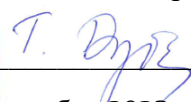


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



 Т.В. Рубан
1 сентября 2023 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

НАСТАВНИК.

РАЗВИТИЕ И РОСТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОТДЕЛА

(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)

Москва, 2023 г.

Оглавление

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
УЧЕБНЫЙ ПЛАН.....	7
УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	8
КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК.....	9
Рабочая программа учебной дисциплины «Основы наставничества».....	10
Рабочая программа учебной дисциплины «Особенности работы наставника на разных стадиях адаптации стажера».....	13
Рабочая программа учебной дисциплины «Инструменты работы наставника»	16
Рабочая программа учебной дисциплины «Особенности обучения взрослых».....	19
ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	22
Формы аттестации	22
Критерии оценки слушателей	23
Фонд оценочных средств.....	25
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	32
Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.	32
Требования к материально-техническим условиям	32
Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям	34

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Наставник. Развитие и рост показателей отдела» составлена на основании требований Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. № 273-ФЗ, Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013г. № 499 и профстандарта «Специалист по управлению персоналом» код 07.003, группа занятий 2424 «Специалисты в области подготовки и развития персонала», коды А, В, С, D, Е утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 709н.

Набор дисциплин данной программы предназначен для слушателей, занимающихся обучением, адаптацией и развитием персонала. Программа рассчитана на 54 академических часа.

Блочно-модульный характер обучения позволяет перерабатывать и обновлять учебный материал, оценить творческий потенциал слушателя, его умения самостоятельного получения новых знаний. По каждому модулю (дисциплине) производится промежуточный контроль в форме домашних заданий и зачетов.

Реализация данной учебной программы включает теоретическое обучение, домашнее задание-практикум, а также промежуточный контроль знаний и навыков и итоговую аттестацию.

Итоговая аттестация проводится в виде онлайн тестирования.

Процесс обучения строится так, чтобы слушатели наряду с изучением вопросов теории, имели возможность применить полученные знания на практике и закрепить профессиональные навыки.

АНО ДПО «Учебный центр СКБ Контур» располагает материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающей проведение всех видов аудиторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом.

В случае успешной сдачи зачетов по всем дисциплинам и итогового тестирования, слушатели получают удостоверение о повышении квалификации АНО ДПО «Учебный центр СКБ Контур».

Цель реализации программы:

приобретение новых компетенций и практических навыков для профессиональной деятельности, направленной на повышение уровня продаж, развития необходимых для совершения продаж компетенций. А также освоение новых знаний и умений для выполнения трудовых функций, согласно профессиональному стандарту.

Планируемые результаты освоения программы:

Специалист должен обладать общими компетенциями (ОК), включающими способности:

- понимать сущность и социальную значимость своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- работать самостоятельно и в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством;
- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;
- развивать культуру межличностного общения, устанавливать контакты с учетом межкультурных и этнических различий.

Специалист должен обладать профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

- Разработка планов адаптации, стажировки персонала
- Организация обучающих мероприятий
- Производить анализ и оценку результатов адаптации и стажировок персонала
- Работать с информационными системами, цифровыми услугами и сервисами по управлению персоналом в области адаптации и стажировки персонала

Область реализации компетенций цифровой экономики: Управление персоналом организации.

Характеристика профессиональной деятельности слушателей

Область профессиональной деятельности слушателей:

- Управление трудовыми ресурсами
- Подбор и использование персонала
- Подготовка и развитие персонала

Категория слушателей:

- граждане

- 1) имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Уровень сложности программы: продвинутый уровень (ключевые профессиональные знания и умения/ освоение основного инструментария и технологий профессиональной деятельности и (или) опыт самостоятельного решения профессиональных задач в соответствующей области реализации компетенции цифровой экономики)

Минимальный уровень образования принимаемых на обучение:

- 1) имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Минимальное количество мест в группе: 10

Максимальное количество мест в группе: 30

Организационно-педагогические условия:

Образовательный процесс осуществляется на основании учебного плана и регламентируется расписанием занятий для каждой учебной группы.

Срок обучения: 54/4/1 (ак час, нед., мес.)

Недельная нагрузка: 13,5 часов

Предварительный режим обучения: 2,7 академических часа в день

Режим занятия: 30 академических часов самостоятельного обучения, 24 академических часов работы на образовательной онлайн-платформе.

Форма обучения: заочная с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

Возраст слушателей: 18 лет и старше.

Для реализации программы задействован следующий кадровый потенциал:

- Преподаватели учебных дисциплин – Обеспечивается необходимый уровень компетенции преподавательского состава, включающий высшее образование в области соответствующей дисциплины программы или высшее образование в иной области и стаж преподавания по изучаемой тематике не менее трех лет; использование при изучении дисциплин программы эффективных методик преподавания, предполагающих выполнение слушателями практических заданий.
- Административный персонал – обеспечивает условия для эффективной работы педагогического коллектива, осуществляет контроль и текущую организационную работу
- Информационно-технологический персонал – обеспечивает функционирование информационной структуры (включая ремонт техники, оборудования, макетов иного технического обеспечения образовательного процесса, поддержание сайта Контур. Школы и т.п).

Содержание программы повышения квалификации определяется учебным планом и календарным учебным графиком программы дисциплин (модулей), требованиями к итоговой аттестации и требованиями к уровню подготовки лиц, успешно освоивших Программу.

