



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
**«Техники и навыки эффективных внутренних коммуникаций.
Секреты, упражнения, психология делового взаимодействия»**
(наименование программы)

СОГЛАСОВАНО:

Директор по персоналу и общим
вопросам ОАО «УГМК»

_____ Д.С. Малышев
(подпись) (инициалы, фамилия)

« _____ » _____ 2022 г.

Лист согласования
Программы повышения квалификации
«Техники и навыки эффективных внутренних коммуникаций. Секреты,
упражнения, психология делового взаимодействия»

Ф.И.О. эксперта	Должность	Дата согласования	Подпись
Скоробогатова А.К.	Начальник управления по работе с персоналом ОАО «УГМК»	___ . ___ . 2022	

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	5	5	0	0	5	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	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
8.	Мотивация собеседника к действию.	3,5	3,5	0	0	3,5	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	6	6	0	0	6	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	2	2	0	0	2	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:		32	32	0	0	31	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
1.	Введение	0,5	0,5	0	0	0,5
2.	Основные понятия бизнес-коммуникации	5	5	0	0	5
2.1	Информационные потоки	1	1	0	0	1
2.2	Способы повышения эффективности информационных потоков	4	4	0	0	4
3.	Кросс-функциональное взаимодействие. Проблемы и решения	1	1	0	0	1
4.	Создание систем обратной связи в Компании: принципы и приемы. Как избежать ошибок	1	1	0	0	1
5.	Уверенное поведение руководителя, основные приемы самопозиционирования	1	1	0	0	1
6.	Искусство убеждения. Логика предъявления аргументов, логическая связность и законченность	1	1	0	0	1
7.	Аргументация, приемы и методы	3	3	0	0	3
7.1	Пирамида аргументации	2	2	0	0	2
7.2.	Подбор аргументов	1	1	0	0	1
8.	Мотивация собеседника к действию	3,5	3,5	0	0	3,5
8.1	Убеждающая речь. Работа с аудиторией.	2	2	0	0	2
8.2	Учет психологического типа собеседника для повышения эффективности коммуникации	1,5	1,5	0	0	1,5
9.	Эффективная коммуникация в группе	2	2	0	0	2
10.	Коммуникация в условиях изменений. Принципы внедрения изменений	6	6	0	0	6
10.1	Люди в изменениях. Вовлечение сотрудников	1	1	0	0	1
10.2	Особенности коммуникации в процессе изменения.	3	3	0	0	3

№ 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.	Коммуникация в эмоционально-напряженных ситуациях: стратегия и тактика.	3	3	0	0	3
11.1	Выбор стратегии поведения	1	1	0	0	1
11.2	Алгоритм управления конфликтом	2	2	0	0	2
12	Управление своим состоянием в сложной ситуации. Противостояние давлению	2	2	0	0	2
13.	Лидерская позиция. Стили эмоционального лидерства	2	2	0	0	2
Итоговая аттестация		1	1	0	0	0
Всего		32	32	0	0	0

2.3. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) ¹⁾	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.
Второй день	Уверенное поведение руководителя, основные приемы самопозиционирования. Искусство убеждения. Логика предъявления аргументов, логическая связность и законченность. Аргументация, приемы и методы. Мотивация собеседника к действию.
Третий день	Мотивация собеседника к действию. Эффективная коммуникация в группе. Коммуникация в условиях изменений. Принципы внедрения изменений.
Четвертый 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 (5)				
2.1	-	-	Информационные потоки (1)	-
2.2	-	-	Способы повышения эффективности информационных потоков (4)	-
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 (3)				
7.1	-	-	Пирамида аргументации (2)	-
7.2	-	-	Подбор аргументов (1)	-
8. Мотивация собеседника к действию (3,5)				
8.1	-	-	Убеждающая речь. Работа с аудиторией (2)	-
8.2	-	-	Учет психологического типа собеседника для повышения эффективности коммуникации (1,5)	-
9. Эффективная коммуникация в группе (2)				
10. Коммуникация в условиях изменений. Принципы внедрения изменений (6)				
10.1	-	-	Люди в изменениях. Вовлечение сотрудников (1)	-
10.2	-	-	Особенности коммуникации в процессе изменения (3)	-
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 (2)				
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 информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, 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