

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ
Государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессио-
нального образования города Москвы
«МОСКОВСКИЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА ОБРАЗОВАНИЯ»

УПРАВЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ И
ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КАДРОВ
ОТДЕЛ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ РАЗВИТИЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА
РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАНИЯ



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАОУ ДПО МЦРКПО
А.И. Рытов
«24» «декабря» 2018 г.

**Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)**

**Технологии работы с претензиями и способы предотвращения жалоб в
адрес образовательной организации**

Разработчики курса:
Лунев Д.Н.
Суханова С.В.

Рег. номер _____
И. о. начальника учебного отдела
_____ Кабанова Е.Н.

Утверждено на заседании Отдела современ-
ных технологий развития кадрового
потенциала работников образования
Протокол № 4 от 14 декабря 2018 г.
Начальник отдела _____ Д.Н. Лунев

Москва – 2018

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций педагога в области использования технологий работы с претензиями и способов предотвращения жалоб в адрес образовательной организации.

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки Педагогическое образование
		Бакалавриат
		Код компетенции 44.03.01
1.	Готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса	ПК-6

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать - уметь	Направление подготовки Педагогическое образование
		Бакалавриат
		Код компетенции 44.03.01
1	Знать: <ul style="list-style-type: none">• Основные требования и принципы работы с обращениями граждан в целях повышения качества образовательного процесса и повышения имиджа образовательной организации• Правила эффективной коммуникации при личном или публичном обращении с устной жалобой или претензией• Правила ответа на письменные жалобы и претензии	ПК-6

2	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Определять индикаторы конфликтного поведения и применять методы, обеспечивающие профилактику жалоб и претензий в адрес образовательной организации • Определять индикаторы профессионального мышления (ассертивного, позитивного) для эффективного решения профессиональных задач при работе с жалобами и претензиями • Использовать приемы эффективного взаимодействия с родителями обучающихся при получении жалоб и претензий в личной беседе или в публичной коммуникации • Отвечать на письменные претензии и жалобы, полученные в письменном виде или опубликованные в публичном пространстве сети интернет 	ПК -6
---	---	-------

1.3. Категория обучающихся: уровень образования – ВО, направление подготовки - «Педагогическое образование», область профессиональной деятельности - общее образование, дополнительное образование.

1.4. Форма обучения: очная

1.5. Режим занятий: 6 академических часов в день, 6 дней.

1.6. Трудоемкость программы: 36 часов.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего, час.	Виды учебных занятий, учебных работ		Формы контроля
			Лекции	Практические занятия	
1.	Жалоба как правовое средство регулирования качества образовательного процесса. Структура жалобы как правового акта	2	2		Входное тестирование
2	Основания и порядок обращения с жалобами как способ формирования позитивного имиджа образовательной организации	4	2	2	
3	Жалоба и претензия как результат конфликта, возникающего в ходе межличностного взаимодействия субъектов образовательного процесса	6	2	4	Практическая работа №1
4	Ассертивное поведение как оптимальный способ решения профессиональных задач в межличностном взаимодействии с субъектами образовательного процесса	6	2	4	Практическая работа №2
5	Принципы профессионального позитивного мышления по отношению к жалобам и претензиям родителей обучающихся. Жалоба как форма обратной связи, обеспечивающая	6	2	4	Практическая работа №3

	возможность повышения личной и профессиональной эффективности				
6	Принципы и прак- тические приемы взаимодействия с родителями обуча- ющихся при полу- чении жалоб и пре- тензий в личной бе- седе и в публичной коммуникации.	6	2	4	Практическая работа №4
7	Принципы и прак- тические приемы взаимодействия с родителями обуча- ющихся при полу- чении жалоб и пре- тензий, полученных в письменном виде или опубликован- ных в публичном пространстве сети Интернет.	4		4	Практическая работа №5
8	Итоговая аттеста- ция	2		2	Зачет
		Итоговое тестирование			
	Итого:	36	12	24	

2.2. Учебная программа

№ п/п, Тема	Виды учеб- ных занятий, учебных работ	Содержание
Тема 1. Жалоба как правовое средство регулирования качества образовательного процесса. Структура жалобы как право- вого акта.	Лекция, 2 часа	<i>Входное тестирование</i> Жалоба как неотъемлемое право гражданина при отстаивании своих прав. Нормативно-правовое регули- рование порядка работы с обращени- ями граждан. Основные требования к организации работы сотрудника образовательной организации с обращениями граж- дан. Виды жалоб по форме обращения и по содержанию. Оформление жалоб, поступивших в адрес образователь- ной организации и правила реагиро- вания на жалобы различного вида.

