

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЦЕНТР
ОБУЧЕНИЯ ПЕРЕГОВОРАМ «ВСЕПЕРЕГОВОРЫ»**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Баликов Р.Р.

Приказ №1 от 10.05.2023г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«ОСНОВЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

Категория слушателей: медиатор общего
профиля

Форма обучения: заочная, с использованием
дистанционных образовательных технологий.

Трудоемкость: 17 академических часов.

Москва – 2023

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ – ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ.....	3
1.1. Нормативно-правовые основания разработки дополнительной профессиональной программы.	3
1.2. Цель и планируемые результаты обучения.....	4
1.3. Категория слушателей.....	5
1.4. Форма обучения.....	6
1.5. Трудоемкость освоения дополнительной профессиональной программы.....	6
1.6. Особенности организации образовательной деятельности по программе повышения квалификации.	6
РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	10
2.1. Учебный план.	10
2.2. Календарный учебный график.....	11
2.3. Рабочая программа.	12
2.4. Программа итоговой аттестации.	14
РАЗДЕЛ 3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОГРАММЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ	16
3.1. Формы аттестации.	16
3.2. Контрольно-оценочные средства для итоговой аттестации по дополнительной профессиональной программе – программе повышения квалификации.	16
РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	19
4.1. Требования к материально-техническому обеспечению.	19
4.2. Информационно-методическое обеспечение обучения.	20
4.3. Кадровое обеспечение реализации программы повышения квалификации.	21

РАЗДЕЛ 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ – ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

1.1. Нормативно-правовые основания разработки дополнительной профессиональной программы.

Нормативно-правовую основу разработки дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации для менеджеров по теме «Основы переговорного процесса» (далее – образовательная программа) составляют следующие документы:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в последующей редакции Федеральных законов);

- приказ министерства образования и науки Российской Федерации от 01 июля 2013 года № 499 (в последующей редакции) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.08.2017 г. № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

- приказ министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 апреля 2013 года № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

- методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утверждены министерством образования и науки Российской Федерации 22 января 2015 года № ДЛ-1/05вн);

- письмо министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 года № ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями-разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов»);

- профессиональный стандарт 07.001 «Специалист в области медиации (медиатор)» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации) от 15 декабря 2014 года N 1041н).

Настоящая образовательная программа самостоятельно разработана и утверждена ООО «Центр обучения переговорам «Всепереговоры».

Структура образовательной программы в целом включает в себя цель, планируемые результаты обучения, учебный план, календарный учебный график,

рабочую программу, организационно-педагогические условия, формы аттестации, оценочные материалы.

1.2. Цель и планируемые результаты обучения.

Программа повышения квалификации обеспечивает актуализацию квалификации у лиц, ее осваивающих, в условиях изменения целей, содержания, технологий, нормативно-правового обеспечения профессиональной деятельности в сфере урегулирования споров с помощью процедуры медиации с участием в качестве посредника независимого лица - медиатора.

Содержание программы повышения квалификации учитывает профессиональный стандарт 07.001 Специалист в области медиации (медиатор)

Связь образовательной программы с профессиональными стандартами

Наименование программы	Наименование выбранного профессионального стандарта, ОТФ и ТФ	Уровень квалификации ОТФ и ТФ
Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Основы переговорного процесса»	07.001 Специалист в области медиации (медиатор). ОТФ А Ведение процедуры медиации (без специализации) ТФ А/03.6 Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации	6

Реализация программы повышения квалификации направлена на совершенствование приведенной ниже компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

В таблице результатов освоения программы повышения квалификации представлен перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

Результаты освоения программы повышения квалификации

Имеющаяся квалификация (требования к слушателям): медиатор общего профиля (не имеющий специализации)				
Требования к образованию и обучению: Высшее образование - бакалавриат				
Вид деятельности (уровень квалификации)	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
ВД.01 Ведение процедуры медиации (без специализации) (6)	ПК.01.01 Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации	<p>Проведение обсуждения вопросов повестки с целью обеспечения понимания сторонами процедуры медиации своих интересов и интересов другой стороны</p> <p>Выработка вариантов разрешения спора по итогам обсуждения вопросов принятой повестки</p>	<p>Анализировать информацию</p> <p>Анализировать выгоды, издержки, последствия и возможности событий/событий</p> <p>Распознавать и корректировать эмоциональное состояние участников процедуры медиации</p> <p>Анализировать эмоциональные реакции сторон</p>	<p>Основы теории переговоров</p> <p>Виды эмоционального реагирования</p> <p>Основы психологической коррекции установок и восприятия</p>

1.3. Категория слушателей.

