



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)  
«» УГМК» 2022 г.

**ПРОГРАММА**  
повышения квалификации  
**«Техники и навыки эффективных внутренних коммуникаций.  
Секреты, упражнения, психология делового взаимодействия»**  
**(для АО «Электрокабель» Кольчугинский завод»**  
(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		Трудоемкость, 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.	Основные понятия бизнес-коммуникации	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
3.	Кросс-функциональное взаимодействие. Проблемы и решения	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
4.	Создание систем обратной связи в Компании: принципы и приемы. Как избежать ошибок	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
5.	Уверенное поведение руководителя, основные приемы самопозиционирования	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
6.	Искусство убеждения. Логика предъявления аргументов, логическая связность и законченность	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
7.	Аргументация, приемы и методы	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
8.	Мотивация собеседника к действию	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
9.	Эффективная коммуникация в группе	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
10.	Коммуникация в условиях изменений. Принципы внедрения изменений	5	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0

Наименование раздела		Трудоемкость, 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
11.	Коммуникация в эмоционально-напряженных ситуациях: стратегия и тактика.	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
12	Управление своим состоянием в сложной ситуации. Противостояние давлению	1,5	1,5	0	0	1,5	0	0	0	0	0	0
13.	Лидерская позиция. Стили эмоционального лидерства	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Итоговая аттестация		1		0	0	0	0	0	0	0	1	0
Итого:		27	27	0	0	26	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	лабораторные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
<b>1.</b>	<b>Введение</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,5</b>
<b>2.</b>	<b>Основные понятия бизнес-коммуникации</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
2.1	Информационные потоки	1	1	0	0	1
2.2	Способы повышения эффективности информационных потоков	2	2	0	0	2
<b>3.</b>	<b>Кросс-функциональное взаимодействие. Проблемы и решения</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>4.</b>	<b>Создание систем обратной связи в Компании: принципы и приемы. Как избежать ошибок</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>5.</b>	<b>Уверенное поведение руководителя, основные приемы самопозиционирования</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>6.</b>	<b>Искусство убеждения. Логика предъявления аргументов, логические связность и законченность</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>7.</b>	<b>Аргументация, приемы и методы</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
7.1	Пирамида аргументации	0,5	0,5	0	0	0,5
7.2.	Подбор аргументов	1,5	1,5	0	0	1,5
<b>8.</b>	<b>Мотивация собеседника к действию</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
8.1	Убеждающая речь. Работа с аудиторией.	2	2	0	0	2
8.2	Учет психологического типа собеседника для повышения эффективности коммуникации	1	1	0	0	1
<b>9.</b>	<b>Эффективная коммуникация в группе</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>10.</b>	<b>Коммуникация в условиях изменений. Принципы внедрения изменений</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
10.1	Люди в изменениях. Вовлечение сотрудников	1	1	0	0	1
10.2	Особенности коммуникации в процессе изменения.	2	2	0	0	2

№ 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
10.3.	Создание информированности и понимания, доверия и вовлеченности	2	2	0	0	2
11.	<b>Коммуникация в эмоционально-напряженных ситуациях: стратегия и тактика.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
11.1	Выбор стратегии поведения	1	1	0	0	1
11.2	Алгоритм управления конфликтом	2	2	0	0	2
<b>12</b>	<b>Управление своим состоянием в сложной ситуации. Противостояние давлению</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,5</b>
<b>13.</b>	<b>Лидерская позиция. Стили эмоционального лидерства</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Итоговая аттестация		1	1	0	0	0
Всего		27	27	0	0	0

### 2.3. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) <sup>1)</sup>	Наименование раздела
1	2
Первый день	Введение. Основные понятия бизнес-коммуникации. Кросс-функциональное взаимодействие. Проблемы и решения Создание систем обратной связи в Компании: принципы и приемы. Как избежать ошибок. Уверенное поведение руководителя, основные приемы самопозиционирования. Искусство убеждения. Логика предъявления аргументов, логическая связность и законченность. Аргументация, приемы и методы. Мотивация собеседника к действию.
Второй день	Аргументация, приемы и методы. Мотивация собеседника к действию. Мотивация собеседника к действию. Эффективная коммуникация в группе. Коммуникация в условиях изменений. Принципы внедрения изменений. Коммуникация в условиях изменений.
Третий день	Коммуникация в условиях изменений. Принципы внедрения изменений. Коммуникация в эмоционально-напряженных ситуациях: стратегия и тактика. Управление своим состоянием в сложной ситуации. Противостояние давлению Лидерская позиция. Стили эмоционального лидерства 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. Основные понятия бизнес-коммуникации (3)				
2.1	-	-	Информационные потоки (1)	-
2.2	-	-	Способы повышения эффективности информационных потоков (2)	-
3. Кросс-функциональное взаимодействие. Проблемы и решения (1)				
4. Создание систем обратной связи в Компании: принципы и приемы. Как избежать ошибок (1)				
5. Уверенное поведение руководителя, основные приемы самопозиционирования (1)				
6. Искусство убеждения. Логика предъявления аргументов, логическая связность и законченность (1)				
7. Аргументация, приемы и методы (2)				
7.1	-	-	Пирамида аргументации (0,5)	-
7.2	-	-	Подбор аргументов (1,5)	-
8. Мотивация собеседника к действию (3)				
8.1	-	-	Убеждающая речь. Работа с аудиторией (2)	-
8.2	-	-	Учет психологического типа собеседника для повышения эффективности коммуникации (1)	-
9. Эффективная коммуникация в группе (2)				
10. Коммуникация в условиях изменений. Принципы внедрения изменений (5)				
10.1	-	-	Люди в изменениях. Вовлечение сотрудников (1)	-
10.2	-	-	Особенности коммуникации в процессе изменения (2)	-
10.3	-	-	Создание информированности и понимания, доверия и вовлеченности (2)	-
11. Коммуникация в эмоционально-напряженных ситуациях: стратегия и тактика (3)				
11.1	-	-	Выбор стратегии поведения (1)	-
11.2	-	-	Алгоритм управления конфликтом (2)	-
Управление своим состоянием в сложной ситуации. Противостояние давлению (1,5)				
Лидерская позиция. Стили эмоционального лидерства (2)				

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

2.5.1. Форма(ы) промежуточной и итоговой аттестации  
Итоговая аттестация проводится в форме зачета.

## 2.5.2. 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.

## 2.5.3. 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 Паблишер, 2016. — 254 с. — ISBN 978-5-9614-5160-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/95263> (дата обращения: 31.03.2022). — 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: 31.03.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## 3.3. Кадровые условия

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

3.4. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды (при реализации программ с использованием дистанционных образовательных технологий)

Электронные	Вид	Наименование оборудования,
-------------	-----	----------------------------



информационные ресурсы	занятий	программного обеспечения

#### **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.