

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ
Государственное автономное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования города Москвы
«Корпоративный университет московского образования»



«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГАОУ ДПО
«Корпоративный университет»

В.А. Тихонов

Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)

**«Развитие образовательной организации через формирование
доверительных отношений с участниками образовательного процесса»**

с инвариантным модулем «Ценности московского образования»

Регистрационный номер 01-38-884
Начальник организационно-педагогического
отдела

С. Г. Садчикова

Авторы-разработчики:
А.Н. Подымова

Одобрено на заседании Управления
проектирования образовательных продуктов
Протокол № 1 от 03.12.21

Начальник Управления

Д.А. Коричин

Москва – 2022

Раздел 1. ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области развития образовательной организации через формирование доверительных отношений с участниками образовательного процесса.

1.2. Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	ОПК-7

1.3. Планируемые результаты обучения

№	Уметь-Знать	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование
		Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Уметь: Использовать инструменты выстраивания доверительных отношений на каждом этапе взаимодействия со всеми участниками образовательного процесса. Проводить мониторинг возможных зон риска взаимодействия и коммуникации. Описывать процессы, формирующие внутреннюю ориентированность на позитивное взаимодействие с учениками и применять алгоритмы выстраивания процессов внутренней и внешней коммуникации.	ОПК-7

2.	<p>Знать: Назначение и принципы использования инструментов выстраивания доверительных отношений. Специфика зоны риска на каждом этапе взаимодействия, условия предвосхищения в коммуникации. Алгоритмы выстраивания процессов внутренней и внешней коммуникации.</p>	ОПК-7
----	--	-------

1.3. Категория обучающихся: Уровень образования – высшее; область профессиональной деятельности – педагогическая деятельность в общем образовании, школьная команда.

1.4. Форма обучения: очная, с применением ДОТ.

1.5. Срок освоения программы: 4 недели.

1.6. Режим обучения: 4 ч. в день, 1 раз в неделю.

1.7. Трудоемкость: 16 ч.

Раздел 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный (тематический) план

№	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего, час	Виды учебных занятий, учебных работ		Формы контроля
			Лекции	Практические занятия	
1.	Инструменты привлечения участников образовательного процесса	4	1	3	Тестирование №1
2.	Инструменты удержания и развития участников образовательного процесса	4	1	3	Практическая работа №1
3.	Инструменты аналитики лояльности участников образовательного процесса	4	1	3	Тестирование №2

4.	Развитие лояльности работников образовательной организации.	4	1	3	Практическая работа №2
5.	Итоговая аттестация.				Зачёт по совокупности выполненных практических работ и тестов.
	Всего:	16	4	12	

2.2. Учебная программа

№	Темы	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание
1.	Тема №1. Инструменты привлечения участников образовательного процесса.	Лекция, 1 ч.	Треугольник компетенций клиенториентированной организации. Понятие и анализ целевой аудитории (далее ЦА). Карта эмпатии целевой аудитории. Разные потребности ЦА на каждом этапе взаимодействия. Инструмент Customer Map. Выбор инструментов на этапе исследования: анализ трендов, скрытое наблюдение, фокус-группа, «5 почему», «мокасины», прототипирование, игровая карта процесса и др.
Практическое занятие, 3 ч.		<i>Работа в мини-группах:</i> Составление Customer Map и выделение точек взаимодействия. <i>Работа в мини-группах.</i> Сбор инструментов привлечения ЦА, а также составление новых, через понимания ожиданий и требований ЦА. <u>Тестирование №1 по итогам занятия</u>	