К освоению дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

Целевая аудитория, для которой предназначена настоящая образовательная программа: медиатор общего профиля

1.4. Форма обучения.

Реализация образовательной программы осуществляется в заочной форме обучения.

В ходе реализации образовательной программы организация образовательной деятельности слушателей осуществляется полностью с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, в том числе с использованием системы дистанционного обучения.

Полностью дистанционное обучение подразумевает использование такого режима обучения, при котором обучающийся осваивает образовательную программу полностью удаленно с использованием специализированной дистанционной оболочки (платформы) «Бизон 365», функциональность которой обеспечивается организацией. Все коммуникации с педагогическим работником осуществляются посредством указанной оболочки (платформы).

Реализация образовательной программы осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

1.5. Трудоемкость освоения дополнительной профессиональной программы.

Срок освоения образовательной программы слушателями (трудоемкость) составляет 17 академических (учебных) часов, из них:

- лекции – 4 часа;
- самостоятельная работа слушателей – 11 часов;
- итоговая аттестация по образовательной программе – 2 часа.

Срок реализации: 1 неделя.

1.6. Особенности организации образовательной деятельности по программе повышения квалификации.

Для всех видов образовательной (учебной) деятельности академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Объем недельной учебной нагрузки слушателей, включающей в себя все виды образовательной деятельности, в часах регламентируется календарным учебным графиком и расписанием организации образовательной деятельности слушателей по данной образовательной программе. Объем учебной нагрузки в учебный день – не более 6 часов.

Освоение образовательной программы возможно в рамках реализации индивидуального учебного плана и соответствующего календарного учебного графика. В этом случае продолжительность обучения может быть изменена с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного слушателя.

Освоение программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией, проводимой в форме, определенной в учебном плане данной образовательной программы.

К итоговой аттестации допускается слушатель, не имеющий академической задолженности, успешно прошедший все виды промежуточной аттестации и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план.

По итогам прохождения итоговой аттестации слушателям выставляется оценка: зачтено / не зачтено.

Формирование информационной среды осуществляется с помощью программной системы дистанционного обучения (СДО) «Бизон 365» <https://start.bizon365.ru/kursy/151574/osnovy-peregovernogo-processa/>, к которой предоставляется доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

Идентификация слушателя

Слушатель получает ссылку для самостоятельной регистрации. При переходе по данной ссылке он попадает в окно самостоятельной регистрации, которая возможна с помощью электронной почты, также при заполнении формы слушателю необходимо ввести e-mail который будет логином, пароль и имя, которое будет отображаться в личном кабинете. Сразу после регистрации в личном кабинете слушателя откроется доступ курсу.

Таким образом, идентификация пользователей осуществляется путем входа в систему по уникальной паре доступов «логин-пароль». Идентификация личности обучающихся применяется при организации учебной деятельности и при проведении оценочных мероприятий с использованием системы дистанционного обучения. Электронная идентификация личности обучающегося осуществляется посредством авторизации в системе дистанционного обучения «Бизон 365».

Для выхода из работы на сайте необходимо в верхнем правом углу нажать треугольник рядом с электронной почтой и в развернувшемся меню нажать «Выйти».

Порядок прохождения образовательной программы на платформе.

Курс состоит из тем по программе, в которых есть теоретический материал (видеоуроки и теория), практические задания (практика). Для просмотра содержимого темы достаточно кликнуть по ее названию на странице. После этого произойдет переход к выбранной теме.

