



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)

2023 г.

**ПРОГРАММА**  
повышения квалификации  
**«Эффективные коммуникации»**

(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.

### **1.2. Планируемые результаты обучения**

Слушатель должен знать:

- отличия конструктивной и неконструктивной коммуникации;
- особенности ролей по транзактному анализу Э. Берна и последствия коммуникации из этих ролей;
- основные принципы ведения конструктивного спора, дискуссии;
- ошибки в коммуникации, которые приводят к напряжению и/или конфликтам;
- способы управления собственным эмоциональным состоянием.

Слушатель должен уметь:

- применять приемы ведения конструктивной дискуссии;
- применять приемы аргументации;
- использовать приемы предотвращения конфликтов;
- применять приемы управления конфликтами, сложными ситуациями.

### **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.	Понятие эффективной коммуникации	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
2.	Составляющие коммуникации	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
3.	Этапы коммуникации	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
4.	Роли и позиции участников в коммуникациях	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
5.	Конструктивные приемы в коммуникации: вопросы, аргументация, контраргументация	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
6.	Основные ошибки коммуникации и их последствия	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
7.	Неконструктивная коммуникация и методы работы с ней	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
8.	Методы работы с собственным эмоциональным состоянием в коммуникациях	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
9.	Навыки коммуникации в конфликтной ситуации	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
10.	Особенности групповой коммуникации с коллективом	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
11.	Коммуникации с коллективом при внедрении изменений	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Итоговая аттестация		1		0	0	0	0	0	0	0	1	0
Итого:		16	15	0	0	15	0	0	0	0	1	0

## 2.2. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) <sup>1)</sup>	Наименование раздела
1	2
Первый день	Понятие эффективной коммуникации. Составляющие коммуникации. Этапы коммуникации. Роли и позиции участников в коммуникациях. Конструктивные приемы в коммуникации: вопросы, аргументация, контраргументация. Основные ошибки коммуникации и их последствия.
Второй день	Неконструктивная коммуникация и методы работы с ней. Методы работы с собственным эмоциональным состоянием в коммуникациях. Навыки коммуникации в конфликтной ситуации. Особенности групповой коммуникации с коллективом. Коммуникации с коллективом при внедрении изменений. Итоговая аттестация.

## 2.3. 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.	-	-	Понятие эффективной коммуникации (1)	-
2.	-	-	Основные понятия бизнес-коммуникации (3)	-
3.	-	-	Этапы коммуникации (2)	-
4.	-	-	Роли и позиции участников в коммуникациях (1)	-
5.	-	-	Конструктивные приемы в коммуникации: вопросы, аргументация, контраргументация (2)	-
6.	-	-	Основные ошибки коммуникации и их последствия (1)	-
7.	-	-	Неконструктивная коммуникация и методы работы с ней (1)	-
8.	-	-	Методы работы с собственным эмоциональным состоянием в коммуникациях (3)	-
9.	-	-	Навыки коммуникации в конфликтной ситуации (2)	-
10.	-	-	Особенности групповой коммуникации с коллективом (1)	-

№, 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
11.	-	-	Коммуникации с коллективом при внедрении изменений (1)	-

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 Паблшер, 2016. — 254 с. — ISBN 978-5-9614-5160-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная

система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/95263> (дата обращения: 01.06.2023). — 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: 01.06.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### 3.3. Кадровые условия

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

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: *Кориц Евгений Александрович*, бизнес-тренер НЧОУ ВО «Технический университет УГМК».