Текущий контроль знаний проводится в форме наблюдения за работой слушателей и контроля их активности на образовательной платформе, проверочного тестирования.

Промежуточный контроль знаний, полученных слушателями посредством самостоятельного обучения (освоения части образовательной программы), проводится в виде тестирования.

Итоговая аттестация по Программе проводится в форме тестирования и должна выявить теоретическую и практическую подготовку специалиста.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после самостоятельного изучения дисциплин Программы в объеме, предусмотренном для обязательных самостоятельных занятий и подтвердивший самостоятельное изучение сдачей поурочных тестов.

Лица, освоившие Программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

Оценочными материалами по Программе являются блоки контрольных вопросов по дисциплинам, формируемые образовательной организацией и используемые при текущем контроле знаний (тестировании) и итоговой аттестации.

Методическими материалами к Программе являются сопроводительные материалы к лекциям в виде презентаций, которые используются при освоении дисциплин Программы. Перечень методических материалов приводится в рабочей программе образовательной организации.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ В РАМКАХ ИМЕЮЩЕЙСЯ КВАЛИФИКАЦИИ, КАЧЕСТВЕННОЕ ИЗМЕНЕНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОБУЧЕНИЯ

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Слушатель, успешно освоивший программу курса «Наставник. Развитие и рост показателей отдела» **должен знать:**

- Понятие личности наставника и его компетенций
- Роль наставника в бизнес-процессах компании
- Понятие знаний, умений, навыков
- Составляющие плана адаптации
- Этапы цикла обучения взрослых Д. Колба
- Стили наставничества
- Схему наставничества
- Уровни зрелости сотрудников
- Способы постановки задач
- Виды контроля
- Отличия видов обратной связи
- Виды слушания
- Эго-состояния из модели РВД Э. Берна
- Мотивы к обучению.

Слушатель, успешно освоивший программу курса «Наставник. Развитие и рост показателей отдела» **должен уметь:**

- Оценивать результат работы наставника
- Проводить работу со стажером, используя схему «Этапы наставничества»
- Формировать у стажера неосознанную компетентность
- Актуализировать и вести план адаптации стажера
- Передавать знания согласно этапам цикла обучения взрослых
- Выбирать и использовать подходящий стиль наставничества
- Эффективно проводить встречи со стажером в течение испытательного срока
- Определять уровень зрелости стажера
- Выбирать верный способ постановки задачи
- Использовать все виды контроля
- Давать устную и письменную обратную связь
- Использовать разные виды слушания
- Определять эго-состояние стажера
- Подбирать инструменты корректировки мотивов обучения по модели ситуационного руководства Херси-Бланшара.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПО
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
Повышения квалификации

НАСТАВНИК.
РАЗВИТИЕ И РОСТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОТДЕЛА
(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятел ьная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практичес кие занятия	
1	Основы наставничества	14	8	3	3	Зачет
2	Особенности работы наставника на разных стадиях адаптации стажера	12	7	3	2	Зачет
3	Инструменты работы наставника	16	10	4	2	Зачет
4	Особенности обучения взрослых	10	5	2	3	Зачет
	ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ	2	—	—	2	Зачет
	Всего:	54	30	12	12	—

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
ПО
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
повышения квалификации

НАСТАВНИК.

РАЗВИТИЕ И РОСТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОТДЕЛА

(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятель ная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практичес кие занятия	
1	Основы наставничества	14	8	3	3	Зачет
1.1	Портрет наставника	4	2	1	1	Тестирование
1.2	Роль наставника в бизнес-процессах компании	4	3	1	—	Тестирование
1.3	Формирование навыка у стажеров	6	4	1	2	Тестирование
2	Особенности работы наставника на разных стадиях адаптации стажера	12	7	3	2	Зачет
2.1	Адаптация стажера	4	3	1	—	Тестирование
2.2	Обучение стажера	8	4	2	2	Тестирование
3	Инструменты работы наставника	16	10	4	2	Зачет
3.1	Постановка задач стажеру	4	3	1	—	Тестирование
3.2	Обратная связь	4	3	1	—	Тестирование
3.3	Подача обратной связи	8	4	2	2	Тестирование
4	Особенности обучения взрослых	10	5	2	3	Зачет
4.1	Слушание	4	2	1	1	Тестирование
4.2	Типология и мотивы к обучению	6	3	1	2	Тестирование
	ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ	2	—	—	2	Зачет
	Всего:	54	30	12	12	—

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Календарный график обучения является примерным, составляется и утверждается для каждой группы.

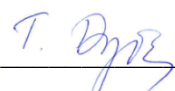
Срок освоения программы – 4 недели. Примерный режим занятий: 2,7 академических часа в день. Промежуточная и итоговые аттестации проводятся согласно графику.

№	Наименование модулей // недели	ВР	1	2	3	4
1	Основы наставничества	РП	6			
		СР	8			
2	Особенности работы наставника на разных стадиях адаптации стажера	РП		5		
		СР		7		
3	Инструменты работы наставника	РП			6	
		СР			10	
4	Особенности обучения взрослых	РП				5
		СР				5
Итоговая аттестация		РП				2
		СР				

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



 Т.В. Рубан
1 сентября 2023 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины
«Основы наставничества»**

образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации

НАСТАВНИК.

