

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор НОЦ «Институт
непрерывного образования»

Е.В. Мошкина

«_____» 2022 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Инструменты успешной деловой коммуникации»

Красноярск 2022

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Программа направлена на совершенствование и(или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в сфере управления информационными потоками, оптимизации работы со СМИ и представителями общественности, совершенствования деятельности по развитию корпоративной культуры организации, и(или) повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Предметом данной программы является изучение управленческой функции и инструментов коммуникации для успешного взаимодействия между организацией и общественностью в публичном пространстве современного социума. Данная программа предназначена для того, чтобы сформировать у действующих и будущих руководителей теоретические представления о сущности публичной коммуникации, ее основных элементах и процессах, об общественном мнении как базовом структурном элементе в связях организации и общественности, о качественных характеристиках и механизмах функционирования современных средств массовой коммуникации.

Программа знакомит слушателей с основными процессами управления успешной деловой коммуникацией на различных системных уровнях управления; дает комплексное представление о сущности и функциях современных инструментов успешной деловой коммуникации и их использовании в коммуникативных технологиях связей с потребителями.

1.2. Цель программы

Цель программы повышения квалификации — формирование практических навыков применения принципов взаимодействия организации с общественностью для повышения эффективности в практической деятельности хозяйствующего субъекта.

1.3. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с Профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся)

В соответствии с профессиональным стандартом 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15.06.2020 № 333н), можно выделить следующие трудовые действия, на формирование и совершенствование которых направлена программа:

Обобщенная трудовая функция С Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации:

С/01.6 Оказание помощи руководителю в планировании рабочего времени.

С/02.6 Планирование рабочего дня секретаря.

С/03.6 Организация телефонных переговоров руководителя.

С/05.6 Организация работы с посетителями в приемной руководителя.

С/06.6 Организация подготовки, проведения и обслуживания конференционных мероприятий.

С/11.6 Организация работы с документами в приемной руководителя.

С/14.6 Организация информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации

1.4. Планируемые результаты обучения

Слушатели в результате освоения программы повышения квалификации будут:

РО1. Использовать механизм управления коммуникацией и инструменты успешной деловой коммуникации в профессиональной деятельности:

- выделять целевые группы для управления общественным мнением;
- применять модели и инструменты успешной деловой коммуникации;
- определять пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектировать процессы по их устранению;
- критически оценивать надежность источников информации;
- работать с противоречивой информацией из разных источников.

РО2. Организовывать работу по созданию и редактированию информации:

- управлять рабочим временем;
- обобщать собранную информацию;
- работать в базах данных нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность организации;
- разрабатывать и содержательно аргументировать стратегию решения проблемной ситуации на основе системного подхода.

1.5. Категория слушателей: руководители и специалисты высшего и среднего уровня квалификации; руководители и их заместители; контент-менеджер; менеджер информационных ресурсов, а также бакалавры и магистры, не имеющие профильного образования и желающие получить дополнительное образование в управления коммуникациями.

1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Среднее профессиональное и(или) высшее образование.

Стаж работы не менее одного года.

1.7. Продолжительность обучения: 72 академических часа.

1.8. Форма обучения: очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий).

1.9. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению).

Программа реализуется дистанционно с использованием системы дистанционного обучения LMS Moodle (инсталляция на сервере СФУ).

Для доступа к учебным материалам в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» <https://e.sfu-kras.ru/> слушателям необходимо стандартное программное обеспечение: операционная система, офисные программы, выход в Интернет, ноутбук.