Освоение программы предполагает ознакомление с теоретическим материалом, выполнение заданий и итоговой аттестации.

В каждой теме содержатся поле для отчетов, которое необходимо для выполнения практического задания и поле комментарии, где слушатели могут делиться своим мнением по теме, задавать вопросы. Поле «отчет» дает возможность слушателям отправить выполненное задание для проверки преподавателю, а преподавателю – возможность просмотреть выполненную работу.

Выполнение домашних заданий.

Для выполнения практической работы необходимо ознакомиться с текстом задания.

Для отправки ответа в виде файла необходимо: предварительно сохранить работу на своем компьютере; отправить файл с выполненным заданием, нажав на ссылку «Добавить файл» в отчете. Откроется страница для загрузки файла на сервер.

Принимаются к отправке файлы в различных форматах (MS Word, PDF, сжатые файлы (папки) в формате ZIP, mp3 и многие другие) размером не более 20 Мб.

При нажатии на кнопку «Загрузить с компьютера» открывается окно, в котором необходимо выбрать файл с локального диска компьютера слушателя, после чего файл прикрепляется в отчет. Необходимо нажать кнопку «отправить» и файл будет сохранен на сервере. Также файл можно добавить путем перетаскивания файла с локального диска компьютера в поле для загрузки.

Кнопка удалить позволяет отменить отправку этого файла. Также для изменения работы можно нажать на кнопку «редактировать ответ».

Для отправки ответа в виде текста, записать ответ в появившемся текстовом поле и нажать кнопку «Сохранить».

Порядок прохождения компьютерного тестирования

Для прохождения тестирования необходимо отметить ответы. Для завершения тестирования необходимо нажать кнопку «готово!». Оценка за тест будет отображена сразу же после попытки прохождения. Тест считается пройденным, если результат теста равен 50% правильных ответов.

По вопросам, связанным с проблемами авторизации в СДО, входа на курс, можно отправить обращение в службу поддержки по адресу электронной почты balikovr@inbox.ru.

В помощь слушателю на платформе находится раздел Информационно-методическое обеспечение обучения <https://start.bizon365.ru/kursy/151574/osnovy-peregovornogo-processa/6/>, где представлены ссылки на необходимую основную и дополнительную литературу.

Система учета контингента.

Система дистанционного обучения «Бизон 365» имеет систему учета и отслеживания активности обучающихся: сохраняет данные о начале обучения, о дате открытия каждого урока и его статусе и результатах обучения. Просмотр системы учета контингента доступен для администратора, вход осуществляется по логину и паролю администратора через служебный вход <https://start.bizon365.ru/admin/dashboard>

В разделе модерация <https://start.bizon365.ru/admin/kursy/inbox?ui=2> есть три вкладки: модерация комментариев, активность слушателей и активность

посещения курса, которая помогает определить насколько активно слушатель проходит курс.

В карточке ученика (ученики и доступ к курсам) <https://start.bizon365.ru/admin/kursy/students?ui=2> – отображается информация о том, какие комментарии и к какой теме он оставлял, время последнего захода на курс, количество устройств, с которых был осуществлен вход.

Результаты тестирования сохраняются в разделе инструменты – тесты – ответы и статистика <https://start.bizon365.ru/admin/kursy/teststat/151574/SEnDF8zN2?ui=2>

Учет посещения обучающимися учебных занятий, выполнения учебной нагрузки, их успеваемости осуществляется в журнале успеваемости учебной группы.

Лицам, успешно освоившим программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию на оценку «зачтено», выдаются документы о квалификации: удостоверения о повышении квалификации. Документ о квалификации выдается на бланке, образец которого самостоятельно устанавливается организацией.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы и (или) отчисленным из профессиональной образовательной организации, выдаются справки об обучении или о периодах обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому организацией.

При освоении обучающимся программы повышения квалификации параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается ему одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, проводимую с использованием дистанционных образовательных технологий, получают соответствующие документы о квалификации лично; через другое лицо по заверенной в установленном порядке доверенности, выданной указанному лицу выпускником; по заявлению выпускника через операторов почтовой связи общего пользования заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план.

