

Акционерное общество Газпром газораспределение Тамбов
(АО «Газпром газораспределение Тамбов»)

УТВЕРЖДЕНА
приказом АО «Газпром газораспределение Тамбов»
«15» декабря 2022г. № 481

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Навыки бесконфликтного общения с потребителями услуг»

| Объем, часов | Трудоемкость освоения ДПП | | | | | | |
|--|---------------------------|------------------------|----------|-----------------------------------|-------------|----|----|
| | Всего | Теоретическое обучение | Практика | Консультация, итоговая аттестация | В том числе | | |
| ДОТ и ЭО | | | | | Практика | СР | |
| 40 | | | | | | | |
| Форма обучения | | | | | | | |
| очная, очно-заочная с применением ДОТ и ЭО | 40 | 32 | - | 8 | 4 | - | 28 |
| Итоговая аттестация: | <i>Тестовый зачет</i> | | | | | | |

ТАМБОВ
2022г.

Навыки бесконфликтного общения с потребителями услуг. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации. - Тамбов: УМЦ АО «Газпром газораспределение Тамбов», 2022. – 10 с.

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение слушателями новых компетенций в целях эффективного разрешения конфликтов с потребителями услуг

Руководитель программы:

Чурилин А.В., начальник учебно-методического центра
АО «Газпром газораспределение Тамбов»

Разработчик:

Балашов С.В., ведущий специалист учебно-методического центра
АО «Газпром газораспределение Тамбов»

©УМЦ АО «Газпром газораспределение Тамбов», 2022

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Дополнительная профессиональная образовательная программа разработана в целях формирования профессиональных коммуникативных компетенций эффективного разрешения конфликтов путем осмысления содержания конфликтной ситуации и оптимизации личного поведения.

Программа предназначена для сотрудников организаций, работающих с клиентами и постоянно сталкивающихся с ситуациями конфликтного поведения посетителей. Программа направлена на выработку у сотрудников устойчивых умений управления конфликтными посетителями и рационализацию рабочего времени путем сокращения неконструктивной части общения с посетителями.

В ходе освоения программы слушателем совершенствуются следующие профессиональные компетенции: знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике.

В результате освоения программы слушатель должен владеть:

- навыками командного взаимодействия;
- навыками конструктивного взаимодействия при появлении первых признаков конфликта;
- навыками эффективной коммуникации в конфликте;
- навыками управления конфликтными ситуациями;
- навыками медиативных технологий.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
дополнительной профессиональной программы
Навыки бесконфликтного общения с потребителями услуг

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

| № | Тема | Кол-во часов |
|--------------|--|--------------|
| 1 | Деловая этика | 4 |
| 2 | Корпоративная культура | 4 |
| 3 | Этика делового общения. Навыки бесконфликтного общения. | 8 |
| 4 | Психологические и социально-психологические теории конфликта и бесконфликтного поведения | 8 |
| 5 | Технологии бесконфликтного поведения. Методы угашения конфликтов | 8 |
| 6 | Консультирование, тестирование (самоконтроль), итоговая аттестация | 8 |
| ИТОГО | | 40 |

Содержание программ учебных дисциплин предоставляется по запросу

Перечень рекомендуемых учебных изданий и нормативной литературы

1. https://studopedia.ru/19_277077_test-po-konfliktologii--voprosov-s-otvetami.html.
2. Техника активного слушания специалистами Системы-112, определение психологического состояния пострадавших.
3. План-конспект проведения занятия по дисциплине «Психологическая подготовка» со слушателями по первоначальной подготовке пожарные МЧС России Оренбургской области (курсовое обучение). Тема № 5: «Межличностные конфликты в профессиональной деятельности».
4. Постановление администрации Тамбовской области от 29 марта 2018 г. № 306. "Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг".
5. И. В. Сакк Профессиональное общение и сфера сервиса. //Вестник Челябинского государственного университета. 2011. № 33 (248). Филология. Искусствоведение. Вып. 60. С. 118–120.
6. Н.Н. Еговцева основы профессионального общения специалиста социальной сферы. учебное пособие, Курган: Изд-во Курганского гос. ун-та - 2007. -289 с.
7. Стандарты сервиса обслуживания потребителей АО «Газпром газораспределение Тамбов», утв. приказом АО «Газпром газораспределение Тамбов» от 09.10.2017 № 400.
8. Кодекс корпоративной этики АО «Газпром газораспределение Тамбов», утв. Советом директоров АО «Газпром газораспределение Тамбов», протокол № 6 от 12.09.2022.