

ПРОГРАММА
обучения по курсу целевого назначения
«Тренинг ведения телефонного разговора диспетчера АДС.
Профилактика профвыгорания»

Настоящая программа обучения по курсу целевого назначения «Тренинг ведения телефонного разговора диспетчера АДС. Профилактика профвыгорания» предназначена для подготовки аварийно-диспетчерского персонала, достижения ими уровня профессиональной готовности, позволяющего самостоятельно решать задачи, возникающие в процессе профессиональной деятельности.

Нормативный срок освоения:
8 часов (1 день) при очной
(с отрывом от производства)
форме обучения
Язык: русский

Категория слушателей – диспетчера аварийно-диспетчерской службы (далее – АДС) и бригад круглосуточного дежурства (далее-БКД) Компании, непосредственно взаимодействующие с Заявителями.

Развиваемые компетенции:

- закрепить стандарты этичного поведения, в части безошибочного выбора стиля поведения;
- развивать систему профилактики эмоционального выгорания в профессиональной среде;
- формировать позитивное само восприятие и рефлексия;
- формировать навыки владения техниками предупреждения и снижения эффекта профессионального выгорания;
- формировать мотивацию к профессиональному самосовершенствованию личности.

Планируемые результаты обучения:

Слушатель должен знать:

- основные правила телефонного разговора;
- сценарий диалога, состоящий из речевых модулей;
- понятия профессионального выгорания, симптомы его проявления, этапы формирования, причины возникновения и способы профилактики;
- приемы и техники, направленные на осознание и принятие своих чувств, освоение навыков саморегуляции.

Слушатель должен уметь:

- обрабатывать входящую информацию в соответствии с принятыми в оперативно-диспетчерском управлении, правилами и процедурами;
- оказывать справочно-консультативную поддержку заявителю по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;
- доводить до заявителя необходимые рекомендации по его действиям до прибытия аварийной бригады;

- справляться со своим профессиональным выгоранием.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			лекции	Практические занятия	
1.	Телефонный этикет. Скрипты и речевые модули входящих звонков	2	0,25	0,75	упражнения, обсуждение, выводы
2.	Профессиональное выгорание	5	2	3	
	Всего	7			
	Итоговый контроль знаний	1			
	Итого	8			

Обучение завершается итоговой проверкой знаний работника, которая проводится в формате тестирования. Оценка качества освоения программы производится преподавателем по двухбалльной системе на основании результатов тестирования по основным темам программы.

Выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено». Результаты итоговой проверки знаний оформляются протоколом, на основании, которого выдается документ установленного образца - сертификат.