№ п/п	Наименование элементов образовательной программы	Виды учебной нагрузки (в часах)			Всего часов
		Теория	Практика	Итоговая аттестация	
1	Тема 1. Переговоры	0,9	2,1	-	3
2	Тема 2. Эффективные методы переговоров	0,6	2,4	-	3
3	Тема 3. Стили ведения переговоров	0,9	2,1	-	3
4	Тема 4. Виды деловых переговоров	0,7	2,3	-	3
5	Тема 5. Техники переговоров	0,9	2,1	-	3
Итоговая аттестация в форме зачета		-	-	2	2
Всего		4	11	2	17

*расчет академических часов на учебную нагрузку производится путем арифметического деления астрономических минут на академический час, равный 45 минутам.

2.2. Календарный учебный график.

№ п/п	Наименование элементов образовательной программы	Порядковые номера учебных дней и учебная нагрузка слушателей (в часах)					Всего часов
		День 1	День 2	День 3	День 4	День 5	
1	Тема 1. Переговоры	3					3
2	Тема 2. Эффективные методы переговоров		3				3
3	Тема 3. Стили ведения переговоров		3				3
4	Тема 4. Виды деловых переговоров			3			3
5	Тема 5. Техники переговоров				3		3
Итоговая аттестация						2	2
Всего часов в день		3	6	3	3	2	17

2.3. Рабочая программа.

Тема 1. Переговоры

(3 часа)

<https://start.bizon365.ru/kursy/151574/osnovy-peregovornogo-processa/0/>

Теория

(0,9 час)

Понятие переговоры. Цели в переговорах. Как научиться ставить цели? Информация о партнерах. Информация об участниках переговоров. Стратегии ведения переговоров: модель взаимных выгод, модель уступок для сближения.

Этапы и ошибки проведения переговоров. Три этапа: подготовительный, ведение переговоров, достижение договоренностей. Задачи этапов. Необходимые знания и навыки. Топ-5 ошибок, которые не стоит допускать. Подготовка к переговорам. Информационная подготовка к переговорам. Техническая подготовка к переговорам. Постановка цели ведения переговоров. Установка на переговоры. Способы подачи позиций: открытый, закрытый, подчеркивание общности взглядов сторон на проблему, подчеркивание различий

Чек-лист подготовки к переговорам. Что такое чек-лист. Вопросы для подготовки к личным переговорам.

Практика

(2,1 часа)

Подготовить эссе на тему «Мои мысли, установки, деятельность».

Тема 2. Эффективные методы переговоров

(3 часа)

<https://start.bizon365.ru/kursy/151574/osnovy-peregovornogo-processa/1/>

Теория

(0,6 час)

Основные методы ведения переговоров: гибкий, жесткий, открытый подход). Аргументация в переговорах. Понятие аргументации. Для чего нужна аргументация. Виды аргументации (тезисов) в переговорах. Основные правила аргументирования. Как определить сильные аргументы? Методы аргументирования.

Компромисс и уступки в переговорах. Почему компромисс нельзя воспринимать как «середину». Когда использовать? В чем опасность? Защита от компромисса.

Манипуляции в личных переговорах. Типы манипуляций: эмоциональное подавление, манипуляция доверием, манипуляция обстоятельствами, манипулятивная подача информации. Приёмы защиты от манипуляции. Правила применения комплиментов. Примеры деловых комплиментов. Примеры плохих комплиментов

Практика

(2,4 часа)

Сформулируйте десять цепочек из трех закрытых вопросов, подразумевающих положительный ответ, таким образом, чтобы получить положительный ответ клиента на последний вопрос в цепочке. Напишите отчет о проделанной работе.

Тема 3. Стили ведения переговоров

(3 часа)

<https://start.bizon365.ru/kursy/151574/osnovy-peregovornogo-processa/2/>

Теория

(0,9 час)

Переговоры без подготовки. Позиции людей в переговорах. Различные подходы к переговорам

Поле ведения переговоров. Их виды

Практика

(2,1 часа)

Установите контакт с прохожим на улице (водителем такси, полицейским). Вы должны узнать его фамилию, имя и отчество. Напишите отчет о проделанной работе. Опишите каждый из четырех факторов формирования впечатления применительно к этому контакту. Как каждый из факторов отражался в вашем поведении? Как, по-вашему, прохожий реагировал на ваше поведение?