РАЗВИТИЕ И РОСТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОТДЕЛА

(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)

Москва, 2023г.

Цель: обеспечение глубоких знаний у слушателей в портрете наставника и его роли в бизнес-процессах компании, формировать навык у стажеров в форме неосознанной компетентности. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 559 «Специалист по управлению персоналом» код 07.003, группа занятий 2424 «Специалисты в области подготовки и развития персонала» коды А, В, С, D, Е, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 709н.

Задачи:

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина дает понимание кто такой наставник, его задачи, позволяет слушателям изучить схему наделения навыками и цикл формирования неосознанной компетентности. Овладеть этапами наставничества.

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Понятие личности наставника и его компетенций
- Роль наставника в бизнес-процессах компании
- Понятие знаний, умений, навыков

Уметь:

- Оценивать результат работы наставника
- Проводить работу со стажером, используя схему «Этапы наставничества»
- Формировать у стажера неосознанную компетентность

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 14 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 8 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 6 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостояте льная работа	Работа на образовательной онлайн- платформе		
				Лекции	Практиче ские занятия	
1	Основы наставничества	14	8	3	3	Зачет
1.1	Портрет наставника	4	2	1	1	Тестирование
1.2	Роль наставника в бизнес-процессах компании	4	3	1	—	Тестирование
1.3	Формирование навыка у стажеров	6	4	1	2	Тестирование

Урок 1.1. Портрет наставника

- Личность наставника
- Навыки наставника
- Компетенции наставника
- Практическое задание: изучить модель компетенций, оценить себя по чек-листу.
- Для самостоятельного изучения

Урок 1.2. Роль наставника в бизнес-процессах компании

- Участие в бизнес-процессах
- Задачи наставника
- Результат работы наставника
- Для самостоятельного изучения

Урок 1.3. Формирование навыка у стажеров

- ЗУН и наделение
- Неосознанная компетентность
- Этапы наставничества
- Для самостоятельного изучения
- Домашнее задание: подумать и записать, какие результаты работы наставника оцениваются в организации слушателя; прописать алгоритмы работы с навыком на каждом этапе наставничества на примере компании и обязанностей, которые слушатель передает стажеру.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т. Врубль Т.В. Рубан
1 сентября 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
«Особенности работы наставника на разных стадиях адаптации стажера»
образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации

НАСТАВНИК.

РАЗВИТИЕ И РОСТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОТДЕЛА

(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)

Москва, 2023

Цель: обеспечение глубоких знаний по составлению плана адаптации новичка и проведению обучения стажеров. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 559 «Специалист по управлению персоналом» код 07.003, группа занятий 2424 «Специалисты в области подготовки и развития персонала» коды А, В, С, D, Е, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 709н.

Задачи:

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина позволяет слушателям научиться составлять и вести план адаптации по каждому стажеру, проводить обучения по циклу Д. Колба. Составлять эффективные схемы встреч со стажером.

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Составляющие плана адаптации
- Этапы цикла обучения взрослых Д. Колба
- Стили наставничества
- Схему наставничества

Уметь:

- Актуализировать и вести план адаптации стажера
- Передавать знания согласно этапам цикла обучения взрослых
- Выбирать и использовать подходящий стиль наставничества
- Эффективно проводить встречи со стажером в течение испытательного срока

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 12 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 7 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 5 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостояте льная работа	Работа на образовательной онлайн- платформе		
				Лекции	Практиче ские занятия	
2	Особенности работы наставника на разных стадиях адаптации стажера	12	7	3	2	Зачет
2.1	Адаптация стажера	4	3	1	—	Тестирование
2.2	Обучение стажера	8	4	2	2	Тестирование

Урок 2.1. Адаптация стажера

- Составление плана адаптации
- Завершающий этап адаптации
- Для самостоятельного изучения

Урок 2.2. Обучение стажера

- Цикл обучения
- Стили наставничества
- Схема работы наставника
- Для самостоятельного изучения
- Домашнее задание: составить краткий план адаптации по основным задачам, которые слушатель передает стажеру; прописать схему работы наставника на первой встрече со стажером в рамках организации слушателя.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т. Врубль Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
«Инструменты работы наставника»
образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации
НАСТАВНИК.
РАЗВИТИЕ И РОСТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОТДЕЛА
(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)

Москва, 2023г.

Цель: обеспечение глубоких знаний слушателей по способам постановки задач и контроля их исполнения, правилам подачи обратной связи. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № 559 «Специалист по управлению персоналом» код 07.003, группа занятий 2424 «Специалисты в области подготовки и развития персонала» коды А, В, С, D, Е, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 709н.

