



Негосударственное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«ЦЕНТР ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИХ РИСКОВ»



УТВЕРЖДАЮ
Директор НОУ ДПО "ЦПР"
В.Г.Казанцев
"25" сентября 2015 года

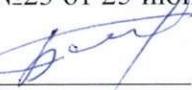
Программа повышения квалификации

**«Технологии действий персонала при получении
сообщения террористической или экстремистской
направленности»**

г. Санкт-Петербург
2015 год

Программа обсуждена и одобрена на заседании учебно-методического совета
НОУ ДПО «ЦПР»

Протокол №23 от 25 июня 2015 года.

Секретарь  М.В.Бочков

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации **«Технологии действий персонала при получении сообщения террористической или экстремисткой направленности»** (далее – Программа) разработана авторским коллективом НОУ ДПО «ЦПР» в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"; Приказом Минобрнауки РФ № 499 от 1 июля 2013 г. «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам». При разработке содержания настоящей дополнительной профессиональной образовательной Программы учтены требования обеспечения преемственности по отношению к федеральным государственным образовательным стандартам высшего образования (ФГОС ВПО) по направлению подготовки «Правовое обеспечение национальной безопасности» и «Управление персоналом», а также имеющиеся на момент формирования Программы требования профессиональных стандартов и (или) квалификационные требования, указанные в квалификационных справочниках, утверждаемых в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации, по соответствующим должностям, профессиям, специальностям (в соответствии с Общероссийским классификатором специальностей).

СОДЕРЖАНИЕ

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ	4
1.1. Цель Программы	4
1.2. Характеристика подготовки по Программе	5
1.3. Требования к уровню подготовки слушателя	5
1.4. Требования к результатам освоения Программы	6
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	7
2.1. Учебный план	7
2.2. Содержание Программы	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	9
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	9
3.2. Информационное обеспечение обучения	10
Перечень рекомендуемой литературы, Интернет-ресурсов	
4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	12
Примерные вопросы для подготовки к зачету	

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель Программы

Программа предназначена для повышения квалификации:

- секретарей;
- сотрудников дежурных или диспетчерских служб;
- сотрудников предприятий, связанных с приемом телефонных сообщений и корреспонденции, приемом внешних телефонных звонков, писем и т.п.

Целью реализации Программы является совершенствование профессиональных компетенций, повышение профессионального уровня обучающихся в рамках имеющейся квалификации в условиях изменения целей, содержания, технологий, нормативно-правового обеспечения профессиональной деятельности в сфере в сфере управления службой безопасности предприятия и кадровой безопасности.

Программа организована в форме тренинга (деловой игры) по моделированию различных вариантов поведения должностных лиц предприятия при возникновении террористической угрозы.

В процессе обучения рассматриваются цели и задачи формирования навыков общения с «телефонными террористами». Особое внимание уделено составлению голосовых характеристик, разработке карты обликовых характеристик анонима, разбору записей анонимных телефонных звонков.

Материал ориентирован на обучение сотрудников действиям в условиях проявления террористической активности и учитывает социально-психологические аспекты поведения человека в экстремальных ситуациях. В результате проведения тренинга слушатели приобретают психологическую устойчивость к ситуациям стрессового воздействия; навыки адекватного поведения в случае возникновения экстремальной ситуации, что позволяет избежать панических и шоковых реакций и, соответственно, принятия спонтанных решений; первичные навыки по ведению переговоров, позволяющие удержать ситуацию под контролем; общее представление о последующих действиях спецслужб.

Специфика Программы заключается в ее прагматической направленности. Программа повышения квалификации призвана ликвидировать разрыв между требуемыми актуальными и существующими компетенциями слушателей, который не может быть преодолен средствами самообразования и самоподготовки на рабочем месте. Этот факт определяет требования к конечным результатам обучения по Программе: формирование профессиональных компетенций работника, позволяющие ему выполнять свои трудовые функции в рамках актуальных требований к его профессиональной деятельности.

Программа характеризуется практической ориентированностью обучения, с опорой на имеющийся у слушателей трудовой опыт, высокую долю самостоятельной работы, прикладной характер содержания образования.

1.2. Характеристика подготовки по Программе

Нормативный срок освоения Программы – 16 академических часов, 25 рабочих дня, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

Режим обучения: 16 ак. часов аудиторных занятий в неделю (8 ак. часов в день) - лекции, семинары, практические занятия.

Форма обучения – очная, с отрывом от производства.

1.3. Требования к уровню подготовки слушателя

Повышение квалификации по настоящей Программе осуществляется на базе высшего и среднего профессионального образования.

К освоению данной дополнительной профессиональной Программы допускаются лица имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для успешного освоения Программы повышения квалификации обучающийся должен:

1. Знать и понимать:

- организационно-правовые основы, принципы, факторы, механизмы, методы и средства обеспечения безопасности предприятия; принципы построения и элементы системы безопасности;
- основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных;
- сущность, цели, функции и организационную структуру системы безопасности предприятия;
- основы делового общения, этические нормы деловых отношений;
- установленный порядок организации документирования и документооборота;
- основные правила и порядок подготовки, оформления, учета и хранения служебных документов
- правила защиты конфиденциальной служебной информации.