		Структура официального обращения, правила его составления и оформления.
Тема 2. Основания и порядок обращения с жалобами как способ формирования позитивного имиджа образовательной организации.	Лекция, 2 часа	Важность жалоб и претензий в работе образовательной организации, общий подход к реагированию на жалобы и обращения в целях создания позитивного имиджа образовательной организации. Принципы работы с обращениями граждан в целях повышения качества образовательного процесса, лояльности обучающихся и их родителей. Политика принятия жалоб как необходимый фактор формирования корпоративной культуры образовательной организации.
	Практическое занятие, 2 часа	Рефлексивный практикум: упражнения, направленные на осознание составляющих позитивного имиджа организации. Анализ профессионального поведения сотрудников, способствующего или препятствующего созданию позитивного корпоративного имиджа.
Тема 3. Жалоба и претензия как результат конфликта, возникающего в ходе межличностного взаимодействия субъектов образовательного процесса.	Лекция, 2 часа	Психологическая интерпретация феномена жалобы. Источники, причины и уровни жалоб в сфере образования. Принципы конструктивного делового взаимодействия субъектов образовательного процесса.
	Практическое занятие, 4 часа	Рефлексивный практикум: анализ ошибочных стратегий поведения педагога, приводящих к конфликтам во взаимодействии с учениками и родителями. Тренинговые упражнения: отработка навыков, обеспечивающих профилактику возникновения конфликтных ситуаций. Рефлексивный анализ внутренних состояний, установок, провоцирующих конфликты во взаимодействии с обучающимися и их родителями. Практическая работа № 1 Индикаторы поведения, указывающие на возможность возникновения жалоб при взаимодействии педагога с родителями обучающихся. Решение кейсовых задач на определение индикаторов конфликтного поведения сотрудника образовательной организа-

		ции.
<p>Тема 4. Ассертивное поведение как оптимальный способ решения профессиональных задач в межличностном взаимодействии с субъектами образовательного процесса</p>	Лекция 2 часа	Ассертивность как условие эффективного общения. Компетентностная модель ассертивного поведения. Убеждения, мешающие развитию ассертивного поведения у человека, склонного к пассивной модели поведения, при принятии жалоб и претензий. Убеждения, мешающие развитию ассертивного поведения у человека, склонного к агрессивной модели поведения при принятии жалоб и претензий. Принципы и алгоритмы ассертивного поведения.
	Практическое занятие, 4 часа	Интерактивный анализ феномена ассертивности с опорой на профессиональный опыт участников группы в решении конфликтных ситуаций принятия претензий. Практическая работа № 2. Индикаторы ассертивного мышления в профессиональном поведении педагога при принятии и обращении с жалобами. Решение кейсовых ситуаций распознавания профессиональных убеждений, препятствующих уверенному профессиональному поведению.
<p>Тема 5. Принципы профессионального позитивного мышления по отношению к жалобам и претензиям родителей обучающихся. Жалоба как форма обратной связи, обеспечивающая возможность повышения личной и профессиональной эффективности</p>	Лекция 2 часа	Стереотипы профессионального поведения и эмоционального реагирования в ситуации получения претензии. Обратная связь как элемент выстраивания продуктивных отношений. Использование принципов позитивного мышления при получении обратной связи в форме жалобы или претензии как альтернатива оценочному мышлению и ошибочным когнитивным шаблонам. Благодарность, анализ ошибки как возможности для профессионального развития, уважительное равноправие и другие принципы позитивного мышления в работе педагога с жалобами и претензиями.
	Практическое занятие, 4 часа	Тренинг позитивного мышления, формирования профессиональных установок на принятие жалобы как обратной связи, обеспечивающей повышение личной и профессиональной эффективности. Практическая работа № 3. Индика-