2.	Тема №2. Инструменты удержания и развития участников образовательного процесса	Лекция, 1 ч.	Алгоритм работы с жалобой, алгоритмы поведения в конфликтных и кризисных ситуациях в том числе в сети Интернет. Организация эффективной обратной связи с участниками образовательного процесса. Этапы улучшения клиентского опыта. Инструменты формирования позитивного образа: работа в социальных сетях Интернет.
		Практическое занятие, 3 ч.	<i>Дискуссия:</i> какие ситуации участников образовательной организации могут быть потенциально конфликтогенными. <i>Работа в мини-группах.</i> Решение конфликтных ситуаций с родителями, партнерами и др. в образовательной организации. <u>Практическая работа №1.</u> «Найти решение в конфликтной ситуации»
3.	Тема №3. Инструменты аналитики лояльности участников образовательного процесса	Лекция, 1 ч.	Практика работы с участниками образовательной организации на основе жизненного цикла клиента. Формы оценивания качества коммуникации и процессов взаимодействия в образовательной организации, понятие индекса счастья.
		Практическое занятие, 3 ч.	<i>Работа в мини-группах:</i> работа с инструментом аналитики «Индекс счастья» <i>Дискуссия:</i> Как мы можем использовать инструменты аналитики лояльности участников образовательного процесса? <u>Тестирование №2 по итогам занятия</u>
4.	Тема №4. Развитие лояльности работников образовательной организации	Лекция, 1 ч.	Элементы внутренней клиенториентированности. Методы активации работников к совместному решению проблем: кружки качества, малые педсоветы. Информационные потоки в организации. 5 правил культуры клиентцентричной организации.
		Практическое занятие, 3 ч.	<i>Дискуссия.</i> Кто такой внутренний клиент организации? Что такое «внутренняя лояльность»? <i>Дискуссия:</i> Понятие вовлеченности и лояльности, в чем отличия?

			<p><i>Работа в мини-группах.</i> Опросник клиентцентричного подхода. Составление дорожной карты по формированию доверительных отношений в своей образовательной организации.</p> <p><i>Работа в мини-группах:</i> Как мы можем помогать друг другу, с помощью внутренней коммуникации?</p> <p><u>Практическая работа №2 «Взаимодействие с внутренними и внешними клиентами – участниками образовательного процесса»</u></p>
5.	Итоговая аттестация		Зачёт по совокупности выполненных практических работ и тестов.

Раздел 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Программой предусмотрены текущий контроль и итоговая аттестация.

3.1. Текущий контроль

Текущий контроль осуществляется на основании выполнения слушателями практических работ и тестов по каждой теме учебной программы.

Тестирование по теме № 1

Тест проводится в конце занятия. Каждый слушатель индивидуально отвечает на вопросы. Тест состоит из 5 (пяти) вопросов с выбором из четырех вариантов ответа.

Например:

Д

- л* А. Для детального описания маршрута Клиента
- я* В. Для составления системы мотивации сотрудника
- С.* Для эффективной работы команды
- ч* D. Для формирования позитивного образа клиента

Правильный ответ – а.

Что такое «целевая аудитория»?

- о* А. Это группа, которой потенциально нужна ваша услуга.
- В.* Люди, которые живут в одном регионе.
- н* С. Люди, которых вы собрали в одну группу.
- у* D. Работники, занятые одним делом.

Правильный ответ – а.

Для чего проводить анализ целевой аудитории:

- н* А. Чтобы успешно с ней коммуницировать.
- В.* Для установления лидеров группы.
- и* С. Для того, чтобы знать, как влиять на целевую аудиторию.
- н* D. Чтобы иметь возможность управлять информацией.

Правильный ответ- а,с.

т

р

у

м

Критерии оценки выполнения теста по теме:

«удовлетворительно» - 4-5 верных ответов;

«неудовлетворительно» - 0-3 верных ответов.

Оценивание: зачет/незачет.

Практическая работа № 1 по теме №1 «Найти решение в конфликтной ситуации».

Целью практической работы является отработка навыка выстраивания и сохранения отношений в ситуации напряжения.

Необходимо описать алгоритм действий в конфликтной ситуации.

Ситуацию слушатель выбирает из предложенных и описывает решение.

Требования к содержанию описания решения:

1. В описании решения есть текст письма-ответа на ситуацию

2. В решении есть описание действия решения ситуации

3. В ответе присутствует принцип «шаг на встречу»

Критерии оценивания.

Слушатели получают зачет, если практическая работа выполнена с учетом всех требований.

Оценивание: зачет/незачет.

Тестирование № 2 по теме № 2

Тест проводится в конце занятия. Каждый слушатель индивидуально отвечает на вопросы. Тест состоит из 5 (пяти) вопросов с выбором из четырех вариантов ответа.

Например:

Что такое «индекс счастья» сотрудников?

A. Когда сотрудник всегда улыбается

B. Инструмент измерения лояльности к компании

C. Методика оценки сотрудников на коммуникабельность

D. Инструмент измерения вовлеченности и позитивного настроения

Правильный ответ – в.

Что такое «качество коммуникации»?

A. Умение чётко определять цели коммуникации.

B. Умение устанавливать коммуникацию.

C. Проявление лояльности одной из сторон.

D. Одобрение результатов коммуникации участниками.

Правильный ответ – а, в.