Задачи:

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина позволяет слушателям определять уровень зрелости стажеров, выбирать верный способ постановки задач и контролировать их исполнение. Научиться давать обратную связь стажеру по итогу выполнения задачи

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Уровни зрелости сотрудников
- Способы постановки задач
- Виды контроля
- Отличия видов обратной связи

Уметь:

- Определять уровень зрелости стажера
- Выбирать верный способ постановки задачи
- Использовать все виды контроля
- Давать устную и письменную обратную связь

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 16 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 10 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 6 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятел ьная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практичес кие занятия	
3	Инструменты работы наставника	16	10	4	2	Зачет
3.1	Постановка задач стажеру	4	3	1	—	Тестирование
3.2	Обратная связь	4	3	1	—	Тестирование
3.3	Подача обратной связи	8	4	2	2	Тестирование

Урок 3.1. Постановка задач стажеру

- Уровни зрелости стажера
- Постановка задач стажеру
- Контроль исполнения
- Для самостоятельного изучения

Урок 3.2. Обратная связь

- Что такое обратная связь
- Виды обратной связи
- Алгоритмы предоставления обратной связи
- Для самостоятельного изучения

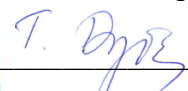
Урок 3.3. подача обратной связи

- Универсальные чек-листы для оценки
- Пример устной обратной связи
- Пример письменной обратной связи
- Для самостоятельного изучения
- Домашнее задание: написать, как поставить задачу стажеру по алгоритму, результату и проблеме в рамках своей деятельности

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



 Т.В. Рубан
1 сентября 2023 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины
«Особенности обучения взрослых»**

образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации

**НАСТАВНИК.
РАЗВИТИЕ И РОСТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОТДЕЛА
(профстандарт «Специалист по управлению персоналом», коды А, В, С, D, E)**

Москва, 2023г.

Цель: обеспечение глубоких знаний слушателей по видам слушания, транзактному анализу и андрагогике. В соответствии с требованиями образовательным стандартам высшего профессионального образования № Специалисты в области подготовки и развития персонала» коды А, В, С, D, Е, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 709н.

Задачи:

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина позволяет слушателям узнать важность слушания во время беседы со стажером, определять эго-состояние сотрудника в моменте и проводить беседу эффективно. Подбирать инструменты корректировки мотивов обучения.

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Виды слушания
- Эго-состояния из модели РВД Э. Берна
- Мотивы к обучению

Уметь:

- Использовать разные виды слушания
- Определять эго-состояние стажера
- Подбирать инструменты корректировки мотивов обучения по модели ситуационного руководства Херси-Бланшара.

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 5 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 5 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостояте льная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практичес кие занятия	
4	Особенности обучения взрослых	10	5	2	3	Зачет
4.1	Слушание	4	2	1	1	Тестирование
4.2	Типология и мотивы к обучению	6	3	1	2	Тестирование

Урок 4.1. Слушание

- Важность слушания в общении
- Виды слушания
- Для самостоятельного изучения
- Практическое задание: ознакомиться с видео, определить тип слушания

Урок 4.2. Типология и мотивы к обучению

- Транзактный анализ
- Андрагогика и мотивы к обучению
- Для самостоятельного изучения
- Домашнее задание: посмотреть видео и подумать, какой вид слушания был использован; изучить кейсы и подумать, какие инструменты коррективки будут более подходящими для каждой ситуации.

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Формы аттестации

Для проведения промежуточной и итоговой аттестации программы разработан «Фонд оценочных средств по программе, являющийся неотъемлемой частью учебно-методического комплекса.

Объектами оценивания выступают:

- степень освоения теоретических знаний,
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, активность на занятиях

Текущий контроль знаний слушателей проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе.

Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой слушателей и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

Промежуточная аттестация - Оценка качества усвоения слушателями содержания учебных блоков непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме зачета посредством тестирования или в иных формах, в соответствии с учебным планом и учебно-тематическим планом.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний слушателей с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы. Итоговая аттестация слушателей осуществляется в форме зачета посредством тестирования.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после изучения тем образовательной программы в объеме, предусмотренном для лекционных и практических занятий.

Лицам, освоившим образовательную программу «Наставник. Развитие и рост показателей отдела» и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается Удостоверение о повышении квалификации установленного образца с указанием названия программы, календарного периода обучения, длительности обучения в академических часах.

Для аттестации слушателей на соответствие их персональных достижений требованиям соответствующей ОП созданы фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Фонды оценочных средств соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых слушателями.

Критерии оценки слушателей

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)
Владение навыками наставничества	- Выполнять задачи и достигать результатов работы наставника - Встраивать работу наставника в бизнес-процессы компании - Формировать у стажера навыки из знаний и умений	Знания: - Понятие личности наставника и его компетенций - Роль наставника в бизнес-процессах компании - Понятие знаний, умений, навыков Умения: - Оценивать результат работы наставника - Использовать этапы наставничества - Формировать у стажера неосознанную компетентность
Адаптация и обучение стажера	- Ведение плана адаптации на постоянной основе - Проведение эффективного обучения	Знания: - Составляющие плана адаптации - Этапы цикла обучения взрослых - Стили и схема наставничества Умения: - Актуализировать и вести план адаптации стажера - Передавать знания согласно этапам цикла обучения взрослых - Выбирать и использовать подходящий стиль наставничества
Постановка задач и контроль исполнения	- Постановка задачи стажеру, исходя из его уровня зрелости - Контроль исполнения поставленной задачи	Знания: - Уровни зрелости сотрудников - Способы постановки задач - Виды контроля Умения: - Определять уровень зрелости - Выбирать способ постановки задачи - Использовать все виды контроля
Подача обратной связи	- Использование подходящего вида обратной связи для корректировки результатов работы стажера	Знания: - Виды обратной связи - Правила подачи обратной связи Умения: - Давать устную и письменную обратную связь
Обучение взрослых	- Корректировка мотивов обучения через слушание и модель РВД	Знания: - Виды слушания - Эго-состояния по модели РВД - Мотивы к обучению Умения: - Использовать разные виды слушания - Определять эго-состояние стажера - Подбирать инструменты корректировки мотивов обучения

Оценка качества освоения учебных модулей проводится в процессе промежуточной аттестации в форме зачета

Оценка	Критерии оценки
Зачтено	- «зачет» выставляется слушателю, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу использует его, не допуская существенных неточностей в ответе на тестовые вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Не менее 80% правильных ответов при решении тестов.
Не зачтено	- «незачет» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические вопросы или не справляется с ними самостоятельно. Менее 80% правильных ответов при решении тестов.