		торы позитивного мышления в профессиональном поведении педагога при принятии и обращении с жалобами. Решение кейсовых ситуаций.
Тема 6. Принципы и практические приемы взаимодействия с родителями обучающихся при получении жалоб и претензий в личной беседе и в публичной коммуникации	Лекция 2 часа	Коммуникативная и эмоциональная компетентность: ключевые навыки продуктивного делового взаимодействия в ситуации принятия жалоб и претензий. Ключевые навыки делового взаимодействия, необходимые при получении жалоб в публичной коммуникации. Принципы, алгоритм подачи и получения обратной связи.
	Практическое занятие, 4 часа	Социально-психологический тренинг: отработка полного цикла конструктивного взаимодействия в ситуации принятия жалоб и претензий (благодарность; демонстрация понимания; выяснение информации, принятие мер; обратная связь; профилактика). Формирование способности воспринимать информацию, находясь в различных эмоциональных состояниях. Практическая работа № 4. Практические приемы эффективного взаимодействия с родителями обучающихся с использованием принципов обратной связи. Отработка навыков предоставления и принятия жалобы как обратной связи в личной беседе или в публичной коммуникации из различных эмоциональных состояний. Отработка навыков принятия противоречивых решений, умения учитывать свои и чужие эмоции в процессе согласования и принятия решений.
Тема 7. Принципы и практические приемы взаимодействия с родителями обучающихся при получении жалоб и претензий, полученных в письменном виде или опубликованных в публичном пространстве сети Интернет.	Практическое занятие, 4 часа	Отработка алгоритма конструктивных письменных ответов на обращения родителей обучающихся Практическая работа № 5. Подготовка ответов на обращения родителей, обучающихся через электронный дневник московского школьника. Анализ структуры и типовых вариантов ответов.
8. Итоговая аттестация	Зачет, 2 часа	Анализ успешности выполнения практических работ, совместное обсуждение итогов обучения по программе. Анализ кейсовых ситуаций

		по контрольному листу, связанных с определением индикаторов оптимального принятия и ответа на жалобы и претензии.
		<i>Итоговое тестирование</i>

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

Оценка качества освоения программы проводится по двум направлениям: проверка теоретических знаний и практических умений у обучающихся педагогов. Теоретические знания выявляются в ходе входного и итогового контроля в виде тестирования. Практические умения проверяются с помощью выполнения слушателями пяти практических работ, а также в ходе итоговой аттестации.

Входное тестирование

Предусматривает проверку уровня готовности слушателей к прохождению курса по данной программе и проводится в форме тестирования. Тест включает 15 заданий, которые предъявляются в случайном порядке.

Примерные варианты вопросов теста:

1. Какая тактика поведения педагога в процессе получения претензии в свой адрес будет оптимальной (выберите правильный вариант ответа):

- Поиск аргументов в защиту своей позиции;
- Благодарность за обратную связь;
- Снижение конфронтации через избегание конфликтов;
- Поиск ошибок в действиях оппонента.

2. Услышав публичную критику в свой адрес педагогу необходимо (расположите в правильном порядке);

- Уточнить суть претензии и ее детали;
- Поблагодарить за открытость и заинтересованность;
- Продемонстрировать понимание и договориться о дальнейших шагах;
- Предложить обсудить суть этой претензии приватно.

3. Претензия, возникающая в ходе образовательного процесса, чаще всего основана на (выберите правильный вариант ответ):

- Личностных особенностях обучающихся и их представителей;
- Личностных особенностях сотрудников образовательной организации;
- Неразрешенных или не идентифицированных конфликтах;
- Противоречиях в законодательных актах и регламентах.

4. Для успешного взаимодействия с родителями учеников, эмоционально выражающих претензии в адрес педагога, необходимо (выберите правильный вариант ответ):

- Подавлять и сдерживать свои эмоции;
- Призывать родителей подавлять и сдерживать свои эмоции;
- Прояснять эмоции родителей обучающихся, демонстрировать понимание;
- Объяснять родителям обучающихся, какие они сейчас испытывают эмоции и почему.

Текущий контроль

Осуществляется в ходе выполнения заданий практических работ №№ 1-5. Практическая работа № 1. Индикаторы поведения, указывающие на возможность возникновения жалоб при взаимодействии педагога с родителями обучающихся.

Требования к практической работе.

Определение индикаторов конфликтного поведения сотрудника образовательной организации через решение кейсовых ситуаций по контрольному листу. Правильно идентифицировано не менее 80% симптомов. Решено не менее 5 кейсов.

Критерии оценивания

Выполнены все требования к практической работе.

Оценка – зачет/не зачет.

Практическая работа № 2. Индикаторы ассертивного мышления в профессиональном поведении педагога при принятии и обращении с жалобами.