1.10. Документ об образовании: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа		
1.	Опорные правила управления коммуникацией	8	4	4	Материалы электронного курса в системе электронного обучения LMS Moodle – лекция. Видеоконференции в Zoom с обратной связью преподавателя	РО2. Организовывать работу по созданию и редактированию информации: – обобщать собранную информацию; – работать в базах данных нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность организации
2.	Формирование и управление общественным мнением	8	4	4	Презентация, кейсы, тесты	РО1. Использовать механизм управления коммуникацией и инструменты успешной деловой коммуникации в профессиональной деятельности: – выделять целевые группы для управления общественным мнением

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа		
3.	Модели и инструменты успешной деловой коммуникации.	8	4	4	Презентация, с использованием программного обеспечения Microsoft Office, тесты	РО1. Использовать механизм управления коммуникацией и инструменты успешной деловой коммуникации в профессиональной деятельности: – применять модели и инструменты успешной деловой коммуникации
4.	Тайм менеджмент	6	2	4	Материалы электронного курса в системе электронного обучения LMS Moodle – лекция. Видеоконференции в Zoom с обратной связью преподавателя	РО2. Организовывать работу по созданию и редактированию информации: – управлять рабочим временем
5.	Управление коммуникациям и в условиях кризиса	8	4	4	Презентация, кейсы, тесты	РО2. Организовывать работу по созданию и редактированию информации: – разрабатывать и содержательно аргументировать стратегию решения проблемной ситуации на основе системного подхода
6.	Эффективные правила проведения пресс-конференций	8	4	4	Презентация, кейсы, тесты,	РО1. Использовать механизм управления коммуникацией и инструменты успешной деловой коммуникации в

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа		
7.	Правила ведения переговоров по телефону	6	2	4	Материалы электронного курса в системе электронного обучения LMS Moodle – лекция. Видеоконференции в Zoom с обратной связью преподавателя	профессиональной деятельности: – выделять целевые группы для управления общественным мнением; – применять модели и инструменты успешной деловой коммуникации. PO2. Организовывать работу по созданию и редактированию информации: – разрабатывать и содержательно аргументировать стратегию решения проблемной ситуации на основе системного подхода
8.	Правила создания успешной презентации	8	4	4	Презентация, кейсы, тесты	PO1. Использовать механизм управления коммуникацией и инструменты успешной деловой коммуникации в профессиональной деятельности:
9.	Управление информационным потоком	6	2	4	Презентация, с использованием программного обеспечения Microsoft Office, тесты	– определять пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектировать процессы по их устранению; – критически оценивать надежность источников информации; – работать с противоречивой информацией из разных источников PO2. Организовывать работу по созданию и редактированию информации: – обобщать собранную информацию
10	Итоговый контроль	6	6		Тестирование	PO1–PO2
	ИТОГО	72	36	36		

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
РО1. Использовать механизм управления коммуникацией и инструменты успешной деловой коммуникации в профессиональной деятельности: – выделять целевые группы для управления общественным мнением; – применять модели и инструменты успешной деловой коммуникации; – определять пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектировать процессы по их устранению; – критически оценивать надежность источников информации; – работать с противоречивой информацией из разных источников	Прослушивание теоретической части и просмотр видеоматериалов, касающихся основных принципов работы в программе	Материалы электронного курса в системе электронного обучения LMS Moodle – лекция. Видеоконференции в Zoom с обратной связью преподавателя
РО2. Организовывать работу по созданию и редактированию информации: – управлять рабочим временем; – обобщать собранную информацию; – работать в базах данных нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность организации; – разрабатывать и содержательно аргументировать стратегию решения проблемной ситуации на основе системного подхода	Выполнение индивидуальных заданий. Кейсы. Тестовые задания	Материалы электронного курса в системе электронного обучения LMS Moodle – презентация, тесты

2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Слушатели в качестве самостоятельной работы выполняют поставленные задания, решают практико-ориентированные кейсы. Самостоятельно осуществляют анализ и выборку информационного материала по указанной теме. Подготавливают информационные материалы по указанным информационным событиям.

