



ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
УГМК



Негосударственное частное образовательное учреждение высшего образования
«Технический университет УГМК»
(НЧОУ ВО «ТУ УГМК»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор НЧОУ ВО «ТУ УГМК»



В.А. Лапин
(инициалы,
фамилия)

2022 г.

ПРОГРАММА
повышения квалификации
«Навыки эффективных коммуникаций»
(наименование программы)

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности:

- способность применять основные принципы деловой коммуникации;
- способность применять методы повышения эффективности взаимодействия между сотрудниками, между подразделениями;
- способность применять методы предотвращения конфликтов и управления конфликтами;

1.2. Планируемые результаты обучения

Слушатель должен знать:

- основы построения эффективных информационных потоков;
- основные принципы убеждения и влияния;
- основные принципы ведения конструктивного спора, дискуссии;
- основные принципы и алгоритмы создания системы обратной связи;
- основные принципы внедрения изменений;
- основные принципы управления сложными ситуациями (конфликтами);
- основные принципы развития личной лидерской позиции.

Слушатель должен уметь:

- формулировать сообщения логично и структурированно;
- применять приемы аргументации;
- применять приемы ведения конструктивной дискуссии;
- использовать приемы предотвращения конфликтов;
- применять приемы управления конфликтами, сложными ситуациями;
- использовать принципы коммуникации с собеседниками разных психологических типов, проявлять гибкость и адаптивность в общении;
- использовать алгоритмы конструктивной обратной связи;
- применять приемы и методы коммуникации в группе;
- применять основные приемы и инструменты коммуникации в условиях изменений.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение:

Высшее или среднее профессиональное образование.

1.4. Программа разработана с учетом профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» (N 39362 утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 октября 2015 г. N 691н).

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Учебный план приведен в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Учебный план

Наименование раздела		Трудоёмкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.			СРС, час	Текущий контроль (шт.)			Промежуточная аттестация	
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары		РК, РГР, рефераты	КР	КП	Зачет	Экзамен
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Введение	0,5	0,5	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0
2.	От чего зависит успешность деловой коммуникации	3,5	3,5	0	0	3,5	0	0	0	0	0	0
3.	Убеждение и влияние	5	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0
4.	Коммуникация в эмоционально-напряженных ситуациях: стратегия и тактика	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
5.	Эффективные коммуникации в группе/проектной команде	5	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0
Итоговая аттестация		1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Итого:		18	17	0	0	17	0	0	0	0	1	0

2.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	В том числе, час.		
				лекции	лабора- торные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
1.	Введение	0,5	0,5	0	0	0,5
2.	От чего зависит успешность деловой коммуникации	3,5	3,5	0	0	3,5
2.1	Цели коммуникации	0,5	0,5	0	0	0,5
2.2	Коммуникативные барьеры и способы их преодоления	1	1	0	0	1
2.3	Информационные потоки в организации. Проблемы информационных потоков и способы их минимизации	1	1	0	0	1
2.4	Участники процесса коммуникации	1	1	0	0	1
3.	Убеждение и влияние	5,5	0,5	0	0	0,5
3.1	Структура сообщения: основная мысль и тезисы	0,5	0,5	0	0	0,5
3.2	Построение высказывания по принципу пирамиды: как сделать так, чтобы собеседник вас гарантированно понял	0,5	0,5	0	0	0,5
3.3	Искусство убеждения: методы и техники аргументации. Необходимые условия аргументации, логика предъявления аргументов, логическая связность и законченность	0,5	0,5	0	0	0,5
3.4	Баланс эмоционального и рационального в аргументации	0,5	0,5	0	0	0,5
3.5	Принципы контраргументации	0,5	0,5	0	0	0,5
3.6	Способы преодоления возражений собеседника. Психологическая амортизация возражений как способ профилактики конфликтов	0,5	0,5	0	0	0,5
3.7	Принципы конструктивного спора	0,5	0,5	0	0	0,5
3.8	Мотивация собеседника к действию. На чем основана мотивация? Что нужно знать о собеседнике	0,5	0,5	0	0	0,5
3.9	«Кнут и пряник». Закон маятника в убеждении	0,5	0,5	0	0	0,5
3.10	Структура убеждающей речи	0,5	0,5	0	0	0,5