2. Уметь:

- устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать беседу в процессе телефонных переговоров.

3. Владеть:

- навыками работы с техническими и программными средствами для проведения голосовой или видео-конференц-связи;
- навыками работы с коммуникационной оргтехникой для получения и передачи информации.

1.4. Требования к результатам освоения Программы

Программа направлена на совершенствование и (или) освоение следующих общекультурных (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

- способность проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния (ОК-1);
- способность к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке задач и выбору путей их решения (ОК-2);
- способность креативно мыслить и творчески решать профессиональные задачи, проявлять инициативу, в том числе в ситуациях риска, принимать оптимальные организационно-управленческие решения в повседневной деятельности и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность (ОК-3);
- способность применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы (ПК-1);
- способность выполнять профессиональные задачи в особых условиях, чрезвычайных обстоятельствах, чрезвычайных ситуациях, в условиях режима чрезвычайного положения (ПК-2);
- способностью принимать решения в пределах своих полномочий (ПК-3).

В результате освоения Программы слушатель должен приобрести и (или) усовершенствовать следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций:

- выявление потенциальных и реальных угроз безопасности предприятия;
- оценка факторов риска, способных создавать социально-экономические ситуации критического характера;
- умение принимать оптимальные решения в пределах своей компетенции;
- владение приемами саморегуляции психических состояний в процессе профессиональной деятельности, в том числе в экстремальных условиях;
- умение использовать психологические методы и приемы в целях эффективного решения служебных задач;
- умение установить психологический контакт и выработать правильное поведение в конфликтной ситуации.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Учебный план
программы повышения квалификации
**«Технологии действий персонала при получении сообщения террористической
или экстремисткой направленности»**

Цель: повышение компетентности специалистов в области общения с «телефонными террористами».

Категория слушателей: секретари, сотрудники дежурных или диспетчерских служб, сотрудники предприятий, связанных с приемом телефонных сообщений и корреспонденции, приемом внешних телефонных звонков, писем и т.п.

Срок освоения: 16 часов, 2 учебных дня

Режим занятий: 8 часов в день

№ п/п	Наименование учебных тем	Количество часов на курс подготовки			
		Всего	в том числе:		
			Лекции, семинары	Практические занятия	Формы контроля
1	Нормы и принципы работы на тренинге	2	2		
2	«Телефонный терроризм» как устойчивое противоправное явление.	2	2		
3	Психологические приемы и техники аргументации, эффективные в переговорах с телефонным террористом	4		4	
4	Формирование умений и навыков адекватного восприятия голосовой информации, составление карты описания телефонного анонима	4		4	
5	Алгоритм действий персонала объекта при получении угрозы по телефонному каналу связи	2	2		
	Итоговая аттестация	2		2	Зачет без оценки
	Итого	16	6	10	

2.2. Содержание Программы

Учебная программа
повышения квалификации
**«Технологии действий персонала при получении сообщения террористической
или экстремисткой направленности»**

Тема 1. Нормы и принципы работы на тренинге.

Знакомство участников. Стратегия и тактика переговоров с телефонным террористом, цели и задачи переговоров.

Тема 2. «Телефонный терроризм» как устойчивое противоправное явление.

Статистика проявлений. Заслушивание конкретных примеров слушателей.

Тема 3 Психологические приемы и техники аргументации, эффективные в переговорах с телефонным террористом.

Ситуационные – ролевые игры, направленные на выработку соответствующих навыков и умений.

Тема 4. Формирование умений и навыков.

Формирование умений и навыков адекватного восприятия голосовой информации, составление карты описания телефонного анонима (с использованием аудио записи телефонных угроз). (Тренинг)

Тема 5 Алгоритм действий персонала объекта при получении угрозы по телефонному каналу связи.

Требования к оператору, факторы, снижающие эффективность диалога, типичные ошибки, допускаемые персоналом.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Обучение проводится на учебно-методической базе Негосударственного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Центр предпринимательских рисков».

К преподаванию учебной Программы привлекаются преподаватели, имеющие большой опыт педагогической деятельности (более 5 лет) в сфере экономической безопасности и практический опыт работы по этой тематике.

В процессе обучения применяются современные технические средства обучения и методические пособия, разработанные по темам учебной Программы.

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация Программы дисциплины требует наличия учебного кабинета с необходимыми техническими средствами обучения.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие места по количеству обучающихся (стол, стул, необходимые для работы в аудитории канцелярские принадлежности);
- рабочее место преподавателя (стол, стул, необходимые для работы в аудитории канцелярские принадлежности);
- доска для записей с принадлежностями (маркеры для письма, указка).

