на 80% и более вопросов теста.

4.4.1. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Критерии оценки	Показатели оценки
ПК.1.1, ПК.1.2, ПК.2.1, ПК.2.2 ПК.3.1, ПК.3.2	Устные ответы слушателей	Активность на занятиях (активность участия и качество выполнения индивидуальных и групповых заданий, качество, полнота и правильность ответа при устном опросе)	Наблюдаемая творческая активность. Полнота выполнения заданий.
ПК.1.1, ПК.1.2, ПК.2.1, ПК.2.2 ПК.3.1, ПК.3.2	Тест	Зачтено Не зачтено	от 80% и более менее 80 %

4.4.2. Комплект оценочных средств

4.4.2.1. Пример итогового тестового задания по курсу

1. Скрипт – это (отметить верное):
 - Подготовленный сценарий;
 - Вредоносная программа;
 - Алгоритм обработки запроса;
2. Факторы, повышающие эффективность скриптов (отметить верное):
 - Хорошее знание своих продуктов и услуг;
 - Хорошее знание запросов клиентов;
 - Умение быстро ориентироваться в контексте разговора;
 - Предубежденное отношение к формализации процесса;
3. FAQ - это (отметить верное):
 - Ругательство;
 - Часто задаваемые вопросы;
4. Часто задаваемые вопросы - это (отметить верное):
 - Вопросы, которые отвлекают от сути запроса;
 - Собрание часто задаваемых вопросов по какой-либо теме и ответов на них;
 - Классифицированные вопросы клиентов, прошедшие статистический анализ;
5. К базовым психологическим правам клиентов относятся (отметить верное):
 - Быть принятым как равный, независимо от пола, расовой и национальной принадлежности, возраста и физического состояния;
 - Чувствовать уважение к себе;
 - Говорить «нет», не испытывая чувство вины;
 - Делать заявления, не требующие доказательств;
6. Факторы, затрудняющие общение - это (отметить верное):
 - Шум окружающей среды;
 - Эмпатия;
 - Стилистический барьер;
 - Отсутствие интереса хотя бы у одной из сторон общения.
7. Результатами делового общения могут быть (отметить верное):
 - Получение материальной выгоды;
 - Достижение профессиональной цели;
 - Личностный или деловой рост;
 - Изменение статуса;
 - Испорченное настроение;
8. К техникам рефлексивного слушания относятся (отметить верное):
 - Уточняющие вопросы;
 - Пауза;
 - Повторение и перефразирование.
9. К техникам активного (эмпатического) слушания относятся (отметить верное):
 - Сообщение о восприятии собеседника;
 - Замечания о ходе беседы;
 - Уточняющие вопросы;

10. При деловом общении следует придерживаться следующих принципов (отметить верное):
- Ставить себя на место собеседника;
 - Обращение по имени;
 - Перетолкование ситуации в свою пользу.
 - Спокойная реакция на высказывания.
11. К техникам аргументации относятся (отметить верное):
- Альтернативы;
 - Восходящая и нисходящая аргументация;
 - Демагогия;
 - Положительные ответы;
 - Разделение аргументов на верные и сомнительные;
 - Отстаивание своей точки зрения при несогласии партнера.
12. Для достижения своих целей не следует пользоваться следующими приемами (отметить верное):
- Перебивание партнера;
 - Высказывание негативных оценок;
 - Подчеркивание разницы между собой и партнером;
 - Вежливость и предупредительность;
 - Приписывание мнимых черт.

5. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

1. Бугулиев Георгий Ахсарович, ведущий психолог учебно-методического отдела СПб ГАУ ЦЗН.