

Тема Первая помощь при ударе электрическим током

Цель обучения: Слушатели оказывают первую помощь пострадавшему при ударе током в бытовой электросети до приезда врачей

Что нужно будет делать?	Как это практиковать? (использовать демонстрационную ситуацию)	Какой нужен материал для выполнения практики?
1. Отключить источник тока	- Найти электрический щиток - Отключить нужные тумблеры	- Схема здания с указанием щитков, в которых можно выключить ток в том или ином помещении - Какие тумблеры необходимо выключить
2. Сбросить с пострадавшего провод	- Взять нужный предмет для сбрасывания провода - Используя предмет, сбросить провод, приняв при этом необходимые меры предосторожности	- Какие предметы для сбрасывания провода можно использовать в офисе - Какие меры предосторожности необходимо применить
3. Оттащить пострадавшего от места поражения током	- Подойти к пострадавшему, приняв необходимые меры предосторожности - Захватить пострадавшего правильным хватом и оттащить - Уложить в правильную позу	- Техники подхода и захвата потерпевшего - Какие меры предосторожности необходимо применить - Куда и как можно положить потерпевшего
4. Вызвать скорую помощь	- Позвонить в скорую (самостоятельно или при помощи окружающих) - Произнести верно выстроенную фразу	- Способы вызова скорой помощи. - Формулировка фразы при вызове врача с указанием всех необходимых данных и критических симптомов
5. Определить наличие пульса	- Подойти к пострадавшему - Определить пульс - Совершить действия, если пульс отсутствует (5.1)	Способы определения пульса
5.1 При отсутствии пульса провести непрямой массаж сердца	- Провести необходимые при непрямом массаже сердца манипуляции - Проверять периодически пульс	Техника проведения наружного массажа сердца
6. Определить наличие самостоятельного дыхания	- Подойти к пострадавшему - Произвести манипуляции - Совершить действия, если пострадавший не дышит / дышит редко и судорожно (6.1)	Техники определения самостоятельного дыхания
6.1. Провести легочную реанимацию, если дыхание отсутствует	- Позвать помощника - Провести искусственное дыхание	Техники проведения искусственного дыхания

	- Чередоваться с помощником до приезда скорой - Проверять, появилось ли дыхание	
7. Определить, в сознании ли пострадавший	- Подойти к пострадавшему - Произвести манипуляции - Совершить действия, если пострадавший без сознания (7.1)	Как определить, в сознании ли пострадавший
7.1 Перевернуть пострадавшего, если он без сознания	- Перевернуть пострадавшего в нужную позицию - Обеспечить покой и свежий воздух - Проверять, приходит ли в сознание пострадавший	- Каким образом можно переворачивать пострадавшего и почему? - Способы, как обеспечить покой и свежий воздух
8. Проверить состояние зрачков	- Раскрыть веки - Проверить зрачок	- Как правильно раскрыть веки - На что указывает расширенный/суженный зрачок
9. Обеспечить покой и контроль до приезда врачей	- Повернуть пострадавшего в удобное положение - Наложить повязку на ожоги - Обеспечить комфорт и покой - Наблюдать за дыханием	- Как обеспечить покой и комфорт - Как накладывать повязки на ожоги - Как наблюдать за дыханием

Тема Управление эффективностью (УЭ)

Цель обучения: Сотрудники самостоятельно и правильно ставят и отслеживают выполнение целей на каждом этапе цикла УЭ

Подцель: Сотрудники корректно и своевременно ставят цели и заносят их в SAP

Для линейных сотрудников:

Что нужно будет делать?	Как это практиковать?	Какой нужен материал для выполнения практики?
Сотрудники формулируют измеримые и релевантные цели, которые находятся в зоне их личного контроля	Задание: поставь верно цели. Даем несколько сотрудников, их сферу деятельности, задача слушателя - выбрать корректную цель. Если сделано верно, сотрудник работает эффективно.	- знает пределы своих компетенций и ответственности в случае коллективной цели - знают принципы постановки целей (SMART,...) - понимают, как измеряется выполнение цели - понимают, зачем это нужно (преимущества)
Сотрудники проверяют цели на измеримость	Задание: даем несколько целей, задача слушателя -	знают принципы постановки целей (SMART,...)

	определить, каких критериев SMART не хватает в целях	
Сотрудник работает с целями в системе: видит поставленную ему цель и вносит изменения в систему	Задание: слушатель должен совершить верную последовательность действий в ПО Задание на анализ: сотрудник выбирает нужную цель под ситуацию. Задаем вопрос: а что случится, если ты не поставишь цель? Слушатель пишет ответ вручную, затем даем вероятное развитие. Примеры (позитив/негатив), показываем последствия: если мы поставили цель - будет одно, не поставили - другое. Даем последствия.	- информация, где посмотреть цель в системе - как занести ее туда - понимают преимущества постановки целей, к чему ведет непостановка цели
Сотрудники решают технические и организационные вопросы при работе с SA	Задание на работе в ПО: появляется проблема в САП, задача слушателя - выбрать вариант решения	Список распространенных проблемы с САП и их решение

Для руководителей:

