

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«КРАЕВОЙ МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»

Принята на заседании
методического совета
от « 9 » января 2023 г.
Протокол № 1


Утверждаю
Руководитель ГКУ КК
«Краевой методический центр»
Н.И. Дудий
« 9 » января 2023 г.

ПРОГРАММА
дополнительного профессионального образования
«Основные принципы и подходы к эффективному
взаимодействию с целевыми группами»
(курсы повышения квалификации)

г. Краснодар
2023

Пояснительная записка

На программу дополнительного профессионального образования «Основные принципы и подходы к эффективному взаимодействию с целевыми группами» возлагается достижение её главной цели – повышение квалификации специалистов центров занятости населения по вопросам разработки и внедрения эффективных инновационных технологий и направлений в области профессионального обучения граждан, подбора и отбора персонала, совершенствования «soft skills» навыков специалиста.

Задачи:

способствовать овладению теоретическими основами подбора и отбора персонала на постоянную или временную занятость;

развивать:

профессиональные компетенции работников центров занятости населения, направленные на удовлетворение актуальных потребностей субъектов рынка труда;

коммуникативные компетенции работников центров занятости населения, направленные на эффективное взаимодействие со всеми категориями получателей услуг;

рефлектировать и анализировать собственную деятельность с целью совершенствования своей квалификации;

обучить использованию эффективных инновационных технологий и направлений в профессиональной деятельности.

Категория слушателей: специалисты государственных казенных учреждений Краснодарского края центров занятости населения.

Требования к функциональным характеристикам образовательной программы: использование традиционных форм работы (лекции, практические и семинарские занятия), а также новых актуальных форм обучения.

Форма обучения: очная.

Режим занятий: 5 дней в неделю, не более 8 часов в день. Продолжительность аудиторных занятий 2 академических часа (академический час 45 минут).

Методика и технология реализации:

Для повышения эффективности восприятия материала программа разделена на 4 тематических раздела, один раздел – самостоятельная работа слушателей по подготовке к итоговому тестированию, итоговая аттестация. Общий объем программы – 40 часов.

Состав исполнителей: специалисты учреждения, имеющие высшее профессиональное образование, образовательный ценз указанных лиц подтверждается документами государственного образца о соответствующем уровне образования и (или) квалификации.

Планируемые результаты обучения. В результате освоения программы обучающийся должен:

знать:

основные положения нормативно-правовых актов в области занятости населения федерального и регионального уровней;

типы и характеристики граждан – получателей услуг;

современный инструментарий профориентационной работы;

нормы этики делового общения.

уметь:

учитывать в общении с гражданами их возрастные социально-психологические особенности;

выполнять работу с применением современных информационных технологий; использовать современные средства коммуникации;

налаживать и поддерживать контакты в профессиональной среде;

устанавливать контакты с гражданами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации;

мотивировать безработных граждан на обучение и трудовую деятельность.

иметь навыки:

устного и письменного общения с гражданами;

деловой коммуникации; ведения деловых переговоров;

работы в команде.

Компетенции, подлежащие формированию по итогам обучения

Профстандарт – Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения	
Обобщенная трудовая функция – А.	
Содействие гражданам в поиске подходящей работы, работодателям в подборе необходимых работников и осуществление социальных выплат и финансовой поддержки	
Трудовая функция – А/01.6	
Содействие в поиске подходящей работы	
Трудовое действие	Дескрипторы компетенций (признаки освоения)
Подбор и предложение вариантов подходящей работы при личном обращении или с использованием портала государственных услуг	Знает и понимает: нормативные правовые акты в области занятости населения федерального и регионального уровней, программы содействия занятости
	Умеет: выявлять мотивацию обращения граждан в ЦЗН и определять перечень необходимых услуг; выстраивать эффективное взаимодействие с гражданами, специалистами ЦЗН
	Владет методами оказания услуг