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.		
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
3.11	Особенности убеждения и мотивации подчиненных/равных/статусных собеседников	0,5	0,5	0	0	0,5
4.	Коммуникация в эмоционально-напряженных ситуациях: стратегия и тактика	3	3	0	0	3
4.1	Стили поведения в сложной ситуации взаимодействия. Преимущества и недостатки стилей	0,5	0,5	0	0	0,5
4.2	Алгоритм поведения в эмоционально-напряженной/конфликтной ситуации	0,5	0,5	0	0	0,5
4.3	Типы конфликтных личностей и способы взаимодействия с ними	0,5	0,5	0	0	0,5
4.4	Противостояние манипуляциям и давлению	0,5	0,5	0	0	0,5
4.5	Навыки эмоционального интеллекта для повышения вашей эффективности	1	1	0	0	1
5.	Эффективные коммуникации в группе/проектной команде	5	5	0	0	5
5.1	Группа и команда: основные понятия, общее и отличия	0,5	0,5	0	0	0,5
5.2	Цели и ценности команды	0,5	0,5	0	0	0,5
5.3	Методы обсуждения рабочих вопросов в группе. Особенности, плюсы и минусы групповых обсуждений	0,5	0,5	0	0	0,5
5.4	Структура совещания. Эффективные процедуры ведения совещания. Особенности онлайн-совещаний	1	1	0	0	1
5.5	Что вы должны делать как эффективный ведущий или участник совещания	1	1	0	0	1
5.6	Проблемы неадекватного обмена информацией. Умение слушать и слышать	0,5	0,5	0	0	0,5

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.		
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
5.7	Особенности обсуждения кросс-функциональных проблем в команде	1	1	0	0	1
Итоговая аттестация		1	1			0
Всего		18	17	0	0	17

2.3. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) ¹⁾	Наименование раздела
1	2
Первый день	<p>Введение. От чего зависит успешность деловой коммуникации. Цели коммуникации. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. Информационные потоки в организации. Проблемы информационных потоков и способы их минимизации. Участники процесса коммуникации. Убеждение и влияние. Структура сообщения: основная мысль и тезисы. Построение высказывания по принципу пирамиды: как сделать так, чтобы собеседник вас гарантированно понял. Искусство убеждения: методы и техники аргументации. Необходимые условия аргументации, логика предъявления аргументов, логическая связность и законченность. Баланс эмоционального и рационального в аргументации. Принципы контраргументации. Способы преодоления возражений собеседника. Психологическая амортизация возражений как способ профилактики конфликтов. Принципы конструктивного спора. Мотивация собеседника к действию. На чем основана мотивация? Что нужно знать о собеседнике. «Кнут и пряник». Закон маятника в убеждении. Структура убеждающей речи. Особенности убеждения и мотивации подчиненных/равных/статусных собеседников.</p>
Второй день	<p>Коммуникация в эмоционально-напряженных ситуациях: стратегия и тактика. Стили поведения в сложной ситуации взаимодействия. Преимущества и недостатки стилей. Алгоритм поведения в эмоционально напряженной/конфликтной ситуации. Типы конфликтных личностей и способы взаимодействия с ними. Противостояние манипуляциям и давлению. Навыки эмоционального интеллекта для повышения вашей эффективности. Эффективные коммуникации в группе/проектной команде. Группа и команда: основные понятия, общее и отличия. Цели и ценности команды. Методы обсуждения рабочих вопросов в группе. Особенности, плюсы и минусы групповых обсуждений. Структура совещания. Эффективные процедуры ведения совещания. Особенности онлайн-совещаний. Что вы должны делать как эффективный</p>

Период обучения (дни, недели) ¹⁾	Наименование раздела
1	2
	ведущий или участник совещания. Проблемы неадекватного обмена информацией. Умение слушать и слышать. Особенности обсуждения кросс-функциональных проблем в команде. Итоговая аттестация