Требования к практической работе.

Определение индикаторов ассертивного мышления через решение кейсовых ситуаций распознавания профессиональных убеждений, препятствующих уверенному профессиональному поведению по контрольному листу. Правильно идентифицировано не менее 80% симптомов. Решено не менее 5 кейсов.

Критерии оценивания

Выполнены все требования к практической работе.

Оценка – зачет/не зачет.

Практическая работа № 3. Индикаторы позитивного мышления в профессиональном поведении педагога при принятии и обращении с жалобами.

Требования к практической работе.

Определение индикаторов позитивного мышления через решение кейсовых ситуаций. Правильно идентифицировано не менее 80% симптомов. Решено не менее 5 кейсов.

Критерии оценивания

Выполнены все требования к практической работе.

Оценка – зачет/не зачет.

Практическая работа № 4. Практические приемы эффективного взаимодействия с родителями обучающихся с использованием принципов обратной связи.

Требования к практической работе.

Взаимопроверка обучающимися выполнения алгоритма подачи и получения обратной связи по контрольному листу наблюдений. Самоанализ учета собственных эмоциональных состояний при выполнении алгоритма предоставления и принятия обратной связи по контрольному листу наблюдений. Выполнено более 80% критериев контрольного листа наблюдений.

Критерии оценивания

выполнены все требования к практической работе.

Оценка – зачет/не зачет.

Практическая работа № 5. Подготовка ответов на обращения родителей обучающихся через электронный дневник московского школьника.

Требования к практической работе.

Взаимопроверка обучающимися выполнения алгоритма конструктивных письменных ответов на обращения родителей обучающихся по контрольному листу наблюдений. Выполнено более 80% критериев контрольного листа наблюдений.

Критерии оценивания

выполнены все требования к практической работе.

Оценка – зачет/не зачет.

Итоговая аттестация: зачет.

Требования к зачету

Зачет выставляется по совокупности выполненных практических №№ 1-5, а также на основе анализа решения кейсовых ситуаций по контрольному листу, связанных с кейсовыми ситуациями по контрольному листу, связанных с определением индикаторов оптимального принятия и ответа на жалобы и претензии. Правильно решено не менее 80% кейсовых заданий.

Оценка – зачет/не зачет

Итоговое тестирование

Итоговый тест является аналогом входного теста, равнозначен ему по уровню сложности и охвату тематики. Тест включает 15 заданий, которые предъявляются в случайном порядке.

Итоговая аттестация пройдена, если результат итогового тестирования – 60 и более процентов выполнения заданий, зачет по совокупности выполненных практических работ выставлен.

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

4.1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы.

Учебно-методическая литература

1. Р. Алберти, М. Эммонс. Твое абсолютное право. Ассертивность и равенство в вашей жизни и отношениях. – М: Будущее Земли, 2009.
2. Дж. Барлоу, К. Меллер, Жалоба как подарок. – М: Олимп-бизнес, 2015.
3. Н. Гольдштейн, Р. Чалдини, С. Мартин. Психология убеждения. – М: МИФ, 2016.
4. П. Кинг. Ассертивность. Высказаться. Сказать «нет». Установить границы. Получить контроль. – М.: Библос, 2018.
5. Г. Кеннеди. Договориться можно обо всем! М: Альпина Паблишер, 2018.
6. Н. Непряхин. Аргументируй это. – М: Альпина Паблишер, 2018.
7. И. Рызов, Я всегда знаю, что сказать. – М: Эксмо, 2017.
8. В. Тарасов, Искусство управленческой борьбы. М: Хорошая книга, 2018.
9. Б. Хаас, Б. Трошке. Управление жалобами: как с помощью жалоб клиентов повысить результаты. Система и стратегия работы с жалобами. – М.: SmartBook, 2014.
10. Т. Шей. Доставляя счастье. – М: МИФ, 2018

Интернет-ресурсы:

1. Дж. Шоул «Жалоба - это подарок Вам!»
https://www.youtube.com/watch?v=gX-sG_WDsdc
2. Пять шагов в работе с претензиями.
<https://www.youtube.com/watch?v=IHH9wyaCTrQ>
3. Процессный подход к управлению претензиями.
<https://cyberleninka.ru/article/v/protsessnyy-podhod-k-upravleniyu-pretenziyami>

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Компьютерное и мультимедийное оборудование на всех занятиях.