Критерии оценки выполнения теста по теме:

«удовлетворительно» - 4-5 верных ответов;

«неудовлетворительно» - 0-3 верных ответов.

Оценивание: зачет/незачет.

Практическая работа № 2 по теме № 2 «Взаимодействие с внутренними» и внешними клиентами – участниками образовательного процесса».

Целью практической работы является отработка навыка использования инструмента, влияющего на улучшение качества отношений с участниками образовательного процесса.

Необходимо проанализировать свою деятельность при взаимодействии с «внутренними» и «внешними» клиентами и сформировать план действий и мероприятий по улучшению взаимодействия с участниками образовательного процесса.

Требования к выполнению практической работы:

1.В плане указаны не менее 2 пунктов действий и 1 мероприятие по улучшению взаимодействия с «внутренними» клиентами»

2.В плане указаны не менее 2 пунктов действий и 1 мероприятие по улучшению взаимодействия с «внешними» клиентами»

Критерии оценивания:

Слушатели получают зачет, если практическая работа выполнена с учетом всех требований.

Оценивание: зачёт / незачёт

Критерии оценивания: Слушатели получают зачет, если практическая работа выполнена с учетом всех требований.

Оценивание: зачёт / незачёт

3.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация осуществляется по совокупности выполненных работ.

Критерии оценивания:

- на положительную оценку выполнены все практические работы;

- на положительную оценку выполнены все тесты.

Оценивание: зачет/незачет.

Раздел 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основная литература

1. Зуб А.Т. Управление изменениями: Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры/ А.Т. Зуб. - Люберцы: Юрайт, 2016. –284 с.
2. Золина Елена, Попова Ирина Идеальный сервис. Как получить лояльность Клиентов. СПб: Питер, 2020. – 272 с.: ил. – (Сери «Практика лучших бизнес тренеров России»).
3. Файдер П. Клиентцентричность: Отношения с потребителями в цифровую эпоху / Питер Файдер, Сара Томс; Пер. с англ. – М. : Альпина Паблишер, 2021. – 190 с.
4. Дью Р. Клиентский опыт: Как вывести бизнес на новый уровень / Роберт Дью, Сайрус Аллен ; Пер. с англ. – М. : Альпина Паблишер, 2021. -290 с.
5. Роджерс С. Истинная лояльность: Как взломать код верности клиента / Сэнди Роджерс, Лина Риннэ, Шон Мун ; Пер. с англ, - М. : Альпина Паблишер, 2020. – 308 с.
6. Кособоков Александр Сделайте меня лояльным : Искусство и наука создания системы управления вовлеченностью / Александр Кособоков. – (б.м.) : Издательские решения, 2018. – 176 с.
7. Антощенко В. Ух ты! Сервис. / Виталий Антощенко. – М.: Интеллектуальная Литература, 2021. – 299 с.
8. Э. Кэмерон, М. Грин, Управление изменениями. Эстер Кэмерон, Майк Грин. Управление изменениями. Настольная книга менеджера / Пер. с англ. – М.: Добрая книга, 2006, 360с.
9. Келси Д. Блестящие совещания. Правила эффективной групповой работы – М.: Манн, Иванов и Фербер, Эксмо, 2013. – 264 с.

Интернет-ресурсы

1. Теоретические подходы к понятию клиентоориентированности организации. Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/290/65796/> (дата обращения: 27.01.2022)

2. Руководитель – драйвер клиентоориентированности. Режим доступа: https://abreview.ru/ab/success/rukovoditel_drayver_klientoorientirovannosti/ (дата обращения 27.01.2022)

3. Улыбка в подарок или основы общения с клиентами. Режим доступа: https://www.vmsb.ru/stati/stati_osnovy-obsheniya/ (дата обращения 27.01.2022)

4. Клиентоцентричный подход в государственном управлении. Навигатор цифровой трансформации. Режим доступ: <https://cx.cdto.ranepa.ru/2-1-osnovnyeatributy-klientocentrichnogo-podhoda> (дата обращения 27.01.2022)

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Мультимедийное оборудование (компьютер с выходом в интернет).

«Ценности московского образования»

Инвариантный модуль (2 ч.)