Тема 4. Виды деловых переговоров

(3 часа)

<https://start.bizon365.ru/kursy/151574/osnovy-peregovornogo-processa/3/>

Теория

(0,7 час)

Эмоциональные и рациональные переговоры. Как вести переговоры и добиться взаимовыгодных отношений.

Контроль эмоций в переговорах. Как контролировать эмоции в переговорах.

Три важных шага, которые позволяют контролировать эмоции.

Жесткие переговоры. Понятие жесткие переговоры. Стратегии сильной и слабой стороны.

Индивидуальный стиль ведения переговоров. Как сформировать уникальный стиль ведения переговоров.

Как говорить нет. Как правильно задавать вопросы.

Взгляд, жесты, и мимика в переговорах. Секреты невербального воздействия

Практика

(2,3 часа)

1 Составьте сценарий переговоров с необходимыми документами

2 Рассмотрите предложенную вам ситуацию и ответьте на следующие вопросы:

– Вы собираетесь пойти на встречу с заказчиком и знаете, что нужно заключить с ним договор. Как вы постройте беседу в предложенной ситуации.

Какой стиль переговоров использует каждый из партнеров (жесткий, конструктивный, мягкий)?

Тема 5. Техники переговоров

(3 часа)

<https://start.bizon365.ru/kursy/151574/osnovy-peregovornogo-processa/4/>

Теория

(0,9 часа)

Техники переговоров. «Внутренний наблюдатель»

Техника «Понять и простить»

Техника «Силовое плечо»

Техника «Психологический комфорт»

Техника «Контраст»

Техника «Маленькие ходы»

Техника обесценивания

Техника «Мягко стелит»

Техника «Блеф»

Техника «Ружье всегда заряжено»

Техника «Метод пустого шкафа»

Техника «Игра в одни ворота»

Техника «Зонт»

Практика

(2,1 часа)

Выясните у прохожего, как пройти на соседнюю улицу, используя только закрытые вопросы. Напишите отчет о проделанной работе. Какова реакция вашего собеседника? Сколько вопросов вам пришлось задать, чтобы получить полную информацию? Насколько адекватно было использование закрытых вопросов в данной ситуации?

2.4. Программа итоговой аттестации.

<https://start.bizon365.ru/kursy/151574/osnovy-peregovornogo-processa/5/>

Общие положения

Освоение настоящей образовательной программы завершается итоговой аттестацией обучающихся. Итоговая аттестация, проводимая с использованием дистанционных образовательных технологий, проводится в режиме компьютерного тестирования.

Компьютерное тестирование организовано с помощью инструментов, встроенных в систему дистанционного обучения. Процесс тестирования автоматизирован. Обеспечены автоматизированная обработка результатов тестирования, процедура оценивания, системы документирования результатов

тестирования, хранения результатов тестирования и персональных данных слушателей.

Особенности допуска слушателей к итоговой аттестации, выдачи им документов о завершении обучения по образовательной программе отражены в пункте 1.6 «Особенности организации образовательной деятельности по программе повышения квалификации» настоящей образовательной программы.

Назначение итоговой аттестации

Проведение итоговой аттестации направлено на определение соответствия достижения обучающимися результатов обучения по образовательной программе, представленных в пункте 1.2 «Цель и планируемые результаты обучения» программы повышения квалификации.

Трудоемкость итоговой аттестации по программе повышения квалификации

Трудоемкость итоговой аттестации составляет 2 часа.

Сроки реализации итоговой аттестации по образовательной программе отражаются в расписании организации образовательной деятельности слушателей.

Особенности и содержание итоговой аттестации

Форма проведения итоговой аттестации по образовательной программе – зачет.

Оценка за итоговую аттестацию – бинарная (зачтено / не зачтено), выставляется в удостоверение о повышении квалификации.