2.4. Рабочие программы разделов

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
1. Введение (0,5)				
2. От чего зависит успешность деловой коммуникации (3,5)				
2.1	-	-	Цели коммуникации (0,5)	-
2.2	-	-	Коммуникативные барьеры и способы их преодоления (1)	-
2.3	-	-	Информационные потоки в организации. Проблемы информационных потоков и способы их минимизации (1)	-
2.4	-	-	Участники процесса коммуникации (1)	-
3. Убеждение и влияние (5,5)				
3.1	-	-	Структура сообщения: основная мысль и тезисы (0,5)	-
3.2	-	-	Построение высказывания по принципу пирамиды: как сделать так, чтобы собеседник вас гарантированно понял (0,5)	-
3.3	-	-	Построение высказывания по принципу пирамиды: как сделать так, чтобы собеседник вас гарантированно понял (0,5)	-
3.4	-	-	Искусство убеждения: методы и техники аргументации. Необходимые условия аргументации, логика предъявления аргументов, логическая связность и законченность (0,5)	-
3.5	-	-	Баланс эмоционального и рационального в аргументации (0,5)	-
3.6	-	-	Принципы контраргументации	-
3.7	-	-	Способы преодоления возражений собеседника. Психологическая амортизация возражений как способ профилактики конфликтов (0,5)	-
3.8	-	-	Принципы конструктивного спора (0,5)	-

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
3.9	-	-	Мотивация собеседника к действию. На чем основана мотивация? Что нужно знать о собеседнике (0,5)	-
3.10	-	-	«Кнут и пряник». Закон маятника в убеждении (0,5)	-
3.11	-	-	Структура убеждающей речи (0,5)	-
4. Коммуникация в эмоционально-напряженных ситуациях: стратегия и тактика (3)				
4.1	-	-	Люди в изменениях. Вовлечение сотрудников (0,5)	-
4.2	-	-	Особенности коммуникации в процессе изменения (0,5)	-
4.3	-	-	Создание информированности и понимания, доверия и вовлеченности (0,5)	-
4.4	-	-	Типы конфликтных личностей и способы взаимодействия с ними (0,5)	-
4.5	-	-	Навыки эмоционального интеллекта для повышения вашей эффективности (1)	-
5. Эффективные коммуникации в группе/проектной команде (5)				
5.1	-	-	Группа и команда: основные понятия, общее и отличия (0,5)	-
5.2	-	-	Цели и ценности команды (0,5)	-
5.3	-	-	Методы обсуждения рабочих вопросов в группе. Особенности, плюсы и минусы групповых обсуждений (0,5)	-
5.4	-	-	Структура совещания. Эффективные процедуры ведения совещания. Особенности онлайн-совещаний (1)	-
5.5	-	-	Что вы должны делать как эффективный ведущий или участник совещания (1)	-
5.6	-	-	Проблемы неадекватного обмена информацией. Умение слушать и слышать (0,5)	-
5.7	-	-	Особенности обсуждения кросс-функциональных проблем в команде (1)	-

2.5. Оценка качества освоения программы (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

2.5.1. Оценочные материалы

Критерии оценки уровня освоения программы.

– Минимальный уровень – соответствует оценке «удовлетворительно» и обязательный для всех слушателей по завершении освоения программы обучения.

– Базовый уровень – соответствует оценке «хорошо» и характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции.

– Повышенный уровень – соответствует оценке «отлично» и характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования.

Оценка «зачтено» соответствует одному из уровней сформированности компетенций: минимальный, базовый, повышенный.

Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» ставятся студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

2.5.2. Методические материалы

Положение об итоговой аттестации слушателей по дополнительным профессиональным программам в Негосударственном частном образовательном учреждении высшего образования «Технический университет УГМК».

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебные аудитории Технического университета УГМК	Практические занятия	Мультимедийное оборудование

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

1. Непряхин, Н. Убеждай и побеждай: Секреты эффективной аргументации : учебное пособие / Н. Непряхин. — 4-е, изд. — Москва : Альпина Паблицер, 2016. — 254 с. — ISBN 978-5-9614-5160-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/95263> (дата обращения: 15.06.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 368 с. — ISBN 978-5-7638-4335-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/181635> (дата обращения: 16.06.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3.3. Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляют преподаватели-практики, имеющие опыт в области управления и коммуникации.

4. РУКОВОДИТЕЛЬ И СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Руководитель программы: *Худякова Олеся Евгеньевна*, заместитель начальника управления ДПО НЧОУ ВО «Технический университет УГМК».

Составители программы: *Шардакова Мария Юрьевна*, бизнес-тренер, консультант по управлению и коммуникациям; *Соловьева Оксана Сергеевна*, бизнес-тренер, консультант по управлению и коммуникациям.