Трудовая функция – А/02.6 Содействие работодателям в подборе необходимых работников; реализация дополнительных мероприятий в сфере занятости населения	
Прием документов от работодателей о подборе необходимых работников, в том числе в электронном виде, их проверка и анализ; оказание консультационных услуг	Знает и понимает: особенности рынка труда и потребность в кадрах общероссийского и регионального рынка труда
	Умеет: выстраивать эффективное взаимодействие с работодателями, выполнять работы с применением современных информационных технологий
	Владеет навыками деловой коммуникации
Трудовая функция – А/05/6 Информирование об услугах, оказываемых центром занятости населения (ЦЗН), и о положении на рынке труда в субъектах Российской Федерации	
Размещение и обновление информации по вопросам занятости населения в официальных информационных средствах ЦЗН	Знает и понимает: основы взаимодействия со СМИ
	Умеет: выполнять работы с применением современных информационных технологий, оформлять информационные материалы для СМИ
	Владеет навыками оформления информационных и методических материалов для граждан и работодателей
Обобщенная трудовая функция – В Организация профессиональной ориентации, психологической поддержки и социальной адаптации безработных граждан на рынке труда	
Трудовая функция – В/01.6 Организация профессиональной ориентации граждан	
Участие в разработке и внедрении программ, эффективных методов работы в области профессиональной ориентации; оказание помощи гражданам в профессиональном самоопределении, формировании и развитии профессиональной карьеры, принятии решения о выборе или перемене профессии, направления профессионального обучения, об открытии своего дела	Знает и понимает: правила профессионального консультирования, современный инструментарий профориентационной работы; принципы, виды, методы и технологии профориентации
	Умеет: проводить индивидуальное и групповое консультирование граждан, в том числе с использованием мобильного центра занятости, применять лучшие практики профессиональной ориентации граждан
	Владеет навыками оценивания психологического состояния безработных граждан и ориентироваться в межличностных отношениях, мотивировать безработных граждан на обучение и трудовую деятельность

Форма контроля результатов: аттестационное тестирование.

Материальное обеспечение курса, технические средства обучения и контроля: контрольные вопросы для аттестации, стандартно оборудованная лекционная аудитория, компьютер-ноутбук, экран, мультимедиа проектор.

Документ об образовании: удостоверение о повышении квалификации.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
программы дополнительного профессионального образования
«Основные принципы и подходы к эффективному
взаимодействию с целевыми группами»

№ п/п	Название разделов	Количество часов		
		Всего	Теорети- ческие занятия	Практи- ческие занятия
1	2	3	4	5
1	Управление изменениями в условиях модернизации службы занятости	10	6	4
2	Коммуникативные компетенции как ключевой ресурс модернизации ЦЗН. Методики и стратегии разрешения конфликтных ситуаций	18	2	16
3	Развитие надпрофессиональных компетенций сотрудника ЦЗН в рамках модернизации	10	-	10
4	Итоговая аттестация	2	-	2
ВСЕГО		40	8	32

Содержание программы

1. Управление изменениями в условиях модернизации службы занятости

1.1-1.2. Теоретическое занятие «Нормативно-правовое регулирование деятельности органов службы занятости. Участие ЦЗН в реализации Национальных проектов и региональных программ»

Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 07.10.2022).

Профессиональный стандарт «Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения». Федеральные проекты «Поддержка занятости и повышение эффективности рынка труда для обеспечения роста производительности труда», «Содействие занятости». Задачи, мероприятия и ожидаемые результаты модернизации. Методические рекомендации по внедрению единых требований к организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации, участвующих в реализации федеральных проектов.

Федеральный закон от 14 июля 2022 г. № 302-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О занятости населения в Российской Федерации» (вступает в силу 11.01.2023 г.).

Приказ Минтруда социальной защиты РФ от 29.04.2019 № 302 «Об утверждении единых требований к организации деятельности органов службы занятости».

Постановление Правительства РФ от 16 марта 2022 г. № 376 «Об особенностях организации предоставления государственных услуг в сфере занятости населения в 2022 и 2023 годах» (с изменениями и дополнениями от 21 сентября 2022 г.).

1.3-1.4. Теоретическое занятие «Модернизация ЦЗН: цели, задачи, результаты и перспективы»

Модель современного «кадрового центра». Новые формы и методы работы в рамках модернизации ЦЗН. Внутренние положения и стандарты ЦЗН в рамках модернизации. Модернизация форм занятости в современном мире. Переход к формату работы: жизненные ситуации и бизнес-ситуации. Итоги первых лет модернизации.