Для выполнения самостоятельной работы в рамках тем программы даются краткие резюмирующие материалы, дополнительные инструкции в различных форматах (видео, скринкасты, подкасты, текстовые пояснения, ссылки, по которым изучаются дополнительные материалы по темам курса)

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Учебно-методическое обеспечение

Законодательно-правовые акты

1. [Договор](#) между Российской Федерацией и Республикой Беларусь о совместной телерадиовещательной организации Союза Беларуси и России (Москва, 22 января 1998 г.)
2. Закон РФ от 27.12.1991 [№ 2124-1](#) «О средствах массовой информации».
3. Международная [Конвенция](#) об использовании радиовещания в интересах мира (Женева, 23 сентября 1936 г.).
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.01.2012 [№ 25](#) «О выделении конкретных радиочастот для вещания с использованием ограниченного радиочастотного ресурса (наземного эфирного вещания, спутникового вещания), проведении конкурса, взимании единовременной платы за право осуществлять наземное эфирное вещание, спутниковое вещание с использованием конкретных радиочастот и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации».
5. Постановление Правительства РФ от 16.10.2015 [№ 1107](#) «Об утверждении перечня документов, свидетельствующих о соблюдении учредителями (участниками) средств массовой информации, редакциями средств массовой информации, организациями (юридическими лицами), осуществляющими вещание, требований статьи 19.1 Закона РФ «О средствах массовой информации».
6. Постановление Правительства РФ от 21.11.2011 [№ 957](#) «Об организации лицензирования отдельных видов деятельности».
7. Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 15.11.2007 [№ 1312](#) «О признании утратившим силу приказа Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 21.12.2004 г. № 115 «О выдаче разрешений на распространение продукции зарубежных периодических печатных изданий на территории Российской Федерации».
8. Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 30.07.2004 [№ 27](#) «О Регламенте работы Федеральной конкурсной комиссии по телерадиовещанию и о Составе Федеральной конкурсной комиссии по телерадиовещанию».
9. Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций от 17.05.2019 года [№ 100](#) «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций государственной услуги по регистрации средств массовой информации».
10. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 26 октября 2017 г. [№ 2354-п](#), вносящее изменения в распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 октября 2011 г. [№ 1752-п](#) «Об утверждении перечня документов, прилагаемых заявителем к заявлению о регистрации (перерегистрации) средства массовой информации».

11. Федеральные законы от 29 июля 2017 г. [№ 239-ФЗ](#) «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О средствах массовой информации» (далее – Федеральный закон № 239-ФЗ) и [№ 253-ФЗ](#) «О внесении изменений в статьи 33333 и 33334 части второй Налогового кодекса Российской Федерации» (далее – Федеральный Закон № 253-ФЗ). Федеральным Законом № 239-ФЗ внесены изменения в Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 г. № 2124-I «О средствах массовой информации» (далее — Закон о СМИ), касающиеся уточнения и совершенствования процедуры регистрации средств массовой информации по принципу ведения Роскомнадзором Общероссийского реестра средств массовой информации и предоставления Выписки из него. Федеральным законом № 253-ФЗ изменены размеры государственной пошлины за регистрацию СМИ (вне зависимости от формы периодического распространения).

12. Федеральный закон от 04.05.2011 [№ 99-ФЗ](#) «О лицензировании отдельных видов деятельности».

13. Федеральный закон от 25.07.2002 [№ 114-ФЗ](#) «О противодействии экстремистской деятельности».

14. Федеральный закон от 30.12.2015 [№ 464-ФЗ](#) «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О средствах массовой информации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях».

15. Федеральный закон от 13.03.2006 [№ 38-ФЗ](#) «О рекламе».

16. Федеральный закон от 14.10.2014 [№ 305-ФЗ](#) «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О средствах массовой информации».

Учебная и научно-методическая литература

1. Асташина, О.В. Коммуникативные стратегии в организации / О.В. Асташина // Вестник науки и образования Северо-Запада России. – 2015. – № 4. – С. 151–156.

2. Бабосов, Е.М. Особенности коммуникации в организационных моделях различных типов / Е.М. Бабосов, А.А. Трусъ // Вестник Московского университета. Серия 18: Социология и политология. – 2015. – № 3. – С. 95–114.

3. Балдин, К.В. Организационное обеспечение адаптивного опережающего управления предприятием / К.В. Балдин, Е.Л. Макриденко, С.А. Тугушева // Современные тенденции развития науки и технологий. – 2016. – № 11. – С. 8–14.