Что нужно будет делать?	Как это практиковать?	Какой нужен материал для выполнения практики?
Руководитель ставит цели и декомпозирует ее для своих подчиненных	Задание: даем примеры декомпозиции целей, задача слушателя - выбрать верные. Задание: даем крупную цель, задача слушателя - подумать и написать декомпозицию целей. Потом даем приемлемые варианты.	- знают, зачем это нужно - знают принципы постановки целей (SMART,...) - знают принципы декомпозиции
Руководитель разъясняет подчиненному критерии поставленной подчиненному цели	Задание: сотрудник задает вопросы руководителю, задача слушателя - выбрать из вариантов ответа нужный ответ. Задание: пришел подчиненный, спрашивает о	- знают, в каком формате проводится беседа (личная встреча) - знают, как нужно сделать, откуда ресурсы, за что конкретно будет оценка сотрудника - знают, как построить беседу

	цели. Задача слушателя - понять, как выстроить диалог с сотрудником.	- понимают, о чем говорить с подчиненным
Руководитель контролирует правильную и своевременную постановку задач своими подчиненными	Заданий на последовательность действий в САП. Задание: даем разные цели, задача сотрудника - найти ошибочно поставленные и объяснить, почему (выбрав варианты из имеющихся)	- знают принципы постановки целей (SMART,...) - знает, когда это делать - знает, где увидеть цели для своих сотрудников в САПе
Руководитель корректно запрашивает и анализирует ОС от своих подчиненных по поставленной цели	Задание: задай правильный вопрос. Слушатель выбирает корректный вопрос и задает слушателю. Показываем ответ слушателя - как ОС.	- знает, какие вопросы нужно задать сотруднику - знает, что дальше делать с ОС, как внести необходимые корректировки в цели подчиненных - понимают, о чем говорить с подчиненным
Руководители контролируют, какие КПЭ (насколько они сбалансированы) поставил подчиненный	Задание: сопоставить КПЭ с должностью подчиненного	- знают, какие бывают КПЭ - знает, как соотносятся КПЭ с позицией подчиненного

Тема Эффективные переговоры

Цель обучения: Слушатель договаривается на выгодных для себя условиях и противостоит манипуляциям оппонента

Что нужно будет делать?	Как это практиковать?	Какой нужен материал для выполнения практики?
Слушатель осознает свою роль переговорщика и настроен нужным образом	Даем список примеров переговоров и их результатов. Задача слушателя определить, в каких решающую роль сыграл переговорщик.	Почему переговоры важны? Примеры успешных/неуспешных переговоров и их последствий
Слушатель развивает необходимые качества переговорщика	- в примерах переговоров определить, какие компетенции проявились у того или иного	Каким должен быть великий переговорщик? (компетенции переговорщика)

	переговорщика - оценить свои качества по n-балльной шкале - определить из списка, какие качества потребуются для переговоров	
Слушатель не допускает ошибки на переговорах	- в примерах переговоров определить, какие ошибки были допущены	Какие ошибки часто допускают на переговорах?
Слушатель фокусируется перед переговорами на основных моментах и настраивается нужным образом	- на примере переговоров выбрать техники, которые позволят подготовиться к переговорам - составить дорожную карту переговоров	Как подготовиться к переговорам? Дорожная карта подготовки к переговорам
Слушатель осознает основной принцип успешных переговоров и стремится к его применению в течение всех переговоров	- в различных примерах переговоров слушатель выбирает, как поступить в той или иной ситуации и определить, какой технике соответствует такое поведение	- Почему сотрудничество - лучшая стратегия? Как применить стратегию Win-win? (достигнуть компромисса - взаимовыгодного сотрудничества) - Какие правила работают в переговорах? - Техники эффективных переговоров
Слушатель применяет техники, позволяющие завершить переговоры результативно	- в различных примерах переговоров слушатель выбирает, как поступить, и определяет технику, соответствующую этому поведению	Техники, позволяющие завершить переговоры

Тема Модерация рекламы

Цель обучения: Модератор верно (с точностью 90%) определяет плохое объявление/сайт

Что нужно будет делать?	Как это практиковать?	Какой нужен материал для выполнения практики?
Модератор: верно определяет, что рекламируется в	- определить части объявления и определить	- понимает, что такое рекламное объявление и

объявлении (определяет тематику сайта)	тематики сайта по демонстрации изображений интерфейса:	знает из каких частей оно состоит - знает, как определить объект рекламирования и проверить тематику сайта
умеет идентифицировать подозрительные признаки в объявлении/на сайте	- демонстрация интерфейса объявлений/сайтов, задача слушателя - определить подозрительные и отметить признаки	- знает, какие бывают признаки плохих объявлений и сайтов - какие тематики запрещены законом и политикой сервиса - знает, как провести оценку элементов объявления - понимает, какие признаки и где искать на сайте - знает, где посмотреть дополнительные источники для проверки сайтов
сопоставляет критичность и оценивает комбинацию этих признаков	- тренажер с оценкой сайтов и объявлений на выявление признаков	- знает, какие признаки известны на сегодняшний день - понимает, какие признаки к каким случаям мошенничества относятся - какие признаки самые критичные и их достаточно для отклонения - какие признаки могут встречаться в разных комбинациях и могут быть как отрицательными, так и нейтральными и недостаточными для отклонения
принимает решение, достаточно ли плохих признаков для отклонения объявления/сайта или нет	На каких-то конкретных примерах рекламы давать n-этапные задания на анализ: даем пример рекламы и просим сделать разбор: какие признаки есть сейчас? Приняли бы или нет рекламу и почему? и т.п.	Критерии отклонения плохих объявлений/сайтов
проставляет вердикт объявлению/сайту в системе	Простановка нужных галочек в системе	Инструкция по работе с ПО на этапе вынесения вердикта