1.5-1.6 Практическое занятие «Организация и совершенствование работы подразделения ЦЗН»

Бережливый офис. Алгоритм внедрения бережливых технологий (Джеймс Вумек). Организация рабочего пространства. Методика и план внедрения. Система Kanban. Методология: принципы и возможности управления. Технология и особенности Кайдзен.

Реализация локальных проектов по повышению эффективности офисных процессов в работе ЦЗН. Проектная деятельность по методике Scrum.

1.7-1.8 Теоретическое занятие «Управление имиджем ЦЗН в условиях модернизации. Корпоративная культура ЦЗН»

Формирование имиджа кадровой службы. Репутация службы занятости, работа над ее улучшением. Корпоративная культура как инструмент повышения эффективности работы центра занятости населения: понятие, структура, содержание. Взаимосвязь корпоративной культуры и различных организационных процессов: управления конфликтом, коммуникаций, процесса принятия решений. Корпоративная культура и управление персоналом: подбор, адаптация, текучесть персонала; степень достижения целей учреждения.

Корпоративная культура и имидж учреждения как работодателя, скорость закрытия вакансий.

1.9-1.10. Практическое занятие «Современные технологии рекрутинга»

Понятие подбора и отбора персонала. Правила и принципы подбора персонала. Внутренние и внешние источники привлечения персонала. Скрининг, массовый рекрутинг, эксклюзивный рекрутинг. Современные методики привлечения персонала (хедхантинг и т.д.). Деловая игра «Объявление». Упражнение «Практическая ситуация».

2. Коммуникативные компетенции как ключевой ресурс модернизации ЦЗН. Методики и стратегии разрешения конфликтных ситуаций

2.1-1.2. Практическое занятие «Индивидуально-психологические особенности специалистов, влияющие на эффективность взаимодействия с получателем услуг»

Исследование экстраверсии-интроверсии. Методика «Тип личности по Юнгу». Практическое задание на определение типа акцентуированного поведения человека, характера, типа темперамента. Ведущая репрезентативная система. Проективные методики.

2.3-2.4. Практическое занятие «Социально-психологическая характеристика получателей услуг в сфере занятости населения. Типы и характеристики граждан – получателей услуг»

Типология: процедуры и возможности, процесс и результат, избегание и стремление. Типология: эмоциональные, интуитивные, логические люди. Роли по Э. Берну. Типы токсичных людей.

Решение кейсов по реализации эффективного взаимодействия с клиентами.

2.5-2.6. Практическое занятие «Общение с клиентом. Вербальная и невербальная коммуникация»

Формы невербальной коммуникации: кинесика, паралингвистика и экстралингвистика, проксемика (пространственно-временная организация коммуникативного процесса), визуальное общение, такесика.

Упражнения «Установление контакта», «Изменение позы». Навыки эмоционального контакта: дидактическая игра. Упражнение «Магия слов». Техника активного слушания.

2.7-2.8. Практическое занятие «Коммуникации с работодателем. Этика и этикет делового общения. Техника деловых переговоров и публичных выступлений»

Основные психотехнологии ведения переговоров. Психотехнологии посредничества в переговорах. Стратегии поведения партнеров в переговорном процессе. Этикет в деловых коммуникациях. Самопрезентация как разновидность коммуникации. Алгоритм самопрезентации. Ролевая игра «Остров».

2.9-2.10. Практическое занятие «Карьерное консультирование различных категорий граждан»

Карьерист и карьера. Правила построения карьеры. Факторы выбора профессии. Направления профориентации. Основные методы профориентации. Труд и занятость инвалидов и лиц старше 50 лет. Препятствия, существующие при трудоустройстве. Труд и занятость молодежи. Основные причины, по которым работодатели отдают предпочтение молодым специалистам. Интерактивные методы профориентации. Упражнение «Завтрак с героем» и т.д.

2.11-2.12. Практическое занятие «Соппротивление изменениям и работа с ним»

Причины сопротивления изменениям. Понятие гибкости персонала организации. Повышение вовлеченности персонала в процесс изменений. Развитие и повышение инициативности персонала. Оценка вовлеченности персонала по методике расчета индекса вовлеченности персонала (Е.А. Скриптуновой).

2.13-2.14. Практическое занятие «Работа с конфликтом, провокацией, манипуляцией»

Технологии рационального поведения в конфликте. Стратегии разрешения конфликта. Работа с агрессией и провокацией. Манипулятивные технологии и способы противодействия им. Упражнения «Черт и ангел», «Выбор попутчика», игра «Марионетки».