Оценка качества освоения учебной программы проводится в процессе итоговой аттестации в форме тестирования.

Оценка (стандартная)	Требования к знаниям
<i>«зачтено»</i>	Оценка «зачтено» выставляется слушателю, продемонстрировавшему твердое и всестороннее знание материалов, умение применять полученные в рамках занятий практические навыки и умения. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали отличный уровень знаний и умений слушателя. Не менее 80% правильных ответов при решении тестов.
<i>«не зачтено»</i>	Оценка «не зачтено» выставляется слушателю, который в недостаточной мере овладел теоретическим материалом по дисциплине, допустил ряд грубых ошибок при выполнении практических заданий, а также не выполнил требований, предъявляемых к промежуточной аттестации. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали неудовлетворительный уровень знаний и умений слушателя. Менее 80% правильных ответов при решении тестов.

Фонд оценочных средств

Урок 1.1 «Портрет наставника»

1. Выберите правильное определение термина «Наставник»
 1. Человек, ответственный за адаптацию стажеров
 2. Человек, который принимает решение о прохождении испытательного срока стажером
 3. Человек, который передает свои знания и опыт новым сотрудникам
2. Что НЕ относится к навыкам наставника?
 1. Давать обратную связь
 2. Делегировать свои задачи
 3. Ставить задачи
3. Что такое «Компетенция»?
 1. Атрибуты личности, которые важны для эффективного выполнения работы на соответствующей позиции
 2. Комбинация навыков, знаний и опыта, необходимых для эффективного выполнения поставленных задач
 3. Умение, доведенное до автоматизма путем многократного повторения
4. Что является комбинацией навыков, знаний и опыта, необходимых для эффективного выполнения поставленных задач?
 1. Компетентность
 2. Компетенция
5. Что относится к компетенциям наставника? (множественный выбор)
 1. Управление людьми
 2. Обучение
 3. Знания

Урок 1.2 «Роль наставника в бизнес-процессах компании»

1. Что НЕ входит в задачи наставника?
 1. Знакомить сотрудника с корпоративной культурой
 2. Проводить собеседование при трудоустройстве
 3. Обеспечивать стажера необходимыми материалами
2. В чем измеряется результат работы наставника?
 1. Финансовые и количественные результаты стажера
 2. Настроение стажера
 3. Количество опозданий стажера на работу
3. Выберите верный порядок процессов:
 1. Обучение - Адаптация - Корректировка действий
 2. Адаптация - Обучение - Корректировка действий
 3. Адаптация - Корректировка действий - Обучение
4. Выберите правильное определение термина «Обучение»:
 1. Процесс ознакомления новых сотрудников с условиями и правилами работы в компании, а также помощь во введении в рабочие процессы
 2. Действия, предпринятые для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения
 3. Двусторонняя деятельность передачи и приобретения знаний, умений, навыков, качеств и нравственных ценностей
5. Выберите определение для термина «Корректирующие действия»:
 1. Процесс ознакомления новых сотрудников с условиями и правилами работы в компании, а также помощь во введении в рабочие процессы
 2. Действия, предпринятые для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения

3. Двусторонняя деятельность передачи и приобретения знаний, умений, навыков, качеств и нравственных ценностей

Урок 1.3 «Формирование навыка у стажеров»

1. Что из перечисленного относится к способам выполнения действий, которые освоены человеком?
 1. Знание
 2. Умение
 3. Навык
2. На каком из этапов стажер осуществляет полный процесс консультирования и внесения информации в базы, а наставник помогает и подсказывает?
 1. Сделаем вместе
 2. Сделай сам и расскажи, что сделал
 3. Сделай сам – Я подскажу
3. На каком из этапов стажер разыгрывает общение, а наставник «играет роль» клиента?
 1. Сделаем вместе
 2. Сделай сам и расскажи, что сделал
 3. Сделай сам – Я подскажу
4. На каком шаге цикла развития компетентности стажер должен проанализировать свой опыт?
 1. Неосознанная некомпетентность
 2. Осознанная некомпетентность
 3. Осознанная компетентность
5. На каком шаге цикла развития компетентности у стажера вырабатывается подсознательный алгоритм?
 1. Неосознанная некомпетентность
 2. Осознанная некомпетентность
 3. Неосознанная компетентность

Урок 2.1 «Адаптация стажера»

