

**Учебная программа  
курсов повышения квалификации  
по теме: «Повышение квалификации внутренних аудиторов СМК.  
Тренинг коммуникативной компетентности»**

<b>№ п/п</b>	<b>Тема занятий</b>	<b>Часы</b>	<b>Форма занятия</b>	<b>Преподаватель</b>
1	<b>Внутренний аудит системы менеджмента качества вуза.</b> Повышение результативности аудита.	2	Лекция	Мячина Л.А., методист ЦМК, внутренний аудитор СМК
2	<b>Повышение коммуникативной компетентности внутренних аудиторов СМК.</b> Введение в тренинг (знакомство и принятие правил).	1	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
3	Освоение фаз ведения беседы.	1	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
4	Правила корректной подачи обратной связи. Технология «активного слушания».	1	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
5	Отработка навыков установления и выхода из контакта.	1	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
6	Отработка навыков активного слушания и подачи корректной обратной связи.	2	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
7	Знакомство с правилами контроля эмоционального состояния, формами оказания эмоциональной поддержки.	1	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
8	Отработка навыков контроля эмоционального состояния. Приемы создания благоприятной психологической обстановки во время беседы.	2	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
9	Упражнения на стрессоустойчивость.	1	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
10	Знакомство со способами разрешения конфликтных ситуаций.	1	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
11	Мягкая и жесткая конфронтация. Умение сказать «нет».	1	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
12	Отработка приемов защиты от некорректных собеседников. Приемы эффективной работы с несогласием, отрицанием, агрессией собеседника, с критикой и комплиментами.	2	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
13	Работа со скрытыми мотивами.	1	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
14	Анализ манипулятивных приемов. Деятельность по выявлению неискренности.	2	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
15	Отработка методов противодействия давлению и манипуляции.	1	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
16	Работа по рекомендациям слушателей.	1	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
17	Закрепление полученных навыков в ходе совместной коллективной деятельности.	2	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
18	Процедура прощания.	1	Тренинг	Коровина В.В., психолог-консультант
	Всего	24		