Содержание зачета для проведения итоговой аттестации представлено в пункте 3.2 «Контрольно-оценочные средства для итоговой аттестации по дополнительной профессиональной программе – программе повышения квалификации» данной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОГРАММЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

3.1. Формы аттестации.

В ходе реализации образовательной программы используется итоговая аттестация по образовательной программе в целом.

Итоговая аттестация проводится в форме зачета. При этом используемый методы контроля: тестирование.

Конкретные формы и процедуры итоговой аттестации обучающихся по образовательной программе доводятся до сведения слушателей в начале организации обучения по образовательной программе.

На форму итоговой аттестации разрабатываются необходимые комплекты контрольно-оценочных средств.

3.2. Контрольно-оценочные средства для итоговой аттестации по дополнительной профессиональной программе – программе повышения квалификации.

Содержание контрольно-оценочных средств

Наименование: тестовое задание для проведения итоговой аттестации по образовательной программе в форме зачета, проводимого при помощи (метод контроля и оценки) тестового контроля

Время проведения: 2 ч.

Содержание.

1. Способ убеждения оппонента, в том числе в ходе переговоров посредством значимых логических доводов – это:

контраргументация
внушение
обоснование
аргументация

2. Основных способов подачи позиции в ходе переговоров выделяют:
четыре

три
пять
два

3. Из перечисленного к стадиям ведения переговоров, выделенным на основе обобщения результатов различных исследований, относятся:
выработка программы действий;

согласование повестки дня

подготовка к переговорам;

процесс их ведения и достижение договоренностей

4. Количество этапов стадии «собственно ведения переговоров»:

три

два

пять

четыре

5. Осознанные побуждения сторон к вступлению в переговорный процесс, связанные с удовлетворением их потребностей, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих переговорную активность субъекта, – это его

цели

позиции

интересы

мотивы

6. Как правило, выделяются две основные стратегии ведения переговоров – это:

торг и совместный с партнером анализ проблемы

компромисс и приспособление

совместный с партнером анализ проблемы и приспособление

торг и компромисс

7. Область, где возможно достижение соглашения, относится к понятию:

предмет переговоров

сфера компромисса

переговорное пространство

повестка дня переговоров

8. Наиболее общим основанием классификации переговоров является:

количество участников переговорного процесса

частота встреч участников переговоров

сфера отношений, затрагиваемых в ходе переговоров

характер взаимодействия оппонентов

9. Главной функцией переговоров является:

совместное решение проблемы

пропагандистская

коммуникативная

регуляционная

Критерии оценки.

Оценка «зачтено»: от 50 % – до 100 % включительно правильных ответов.

Оценка «не зачтено»: менее 50 % правильных ответов.

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению.

Стол педагога - 1 шт., стул педагога - 1 шт., тумба - 1 шт., шкаф для документации - 1 шт., принтер - 1 шт.,

Ноутбук ASUS A416JA-EB1185W с операционной системой - Microsoft Windows 10 Professional, видеокарта поддержка технологии Wi-Fi, Bluetooth, встроенный микрофон) – 1 шт., мышь компьютерная - 1шт., цифровая камера 960-000760 Logitech - 1 шт.

При реализации данной образовательной программы созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств, которые обеспечивают освоение обучающимися образовательной программы в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Формирование информационной среды осуществляется с помощью программной системы дистанционного обучения.

В условиях реализации образовательной программы в дистанционном формате с использованием дистанционных образовательных технологий обучающиеся сами обеспечивают создание необходимых материально-технических условий для осуществления учебной деятельности.

Необходимым минимальным условием использования дистанционных образовательных технологий является наличие интернет-браузера и подключения к сети Интернет. На компьютере также должен быть установлен комплект соответствующего программного обеспечения.

Обучающийся должен иметь возможность использовать канал связи с пропускной способностью не ниже: 512 Кбит/с, для более комфортной связи рекомендовано 1 Мбит/с. Требования к скорости доступа в сеть Интернет носят рекомендательный характер и должны соблюдаться в целях беспрепятственного и своевременного освоения обучающимся образовательной программы.