2.15-2.16. Практическое занятие «Речевое поведение специалиста центра занятости в общении с клиентами»

Техники приветствия при обращении клиента в центр занятости населения. Формулировки грамотных ответов на вопросы клиента разной степени конфликтности. STOP – фразы и использование эффективных «замен». Составление и практическая отработка слушателями эффективных конструктивных формулировок в прямых диалогах.

2.17-2.18. Теоретическое занятие «Применение медиации при урегулировании споров в социальной сфере»

Основные понятия. Нормативно-правовые основы применения медиации – Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Преимущество медиативных техник. Факторы, препятствующие проведению процедуры медиации.

3. Развитие надпрофессиональных компетенций сотрудника ЦЗН в рамках модернизации

3.1-3.2. Практическое занятие «Университет soft-skills. Роль soft-skills и hard skills в профессиональном и карьерном развитии специалистов центра занятости. Развитие EQ»

Перечень навыков soft-skills и способы их развития. Методы развития навыков: самообучение, поиск обратной связи, обучение на опыте других и ментворкинг, специальные задания (фоновые тренинги), развитие в процессе работы. «Soft skills» – навыки XXI века, качества психотипа и сферы реализации. EQ – осознание своих эмоций, распознавание эмоций окружающих, использование эмоционального интеллекта на работе и жизни.

3.3-3.4. Практическое занятие «Ресурсы личности. Инструменты стресс-менеджмента»

Факторы, способствующие возникновению стресса. Способы выхода из стрессовых ситуаций: активные и пассивные. Методы восстановления личностных ресурсов. Упражнения и методики, помогающие сохранить психическую устойчивость. Дыхательные техники, упражнение Джекобсона, тренировка осознанности.

3.5-3.6. Практическое занятие «Самоменеджмент и самомотивация специалиста»

С чего начинается личность. Профессиональный и личный успех. Ключевые ресурсы успеха. Стратегии, позволяющие повышать эффективность применения собственных способностей и фокусировать свои усилия на достижение конкретных целей. Семь контуров общения. Пути достижения успеха. Инициатива и ответственность. Инструменты самомотивации. Упражнения «Ситуации», деловая игра «Контакт».

3.7-3.8. Практическое занятие «Методики и техники саморегуляции эмоциональных состояний»

Понятие саморегуляция эмоционального состояния в поведении. Способы, приемы, техники и методики, формирующие умение управлять психологическим состоянием. Упражнение на эмоционально-образную саморегуляцию.

3.9-3.10. Практическое занятие «Управление временем. Работа в режиме многозадачности»

Основные составляющие тайм-менеджмента. Правила и рекомендации для повышения эффективности работы: целеполагание; методы планирования; способы управления временем. Определение приоритетов согласно принципу Парето. Метод «Альпы». Упражнения «Ценности и приоритеты», «Антивремя», «Ваш поглотитель времени».

4. Итоговая аттестация

4.1-4.2. Аттестационное тестирование

Итоговая аттестация осуществляется аттестационной комиссией по оценке уровня знаний слушателей. Блоки вопросов формируются, исходя из структуры учебного курса. По результатам аттестационных испытаний, включенных в итоговую аттестацию, выставляется оценка «зачтено» - положительный результат, «не зачтено» - отрицательный результат. Критерием (параметром) оценки положительного результата является показатель освоения слушателем дополнительной профессиональной программы (верные ответы на вопросы итогового тестирования) – не менее 85%.

Список используемой литературы

Нормативные издания (федеральные законы и законы Краснодарского края)

Конституция Российской Федерации

Конвенции и рекомендации Международной организации труда (МОТ)

Трудовой кодекс Российской Федерации «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 04.11.2022 г.)

Национальный проект «Производительность труда и поддержка занятости» (период с 2019 по 2024 гг.)

Федеральный проект «Поддержка занятости и повышение эффективности рынка труда для обеспечения роста производительности труда»

Федеральный проект «Содействие занятости»

Государственные Федеральные стандарты в области занятости населения

Административные регламенты в области занятости населения

Закон РФ от 19.04.1991 № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» (редакция от 19.11.2021 г., с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2022 г.)

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (редакция от 14.07.2022 г.)