4. Боднар, А.В. Алгоритм функционирования информационно-коммуникационного механизма предприятия / А.В. Боднар // Вестник Южно-Уральского госулар. ун-та. Серия: Экономика и менеджмент. – 2015. – № 4. – С. 131 – 139.

5. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Под ред. доцента Л.И. Чернышовой. – М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. – 338 с.

6. Ганатюк, О.Л. Основы теории коммуникации / О.Л. Ганатюк. – М.: Кнорус, 2012. – 256 с.

7. Данилова А.С. Развитие корпоративной культуры посредством эффективных коммуникаций организации / А.С. Данилова, О.М. Федорова, С.В. Здрестова-Захаренкова // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. – 2016. – № 2. – С. 42–47.
8. Деловые коммуникации / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: Юрайт, 2017. – 528 с.
9. Деловые коммуникации / Под. ред. Т.Ю. Анопченко. – М.: КноРус, 2018. – 248 с.
10. Доронина, Е.Б. Повышение эффективности создания и функционирования сложных систем на основе анализа коммуникативных процессов / Е.Б. Доронина // Science Time. – 2016. – № 4. – С. 244–254.
11. Егоричев, В.А. Системный подход в исследовании организационных коммуникаций / В.А. Егоричев, П.И. Малярчук, Н.К. Семенова // Молодой ученый. – 2016. – № 10. – С. 686–688.
12. Егоршин, А.П. Деловые коммуникации / А.П. Егоршин. – М.: НИМБ, 2015. – 320 с.
13. Коноваленко, В.А. Основы интегрированных коммуникаций / В.А. Коноваленко, М.Ю. Коноваленко, Н.Г. Швед. – М.: Юрайт, 2015. – 486 с.
14. Конушкина, А.О. Современные коммуникации: организационный подход / А.О. Конушкина, А.В. Федорова // Инновационная наука. – 2015. – № 3. – С. 247–252.
15. Кравец, М.А. Алгоритм и методология стратегической диагностики организационных коммуникаций / М.А.СКравец // Современная экономика: проблемы и решения. – 2015. – № 4. – С. 55–65.
16. Кравец, М.А. Оценка эффективности развития организационных коммуникаций / М.А. Кравец // Современная экономика: проблемы и решения. – 2015. – № 9. – С. 56–62.
17. Лещукова, И.В. Эффективность коммуникаций в организации / И.В. Лещукова // Инновационная наука. – 2016. – № 12-3. – С. 139–141.
18. Лисс, Э.М. Деловые коммуникации / Э.М. Лисс, А.С. Ковальчук. – М.: Дашков и Ко, 2018. – 342 с.
19. Магулаева, А.А. Роль организационных коммуникаций в эффективности управления предприятием / А.А. Магулаева // Мир науки, культуры, образования. – 2015. – № 5. – С. 291–292.
20. Макаров, С.Н. Изучение управленческих ожиданий как инструмент социальной архитектуры / С.Н. Макаров // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2015. – № 3. – С. 107–112.
21. Максимов, М.В. Методы совершенствования анализа внутренней среды организации / М.В. Максимов // Инновационная наука. – 2016. – № 6-1. – С. 153 – 156.
22. Мансурова, Т.Г. Влияние внутренних коммуникаций на эффективность деятельности предприятия / Т.Г. Мансурова, Г.Р. Гумерова, Н.В. Руднева // Экономика и предпринимательство. – 2017. – № 6. – С. 1084–1089.