Для эффективного внедрения дистанционных образовательных технологий и использования электронных образовательных ресурсов имеется качественный доступ педагогических работников и обучающихся к информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет) с использованием установленных программно-технических средств для обучающихся и педагогических работников на скорости не ниже 512 Кбит/с; обеспечен порт доступа в сеть Интернет со скоростью не ниже 10 Мбит/с и возможностью установления не менее 20 одновременных сессий по 512 Кбит/с.

Услуга подключения к сети Интернет предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без учета объемов потребляемого трафика.

Для использования дистанционных образовательных технологий каждому обучающемуся и педагогическому работнику предоставляется свободный доступ к средствам информационных и коммуникационных технологий.

Рабочее место педагогического работника и обучающегося оборудовано персональным компьютером и компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиоколонками и(или) наушниками).

В состав программно-аппаратных комплексов включено (установлено) программное обеспечение, необходимое для осуществления учебного процесса:

- общего назначения (операционная система (операционные системы), офисные приложения, средства обеспечения информационной безопасности, архиваторы, графический, видео- и аудио-редакторы).

4.2. Информационно-методическое обеспечение обучения.

<https://start.bizon365.ru/kursy/151574/osnovy-peregovornogo-processa/6/>

Основные источники.

1. Данилов, В. А. Переговоры в деловых коммуникациях : Учебное пособие для бакалавров / В. А. Данилов. Том Часть I. – Москва : Автономная некоммерческая организация высшего образования "Институт непрерывного образования", 2018. – 221 с. – ISBN 978-5-905248-41-2. – EDN YTZIOD. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36785093>

2. Данилов, В. А. Переговоры в деловых коммуникациях : Учебное пособие для бакалавров / В. А. Данилов. Том Часть II. – Москва : Автономная некоммерческая организация высшего образования "Институт непрерывного образования", 2018. – 232 с. – ISBN 978-5-905248-42-9. – EDN JTWKWD. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36785720>

Дополнительные источники.

1. Кряклина, Т. Ф. Деловая коммуникация в социально-ориентированной деятельности / Т. Ф. Кряклина, С. В. Реттих. – Барнаул : Алтайская академия экономики и права (институт), 2009. – 180 с. – ISBN 978-5-8349-0112-9. – EDN RMRUJJ. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20777966>

2. Кудрявцева, М. Е. Межличностная и деловая коммуникация : учебное пособие / М. Е. Кудрявцева, А. В. Пряхина, Л. М. Семенова. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2016. – 79 с. – ISBN 978-5-7310-3601-6. – EDN WWZPKP. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=27189356>

3. Лисина, Л. М. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : Учебное пособие для бакалавров всех направлений подготовки. Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная, заочная ускоренная / Л. М. Лисина. – Волгоград : Волгоградский государственный технический университет, 2022. –

96 с. – ISBN 978-5-9948-4276-8. – EDN PPMQOQ.
<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47945350>

4.3. Кадровое обеспечение реализации программы повышения квалификации.

Квалификация руководящих и научно-педагогических работников организации должна соответствовать квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования», утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 января 2011 г. №1н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 марта 2011 г., регистрационный №20237).

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное образование или высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой учебной дисциплины.

Педагогические работники, входящие в состав экзаменационной комиссии для проведения итоговой аттестации по образовательной программе должны иметь среднее профессиональное образование или высшее образование, соответствующее профилю образовательной программы. Они должны иметь опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, проходить обязательные стажировки в профильных организациях не реже одного раза в три года.

Все педагогические работники осваивают дополнительные профессиональные программы – программы повышения квалификации не реже одного раза в три года, в том числе (при необходимости) в форме стажировки.

Педагогические работники, участвующие в организации электронного обучения проходят повышение квалификации в области информационных и образовательных технологий не реже чем 1 раз в 5 лет. В целях непрерывной актуализации навыков и умений всех педагогических работников, участвующих в организации электронного обучения, проводятся на постоянной основе соответствующие практические семинары и конференции.