1. Что такое KPM?
 1. Контроль результата месяца
 2. Контроль разницы мнений
 3. Контроль рабочего места
2. Выберите причину ухода стажера, зависящую от наставника?
 1. Задачи были непонятными
 2. Внешние факторы
 3. Не сработался с командой
3. Что такое «Адаптация»?
 1. Процесс обучения нового сотрудника
 2. Знакомство нового сотрудника с коллективом
 3. Ознакомление и приспособление работника к содержанию и условиям трудовой деятельности
4. Выберите причину ухода стажера, НЕ зависящую от наставника?
 1. Стажера испугал объем информации
 2. Изменились карьерные цели
 3. Чувствовал себя брошенным
5. На каком месяце работы стажера наставник просто смотрит, как стажер справляется с работой?
 1. 1 месяц
 2. 2 месяц
 3. 3 месяц

Урок 2.2 «Обучение стажера»

1. Выберите верную последовательность этапов цикла Д.Колба:

1. Опыт – Осмысление – Теория – Практика
 2. Опыт – Теория – Осмысление – Практика
 3. Теория – Практика – Опыт – Осмысление
2. На каком этапе цикла Колба требуется обобщить знания стажера и структурировать полученный опыт?
1. Практика
 2. Осмысление
 3. Опыт
3. В каком стиле наставничества наставник подробно объясняет каждый шаг и дает обоснование своим действиям?
1. Инструктаж
 2. Развитие
 3. Объяснение
4. В каком стиле наставничества наставник ставит перед стажером вопросы и предлагает ему объяснить, что, как и почему он будет делать?
1. Инструктаж
 2. Развитие
 3. Объяснение
5. Какие инструменты из перечисленных помогают при разборе прецедента? (множественный выбор)
1. Наводящие вопросы
 2. «Что еще?»
 3. Меньше «сильных сторон» стажера, больше «зон роста»

Урок 3.1 «Постановка задач стажеру»

1. К какому уровню зрелости относится сотрудник, который имеет огромное желание что-то сделать и верит в свои силы, но при этом не обладает нужными знаниями и не имеет опыта?
1. Хочу/Могу
 2. Хочу/Не могу
 3. Не хочу/Могу
 4. Не хочу/Не могу
2. Какие из перечисленных способов постановки задач существуют? (множественный выбор)
1. По результату
 2. По алгоритму
 3. По задаче
3. Какие виды контроля задач будут корректными при работе с сотрудником на уровне зрелости «Не хочу/Могу»? (множественный выбор)
1. Текущий
 2. Промежуточный
 3. Выборочный
 4. Итоговый
4. Какой способ постановки задачи будет верным при работе с сотрудником на уровне зрелости «Хочу/Не могу»?
1. По результату
 2. По алгоритму
 3. По проблеме
5. Какой вид контроля применяется, если есть сомнения в профессионализме или дисциплинированности человека?
1. Текущий
 2. Промежуточный
 3. Выборочный

4. Итоговый

Урок 3.2 «Обратная связь»

1. Какой вид обратной связи помогает улучшить результат стажера?
 1. Позитивная
 2. Негативная
 3. Развивающая
2. Что из перечисленного является принципами обратной связи? (множественный выбор)
 1. Своевременность и корректность
 2. Обсуждение только ошибок в работе стажера
 3. Про ситуацию, а не про личность
 4. Направленность на будущее
3. Что делать если при деструктивном поведении стажера тяжесть последствий высокая, а действия намеренные? (множественный выбор)
 1. Дать развивающую ОС
 2. Передать стажера в кадры для принятия решения
 3. Дать негативную ОС
4. В каком виде обратной связи мы хвалим за сверхдостижения?
 1. Позитивная
 2. Негативная
 3. Развивающая
5. Какой вид обратной связи помогает скорректировать поведение стажера?
 1. Позитивная
 2. Негативная
 3. Развивающая

Урок 3.3 «Подача обратной связи»

1. В чем заключается польза использования чек-листа для оценки работы стажера? (множественный выбор)
 1. Увидеть, какие задачи стажера можно перестать контролировать постоянно
 2. Показать руководителю, что вы занимаетесь стажером
 3. Уделить внимание зонам роста
2. Что из перечисленного относится к правилам письменной обратной связи? (множественный выбор)
 1. Максимально просто и осторожно
 2. Фраза «Посмотри внимательно»
 3. Правильная структура
3. Какой формат подачи обратной связи представляет собой конкретные рекомендации стажеру, основанные на критериях оценивания?
 1. Устная
 2. Письменная

4.1 «Слушание»

1. Выберите правильное определение термина «СлУшание»:
 1. Процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации
 2. Физический процесс воздействия звуковых волн на барабанную перепонку. Протекает без специальных умственных усилий
2. В каком виде слушания происходит анализ правдивости и достоверности полученной информации?
 1. Критическое
 2. Эмпатическое
 3. Пассивное
3. Какого вида слушания не существует?
 1. Критическое

2. Активное
3. Неосознанное
4. Какая техника активного вида слушания использована в диалоге: «У меня в прошлом месяце прошла сделка на 500 тысяч. И это без доставки» – «Ничего себе! А за доставку в итоге сколько получилось?»
 1. Эхо
 2. Перефразирование
 3. Уточняющие вопросы
 4. Резюмирование
5. На что мы тратим 16% времени бодрствования согласно исследованиям Мосса и Таббса?
 1. Чтение
 2. Разговоры
 3. Письмо
 4. Слушание

Урок 4.2 «Типология и мотивы к обучению»