23. Мерец, А.Л. Защита информации на предприятии при обмене данными с контрагентами / А.Л. Мерец // Теория и практика современной науки. – 2016. – № 6-1. – С. 877–882.
24. Никитина, Е.С. Социология коммуникации / Е.С. Никитина. – М.: Palmarium Academic Publishing, 2014. – 636 с.
25. Ореховская, Н.А. Социальные коммуникации / Н.А. Ореховская. – М.: Инфра-М, 2014. – 224 с.
26. Павлова, Л.Г. Коммуникативные барьеры в сфере управления / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. – 2017. – № 2. – С. 175–180.
27. Папкина, О.П. Деловые коммуникации / О.П. Папкина. – М.: Юрайт, 2014. – 160 с.
28. Плакса, Ю.В. Современные методы коммуникации в организациях / Ю.В. Плакса // Экономика и предпринимательство. – 2017. – № 12-2. – С. 1199–1203.
29. Ратников, В.П. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В. П. Ратников; ответственный редактор В.П. Ратников. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 527 С.
30. Раудсепп, Я.В. Интеграционные и дезинтеграционные процессы в организационных структурах / Я.В. Раудсепп // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2015. – № 9. – С. 35–38.
31. Рафикова, Д.М. О путях и способах повышения эффективности организационных коммуникаций / Д.М. Рафикова // Экономика и социум. – 2016. – № 12-2. – С. 822–825.
32. Рыбаков, В.А. Коммуникация как социальный механизм организационного управления / В.А. Рыбаков // Образование и наука в современных условиях. – 2015. – № 3. – С. 196 – 198.
33. Салтанаева, Е.А. Методика управления информационными технологиями на предприятиях и в организациях / Е.А. Салтанаева, Р.И. Эшелиоглу // Аллея науки. – 2018. – № 2. – С. 330–333.
34. Смирнов, А.Н. Коммуникационная политика предприятия / А.Н. Смирнов – М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2014. – 116 с.
35. Спивак, В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика / В.А. Спивак. – М.: Юрайт, 2017. – 460 с.
36. Стеценко, В.В. Комплексная система управления маркетинговыми коммуникациями на предприятиях / В.В. Стеценко // Бизнес информ. – 2015. – № 9. – С. 433–437.
37. Тараненко, А.И. Коммуникативный аспект в деятельности современных организаций / А.И. Тараненко, Г.В. Панасенко // Управление человеческими ресурсами – основа развития инновационной экономики. – 2015. – № 6. – С. 271–275.
38. Федосова, Д.Н. Инновационная методика формирования и принятия управленческого решения / Д.Н. Федосова, А.М. Слинков // Приоритетные направления развития науки и образования. – 2015. – № 4. – С. 332–333.

39. Чемоданова, О.Н. Управление коммуникациями как фактор операционного менеджмента / О.Н. Чемоданова // Управленческие науки в современном мире. – 2016. – № 1. – С. 286–289.

40. Шапиро, С.А. Организационные коммуникации в целях эффективной работы компании / С.А. Шапиро. – М.: ГроссМедиа, 2017. – 336 с.

41. Шарков, Ф.И. Социальные технологии управления коммуникациями в профессиональной деятельности / Ф.И. Шарков, А.М. Горохов // Коммуникология: электронный научный журнал. – 2016. – № 1. – С. 61–67.

42. Шершева, М.Ю. Формы сетевого взаимодействия компаний / М.Ю. Шершева. – М.: ВШЭ, 2016. – 344 с.

3.2. Программное обеспечение (информационные обучающие системы, системы вебинаров, сетевые ресурсы хостинга видео, изображений, файлов, презентаций и др.)

1. Электронные ресурсы библиотеки СФУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elib.sfu-kras.ru>.

2. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>.

3. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

4. Справочно-правовая система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.

5. Нормативно-справочная система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.stroykonsultant.ru.

6. Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru.

7. Справочная правовая система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.

IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Обучение на программе повышения квалификации предполагает выполнение индивидуальных текущих заданий руководителя учебной программы, тестирование, комментирование работ слушателей и выпускное итоговое тестирование.

Форма промежуточной аттестации — зачет по выполненным персональным заданиям.

4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Основанием для аттестации является успешное выполнение самостоятельных заданий и прохождение итогового тестирования.

Шкала соотнесения баллов и оценок итогового тестирования

Оценка	Количество баллов
неудовлетворительно	менее 49
удовлетворительно	50–69
хорошо	70–84
отлично	85–100

Программу составил:

кандидат экономических наук,
доцент кафедры проектирования зданий
и экспертизы недвижимости



В.В. Серватинский

Руководитель программы:

кандидат экономических наук,
доцент кафедры проектирования зданий
и экспертизы недвижимости



В.В. Серватинский