Технические средства обучения:

- персональный компьютер преподавателя с периферийными устройствами и доступом к сети Интернет;
- мультимедиа-проектор с экраном.

Каждый обучающийся обеспечивается раздаточным материалом и компакт-диском с записью учебно-методических материалов Программы (презентации преподавателей, конспекты, нормативно-правовые акты, образцы рассматриваемых на занятиях документов, примеры решения практических задач, статьи и другие материалы по темам Программы).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемой литературы, Интернет-ресурсов

Законы и нормативные акты

Федеральный закон от 28.12.2010 N 390-ФЗ (ред. от 05.10.2015) «О безопасности» (действующая редакция)

Федеральный закон от 21.07.2011 N 256-ФЗ «О безопасности объектов топливно-энергетического комплекса» (действующая редакция)

Федеральный закон от 06.03.2006 N 35-ФЗ «О противодействии терроризму» (действующая редакция)

Федеральный закон от 28.06.2014 N 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации» (действующая редакция)

«Концепция противодействия терроризму в Российской Федерации» (утв. Президентом РФ 05.10.2009)

«Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации» от 18.12.2001 № 174-ФЗ (действующая редакция)

Учебная литература

Демин Ю.М «Управление кадрами в кризисных ситуациях» СПб. Питер, 2004

Щербатых Ю. В. «Психология лжи и обмана» Ростов-на-Дону. Феникс, 2011

Шепитько Г.Е., Медведев И.И. «Проблемы безопасности объектов» Учебное пособие. – М.: Академия экономической безопасности МВД России, 2006.

Бояринцев А.В., Бражник А.Н., Зуев А.Г. Проблемы антитерроризма: Категорирование и анализ уязвимости объектов. – СПб.: НПП «ИСТА-Системс», 2006.

Биненко В.И., Бутков П.П. Терроризм и проблемы безопасности в современном мире. – СПб.: СПбГПУ, 2006.

Дикарев В.И., Заренков В.А., Заренков Д.В., Койнаш Б.В. Обеспечение безопасности человека в экстремальных ситуациях. Под ред. д.э.н., проф. Заренкова В.А. – М., СПб.: Стройиздат, 2003.

Петров С. В. Действия при угрозах и осуществлении террористических актов. Памятка для руководителей и работников организаций и производственных объектов. – М.: ЭНАС, 2007. – 32 с.

Рекомендованные Интернет-ресурсы:

<http://www.consultant.ru/> Справочная правовая система «Консультант Плюс»

<http://www.garant.ru/> Справочная правовая система «Гарант»

<http://www.s-director.ru/> Журнал «Директор по безопасности» специализированное ежемесячное издание, ориентированное на освещение полного комплекса проблем корпоративной безопасности: экономической, физической, технической, информационной, кадровой, юридической и т.п., а также их взаимного влияния

<http://bezopasnost-chel.ru/> Всероссийский специализированный журнал «Безопасность» отраслевое издание на рынке систем безопасности в России и Ближнем Зарубежье

<http://www.algorithm.org/> Журнал «Алгоритм безопасности» – информационно-аналитическое издание, освещающее вопросы технического обеспечения безопасности объектов

<http://www.tzmagazine.ru/> Журнал «Технология защиты» - отраслевое издание рынка технических систем безопасности. Всё о комплексных системах безопасности СКУД ОПССС TV системах пожаротушения и о других сегментах рынка ТСБ

<http://ru-bezh.ru/> РУБЕЖ информационно-аналитический журнал по теме безопасности

<http://www.mirbez.ru/> Специализированный журнал по безопасности «Мир и безопасность»

<http://www.plusworld.ru/> Информационно-аналитический журнал ПЛАС

<http://www.id-mb.ru/> Аналитический медиапортал «Мир безопасности»

<http://tek.securitymedia.ru/> Отраслевой специализированный журнал «Безопасность объектов ТЭК»

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

По окончании обучения по Программе проводится итоговая аттестация в форме зачёта без оценки.

Примерные вопросы для подготовки к зачёту

1. Стратегия и тактика переговоров с телефонным террористом.
2. Цели и задачи переговоров.
3. «Телефонный терроризм» как противоправное явление.
4. Статистика проявлений «Телефонного терроризма».
5. Психологические приемы и техники аргументации, в переговорах с «телефонным террористом».
6. Ситуационные действия в переговорах с «телефонным террористом».
7. Адекватное восприятие голосовой информации.
8. Как составить карту описания телефонного анонима.
9. Составление карты описания телефонного анонима с использованием аудио записи телефонных угроз.
10. Действия персонала объекта при получении угрозы по телефонному каналу связи.
11. Требования к оператору при получении угрозы по телефонному каналу связи.
12. Факторы, снижающие эффективность диалога.
13. Типичные ошибки, допускаемые персоналом.

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА
«Технологии действий персонала при получении сообщения
террористической или экстремисткой направленности»

© Негосударственное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Центр предпринимательских рисков»