1. Какой тип эго-состояния «Родитель» утешает, исправляет и помогает?
 1. Контролирующий
 2. Заботливый
2. Какие ключевые принципы определяют обучение взрослых людей? (множественный выбор)
 1. Прошлый опыт учащегося
 2. Готовность и мотивация учиться
 3. Быстрое запоминание любого объема информации
 4. Отношение к учебе
3. Какие инструменты корректировки подойдут для стажера, который не хочет выполнять работу из-за лени? (множественный выбор)
 1. Обучение
 2. Четкие задачи с частым контролем
 3. Самостоятельно рассказать алгоритм
 4. Чаще давать обратную связь
4. На каком уровне зрелости в модели Херси-Бланшара сначала необходимо мотивировать сотрудника, а потом обучать?
 1. Не хочу/Могу
 2. Не хочу/Не могу
 3. Хочу/Могу
 4. Хочу/Не могу
5. Какое эго-состояние проявляет рассудительность и работает с информацией логически?
 1. Родитель
 2. Взрослый
 3. Ребенок

Итоговое тестирование

1. Выберите правильное определение термина «Наставник»
 1. Человек, ответственный за адаптацию стажеров
 2. Человек, который принимает решение о прохождении испытательного срока стажером
 3. Человек, который передает свои знания и опыт новым сотрудникам
2. Что относится к компетенциям наставника? (множественный выбор)
 1. Управление людьми
 2. Обучение
 3. Знания

3. В чем измеряется результат работы наставника?
 1. Финансовые и количественные результаты стажера
 2. Настроение стажера
 3. Количество опозданий стажера на работу
4. Выберите определение для термина «Корректирующие действия»:
 1. Процесс ознакомления новых сотрудников с условиями и правилами работы в компании, а также помощь во введении в рабочие процессы
 2. Действия, предпринятые для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения
 3. Двусторонняя деятельность передачи и приобретения знаний, умений, навыков, качеств и нравственных ценностей
5. На каком из этапов стажер разыгрывает общение, а наставник «играет роль» клиента?
 1. Сделаем вместе
 2. Сделай сам и расскажи, что сделал
 3. Сделай сам – Я подскажу
6. На каком шаге цикла развития компетентности у стажера вырабатывается подсознательный алгоритм?
 1. Неосознанная некомпетентность
 2. Осознанная некомпетентность
 3. Неосознанная компетентность
7. Выберите причину ухода стажера, зависящую от наставника?
 1. Задачи были непонятными
 2. Внешние факторы
 3. Не сработался с командой
8. Выберите причину ухода стажера, НЕ зависящую от наставника?
 1. Стажера испугал объем информации
 2. Изменились карьерные цели
 3. Чувствовал себя брошенным
9. На каком этапе цикла Колба требуется обобщить знания стажера и структурировать полученный опыт?
 1. Практика
 2. Осмысление
 3. Опыт
10. В каком стиле наставничества наставник ставит перед стажером вопросы и предлагает ему объяснить, что, как и почему он будет делать?
 1. Инструктаж
 2. Развитие
 3. Объяснение
11. Какие инструменты из перечисленных помогают при разборе прецедента? (множественный выбор)
 1. Наводящие вопросы
 2. «Что еще?»
 3. Меньше «сильных сторон» стажера, больше «зон роста»
12. Какие из перечисленных способов постановки задач существуют? (множественный выбор)
 1. По результату
 2. По алгоритму
 3. По задаче
13. Какой способ постановки задачи будет верным при работе с сотрудником на уровне зрелости «Хочу/Не могу»?
 1. По результату
 2. По алгоритму

3. По проблеме
14. Какой вид обратной связи помогает улучшить результат стажера?
 1. Позитивная
 2. Негативная
 3. Развивающая
15. Что из перечисленного является принципами обратной связи? (множественный выбор)
 1. Своевременность и корректность
 2. Обсуждение только ошибок в работе стажера
 3. Про ситуацию, а не про личность
 4. Направленность на будущее
16. Какой формат подачи обратной связи представляет собой конкретные рекомендации стажеру, основанные на критериях оценивания?
 1. Устная
 2. Письменная
17. В каком виде слушания происходит анализ правдивости и достоверности полученной информации?
 1. Критическое
 2. Эмпатическое
 3. Пассивное
18. Какого вида слушания не существует?
 1. Критическое
 2. Активное
 3. Неосознанное
19. Какие инструменты корректировки подойдут для стажера, который не хочет выполнять работу из-за лени? (множественный выбор)
 1. Обучение
 2. Четкие задачи с частым контролем
 3. Самостоятельно рассказать алгоритм
 4. Чаще давать обратную связь
20. Какие ключевые принципы определяют обучение взрослых людей? (множественный выбор)
 1. Прошлый опыт учащегося
 2. Готовность и мотивация учиться
 3. Быстрое запоминание любого объема информации
 4. Отношение к учебе

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

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

Требования к образованию и обучению лица, занимающего должность преподавателя: высшее образование — специалитет или магистратура, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю).

Дополнительное профессиональное образование — профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю).

Педагогические работники обязаны проходить в установленном законодательством Российской Федерации порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда.

Рекомендуется обучение по дополнительным профессиональным программам по профилю педагогической деятельности не реже чем один раз в три года.

Требования к опыту практической работы: при несоответствии направленности (профиля) образования преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю) — опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой слушателями или соответствующей преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю).