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации модуля 1: совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области ценностей московского образования.
Совершенствуемые/новые компетенции

№	Компетенции	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (бакалавриат)
		Код компетенции
1.	Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики	ОПК-1

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать - уметь	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование
		Код компетенции
1.	<p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и цели московского образования 2. Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования 3. Стратегию ориентации в основных документах, задачах, механизмах, инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования <p>Уметь: Ориентироваться в основных документах, задачах, механизмах, инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования</p>	ОПК-1

1.3. Категория обучающихся: уровень образования - высшее образование, область профессиональной деятельности – основное общее, среднее общее образование.

1.4. Модуль реализуется с применением дистанционных образовательных технологий.

1.5. Трудоемкость обучения: 2 часа.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Внеаудиторные учебные занятия		Форма контроля	Трудоемкость
		Видео лекции/лекции презентации	Практические занятия		
1.1	Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и	0,5	0,5	Тест №1.1	1

	цели образования московского				
1.2	Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования	0,5	0,5	Тест №1.2	1

2.2 Учебная программа

Темы	Виды учебных занятий/работ	Содержание
Тема 1.1 Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и цели московского образования	Видео лекции/лекции презентации, 0,5 часа	Государственная программа города Москвы «Развитие образования города («Столичное образование»)). Приоритетные задачи московской системы образования. Основные механизмы повышения эффективности системы образования Москвы (Рейтинг вклада школ в качественное образование, «Надежная школа», аттестационная справка директора и др.). Городские проекты. Результаты системы образования города Москвы. Стратегия ориентации в основных документах, задачах, механизмах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования
	Практическая работа, 0,5 часа	Систематизация содержания лекции на основании стратегии ориентации в основных документах, задачах, механизмах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования Тест №1.1

Тема 1.2. Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования	Видео лекции/лекции презентации, 0,5 часа	Содержание управленческой компетентности сотрудников образовательных организаций города Москвы (управленческие функции и инструменты для их реализации; управленческое решение; техники и приемы командной работы; способы предвидения и предотвращения конфликтных ситуаций). Социальные коммуникации как фактор эффективного взаимодействия всех участников образовательных отношений (принципы, способы передачи информации в ОО; построение грамотного взаимодействия участников образовательных отношений) Стратегия ориентации в основных инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования
	Практическая работа, 0,5 часа	Систематизация содержания лекции на основании стратегии ориентации в основных инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования Тест №1.2

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

В качестве контроля выступает промежуточная аттестация в форме тестирования.

«Зачет» выставляется при условии выполнения не менее 60% верных ответов.

Тест №1.1

Пример вопросов тестирования:

1. Цель реализации Государственной программы города Москвы «Столичное образование»:

А. Создание средствами образования условий для формирования личной успешности жителей города Москвы

Б. Максимальное удовлетворение запросов жителей города Москвы на образовательные услуги

В. Развитие государственно-общественного управления в системе образования

Г. Обеспечение соответствия качества общего образования изменяющимся запросам общества и высоким мировым стандартам

2. Основной целью существования рейтинга школ является:

- А. Поиск школ-лидеров для предоставления им повышенного финансирования, с помощью которого они смогут создать и развить свою уникальную атмосферу для предоставления качественного образования и массового развития таланта
- Б. Мотивация каждой школы на работу в интересах каждого ребенка, семьи, города
- В. Осуществление статистического мониторинга состояния образования

Тест №1.2

Пример вопросов тестирования:

1. Выберите ключевые составляющие личной эффективности?
 - А. результативное достижение личных целей
 - Б. способность человека с меньшими затратами ресурсов (труда, времени) достигать большего результата
 - В. физическое здоровье
 - Г. знания и опыт

2. Что является оценкой эффективности исполнения управленческого решения?
 - А. Степень достижения цели
 - Б. Состав источников финансовых ресурсов
 - В. Количество исполнителей решения
 - Г. Количество альтернатив

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Интернет-ресурсы:

Школа Большого города [Электронный ресурс] (URL: <https://school.moscow/>. Дата обращения 31.08.2021)

Основная литература:

Электронное учебное пособие «Новые инструменты управления школой», разработанное на основе материалов селекторных совещаний Департамента образования и науки города Москвы по актуальным направлениям развития системы образования. [Электронный ресурс] URL: https://www.dpomos.ru/selector/?_ga=2.161027130.643081009.15167092342119693994.1506337590 Дата обращения 31.08.2021)

4.2. Материально-технические условия реализации модуля.

Для реализации модуля необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- мультимедийное оборудование (компьютер с выходом в интернет)

Ссылка для доступа к модулю:

<https://sdo.mcrkpo.ru/course/view.php?id=1478>