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ (редакция от 27.12.2018 г.)

Постановление Правительства РФ от 02.11.2021 № 1909 «О регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан, требованиях к подбору подходящей работы, внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 8 апреля 2020 г. № 460, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»

Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 г. № 1695 «О реализации в 2019-2021 годах мероприятий, направленных на повышение эффективности службы занятости в рамках федерального проекта «Поддержка занятости и повышение эффективности рынка труда для обеспечения роста производительности труда» национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости»

Постановление Правительства РФ от 30.11.2019 № 1558 (ред. от 22.09.2021 г.) «О внесении изменений в государственную программу Российской Федерации «Содействие занятости населения» и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»

Постановление Правительства РФ от 30.12.2020 № 2209 «О внесении изменений в государственную программу Российской Федерации

«Содействие занятости населения» и признании утратившими силу отдельных положений постановления Правительства Российской Федерации от 30.11.2019 № 1558

Приказ Минтруда России от 25.10.2019 № 690 «Об определении и внедрении ключевых показателей эффективности работы центров занятости населения»

Приказ Минтруда России от 16.03.2020 № 129 «О внесении изменений в приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 апреля 2019 г. № 302 «Об утверждении Единых требований к организации деятельности органов службы занятости»

Приказ Минтруда РФ от 01.07.2019 № 459 (ред. от 12.12.2019) «Об утверждении методики расчета показателя оценки удовлетворенности соискателей и работодателей услугами центров занятости населения»

Методические рекомендации по внедрению Единых требований к организации деятельности органов службы занятости в Российской Федерации, участвующих в реализации Федерального проекта «Поддержка занятости и повышение эффективности рынка труда для обеспечения роста производительности труда» Национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости»

Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 14.01.2022 № 5 «О внесении изменений в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 24 мая 2018 г. № 292 «Об утверждении региональной программы «Сопровождение инвалидов молодого возраста при получении ими профессионального образования и содействие в последующем трудоустройстве» на 2018-2021 гг.»

Распоряжение главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 17.08.2022 № 347-р «Об утверждении Долгосрочной программы содействия занятости молодежи Краснодарского края на период до 2030 года»

Дополнительная литература

1. Разумова, Т.О. Кирсанова, Н.М. Самозанятость и фриланс как способы адаптации работника на современном рынке труда // Социально-трудовые исследования. – Научно-практический журнал. – № 2 (46) 2022. – С. 56-67.

2. Покида, А.Н., Зыбуновская, Н.В. Трансформация системы трудовых ценностей занятого населения // Социально-трудовые исследования. – Научно-практический журнал. – № 2 (46) 2022. – С. 164-173.

Интернет-ресурсы

1. Федеральный закон от 14 июля 2022 г. № 302-ФЗ О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О занятости населения в Российской Федерации» (вступает в силу с 11.01.2023 г.) [Электронный ресурс]. – <https://rg.ru/documents/2022/07/21/document-zanyatost.html>

2. Приказ Минтруда России от 20.09.2021 № 642н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения» (Зарегистрировано в Минюсте России 21.10.2021 № 65538) [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_399306/
3. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 9 октября 2015 года № 717н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по подбору персонала (рекрутер)» [Электронный ресурс]. – URL: <https://base.garant.ru/71244618/>
4. Постановление Правительства РФ от 16 ноября 2020 года № 1836 «О государственной информационной системе «Современная цифровая образовательная среда». Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации [Электронный ресурс]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/566337965>
5. Сайт Единой цифровой платформы в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России» (trudvsem.ru) по адресу ресурса: <https://trudvsem.ru/information/pages/support-employment>
6. Минтруд России <https://mintrud.gov.ru>
7. Справочник профессий [Электронный ресурс]. – URL: <https://spravochnik.rosmintrud.ru>
8. Система Кадры. Правовая база [Электронный ресурс]. – URL: <https://vip.1kadry.ru>
9. Подбор персонала: эффективные технологии и инструменты [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.hr-director.ru>
10. Оценка кандидатов и сотрудников компании: алгоритм действий, формы документов [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.hr-irector.ru>
11. Кейсы для оценки персонала по компетенциям [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.hr-director.ru>
12. Психология управления: как находить подход к разным сотрудникам и не допускать конфликтов [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.hr-director.ru>