Преподаватель: стаж работы в образовательной организации не менее одного года; при наличии ученой степени (звания) — без предъявления требований к стажу работы.

Особые условия допуска к работе: отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации

Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

Прохождение в установленном законодательством Российской Федерации порядке аттестации на соответствие занимаемой должности.

Требования к материально-техническим условиям

Организация проводит занятия по адресу: г. Москва, ул. Сущевский Вал, д. 18. Аудитории для занятий расположены на 11-м этаже здания.

Все занимаемые помещения соответствуют обязательным нормам пожарной безопасности и требованиям санитарно-эпидемиологических служб. Помещения имеют централизованные системы водоснабжения, отопления и канализации. Воздухообмен помещений обеспечивается современными системами кондиционирования, за счет приточно-вытяжной вентиляционной системы.

Учебным центром СКБ Контур заключен договор с организацией общественного питания о возможности обеспечения слушателей питанием.

В учебной аудитории проводятся лекции и практические занятия. Аудитория оснащена столами и стульями, в составе учебного оснащения маркерная доска и флипчарт, в случае необходимости подключается мультимедийный проектор, слушателям предоставляются компьютеры.

Компьютерная сеть учебного центра оснащена необходимым оборудованием для доступа в интернет по выделенному каналу. На каждом компьютере обеспечен постоянный доступ к компьютерной программе «Контур.Школа».

Для проведения вебинаров и онлайн-трансляций используется оснащенная современным оборудованием видеостудия:

- помещение оборудовано посадочными местами для спикера(ов);
- спикеру предоставляется персональный компьютер с соответствующими мультимедийными характеристиками (Intel Core i3 либо идентичные по характеристикам, оперативная память: от 4 Гб и выше для всех ОС), со стабильным соединением с сетью Интернет на скорости не менее 1 Мбит/с;
- видеочамера (максимальное разрешение видео — не менее 3840 x 2160).

Размещение материалов вебинаров и доступ к ним участников обеспечивает техническая платформа (сайт, система управления сайтом, другие технические средства):

1. Трансляция вебинара в режиме реального времени.
2. Хранение, систематизация записей вебинаров, с предоставлением участникам возможности просмотра записи онлайн.
3. Хранение, систематизация и доступ к скачиванию материалов учебных программ.
4. Напоминание участникам о предстоящем вебинаре за 1 час до начала мероприятия.
5. Использование защищенных соединений, передача и прием видео и звука по протоколам RTMP(S) или аналогичным.
6. Управление качеством и разрешением передаваемого/принимаемого видео вплоть до разрешения HD 720p на каждого участника мероприятия (адаптивный стриминг).
7. Обмен короткими текстовыми сообщениями (чат).
8. Осуществление записи мероприятий в формате, не требующем конвертации для проигрывания (mp4, AVI, WMA и т.д.).
9. Система регистрации на вебинар.
10. Техническое сопровождение проведения вебинара.
11. Отображение числа участников.
12. Техническая доступность услуги не менее 99,8% времени.
13. Устойчивость при проведении вебинара при единовременном подключении до 3000 участников.
14. Возможность участия пользователей на вебинарах в браузерах Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari с установленным плагином Adobe Flash Player.
15. Передача аудио- и видеоинформации на персональные компьютеры участников реализована при скорости интернет-соединения не менее 134 кбит/с.

Основные функции программы Контур.Школа:

1. Размещение расписания и описания учебных программ и условий обучения.
2. Онлайн-трансляция учебных занятий с возможностью обратной связи.
3. Размещение тестов и проведение онлайн-тестирования.
4. Размещение и выбор образовательного контента и заданий для слушателей.
5. Хранение учебно-методических материалов.
6. Обратная связь слушателей к организаторам и преподавателям.
7. Автоматическая фиксация хода учебного процесса, промежуточных и итоговых результатов слушателей.
8. Хранение информации о ходе учебного процесса и результатов обучения в течение периода обучения.
9. Сбор и хранение заявок на обучение и сведений о слушателях.
10. Создание и актуализация контента и учебно-методических материалов.
11. Информационно-консультационное обслуживание слушателей.

Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям

Список литературы

1. Адаптация персонала: российский опыт построения комплексной системы / [Наталья Володина]; Эксмо; 2020. – 240 с.
2. От знаний к навыкам. Универсальные правила эффективной тренировки любых умений / Дуг Лемов. Электронный ресурс.
https://royallib.com/read/lemov_dug/ot_znaniy_k_navikam.html#880640
3. Трансакционный анализ в психотерапии / Эрик Берн; Эксмо; 2019. - 320 с.
4. Фидбэк. Получите обратную связь! / [Золина Елена, Манн Игорь Борисович]; ООО «Манн, Иванов и Фербер»; 2020. – 304 с.

Периодические издания

- Контур Журнал – новости и статьи по продажам <https://kontur.ru/articles/prodazhi>
- Бизнес портал – новости, статьи <https://zhazhda.biz/>
- Бизнес портал – новости и полезные статьи www.e-xecutive.ru
- Яндекс.Дзен – полезные блоги <https://zen.yandex.ru/>

Интернет-ресурсы

- Ресурсы Google
- <https://glvrd.ru/>
- <https://disk.skbkontur.ru/>
- <https://www.youtube.com/>