

**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><br>Повышение результативности аудита.   | 2           | Лекция               | Мячина Л.А., методист ЦМК, внутренний аудитор СМК |
| 2            | <b>Повышение коммуникативной компетентности внутренних аудиторов СМК.</b><br>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          |                      |   |