

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



УТВЕРЖДАЮ

Директор НОЦ «Институт  
непрерывного образования»

*Е.В. Мошкина*  
Е.В. Мошкина

«21» сентября 2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Базовые навыки коммуникации и продуктивного общения»

Красноярск 2023

# I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

## 1.1. Аннотация программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации (далее — программа) направлена на профессиональные потребности педагогов, специалистов административно-хозяйственной деятельности, управления персоналом, специалистов по трудовой миграции и по продвижению фитнес-услуг, педагогов дополнительного образования детей и взрослых, профконсультантов, корпоративных секретарей.

Программа ориентирована на получение базовых навыков коммуникации и эффективного общения. В процессе обучения в программе будут представлены базовые навыки успешной коммуникации. В программе рассматриваются межкультурные факторы и особенности построения коммуникации; изучается техники постановки вопросов и активного слушания.

Программа направлена на оформление представлений об эффективной коммуникации и деловом общении. Слушатели научатся использовать средства и инструменты коммуникации, строить эффективную коммуникацию. Также программа позволяет формировать коммуникацию как универсальную компетенцию и может быть полезна для студентов бакалавриата, специалитета и магистратуры различных направлений.

## 1.2. Цель программы

Цель программы повышения квалификации — формирование и совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, позволяющей устанавливать контакты с различными категориями граждан, использовать навыки межкультурной коммуникации, взаимодействовать с членами педагогического коллектива, представителями профессионального сообщества, родителями обучающихся, иными заинтересованными лицами и организациями, в том числе с социальными партнерами; разъяснять и информировать население; содействовать развитию межкультурных и межнациональных коммуникаций.

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

Содержание программы учитывает профессиональные стандарты и обеспечивает качественное изменение в следующих трудовых функциях в рамках имеющейся квалификации:

Профстандарт 07.005 «Специалист административно-хозяйственной деятельности»:

- В/05.5 Организация сопровождения деловых гостей и обеспечение мероприятий для работников и деловых гостей.
- Е/02.6 Организация и контроль материально-технического обеспечения деятельности работников организации.
- Е/03.6 Организация работы службы приема посетителей.

– Е/01.6 Организация рабочего пространства, создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками.

Профстандарт 07.003 «Специалист по управлению персоналом»:

– В/02.6 Поиск, привлечение, подбор и отбор персонала.

– С/03.6 Администрирование процессов проведения оценки и аттестации персонала и соответствующего документооборота.

Профстандарт 07.008 «Специалист по трудовой миграции»:

– В/01.6 Сопровождение и консультирование работодателей по процессам привлечения трудовых ресурсов в рамках трудовой миграции.

– В/04.6 Сопровождение и организация прохождения тестирования, оценки, признания и развития профессиональной квалификации трудовых мигрантов.

Профстандарт 03.020 «Профконсультант»:

– А/01.6 Предоставление информационной и профессиоведческой помощи гражданам всех возрастов.

Профстандарт 01.001 «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»:

– А/03.6 Развивающая деятельность.

Профстандарт 01.003 «Педагог дополнительного образования детей и взрослых»:

– С/02.6 Организационно-педагогическое обеспечение развития социального партнерства и продвижения услуг дополнительного образования детей и взрослых.

Профстандарт 05.013 «Специалист по продвижению фитнес-услуг»:

– А/01.5 Вовлечение населения в занятия фитнесом.

– А/02.5 Формирование средств для продвижения фитнес-услуг и адаптации населения к занятиям фитнесом.

– В/02.6 Сопровождение внедрения индивидуальных программ по фитнесу.

Профстандарт 07.006 «Корпоративный секретарь»:

– А/01.6 Осуществление публичного раскрытия информации о деятельности хозяйственного общества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, устава и внутренних документов хозяйственного общества.

– В/01.6 Организация подготовки и проведения общих собраний акционеров (участников) хозяйственного общества, осуществление контроля исполнения принятых решений.

#### **1.4. Планируемые результаты обучения**

В результате успешного освоения программы слушатели будут способны:

РО1. Слушать и задавать вопросы для установления контактов с различными категориями граждан.

РО2. Использовать навыки межкультурной коммуникации в своей профессиональной деятельности: анализировать структуру общения как

социального взаимодействия; выбирать вербальные и невербальные средства общения; понимать закономерности передачи и приема информации и др.

РО3. Использовать средства коммуникации (беседа лицом к лицу, письмо, электронная почта, афиша, брошюра, видео и др.) в своей профессиональной деятельности.

РО4. Строить эффективную коммуникацию для обеспечения взаимодействия с членами коллектива, представителями профессионального сообщества, родителями обучающихся, иными заинтересованными лицами и организациями, в том числе с социальными партнерами.

РО5. Знать особенности коммуникации для проведения разъяснительной и информационной работы с населением.

РО6. Содействовать развитию межкультурных и межнациональных коммуникаций.

### **1.5. Категория слушателей**

Педагоги, специалисты управления персоналом, офис-менеджеры, организаторы конференций и других мероприятий, специалисты по трудовой миграции, профконсультанты, специалисты по продвижению фитнес-услуг, корпоративные секретари, студенты.

### **1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение**

Поступающий на обучение должен иметь высшее образование или среднее профессиональное образование.

Слушателям нужно уметь организовывать свое время, самостоятельно учиться, знать русский языка.

### **1.7. Продолжительность обучения**

Повышение квалификации — 36 часов.

### **1.8. Форма обучения**

Заочная с использованием исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

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

Наличие у каждого слушателя доступа к компьютеру, имеющему:

- доступ к сети Интернет, любой браузер;
- пакет приложений Microsoft Office (Word, Excel, Power Point), программа для чтения PDF-файлов.

Необходимое для реализации Программы оборудование должно обеспечить:

- возможность работы с пакетом приложений Microsoft Office (Word, Excel, Power Point), чтения PDF-файлов;
- возможность работы с системой LMS Moodle, сервисом SberJazz.

#### **1.10. Особенности (принципы) построения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации**

Особенности построения программы повышения квалификации:

- модульный принцип построения;
- реализация программы в режиме онлайн;
- выполнение комплексных (сквозных) учебных заданий, требующих практического применения знаний и умений, полученных в ходе изучения логически связанных дисциплин (модулей).

В поддержку программы повышения квалификации разработан онлайн-курс на платформе онлайн-обучения «e-Сибирь» (<https://online.sfu-kras.ru/>).

**1.11. 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	Контактная работа		Самостоятельная работа	Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Лекции	Практические занятия			
<b>1.</b>	<b>Модуль 1. Виды и типы коммуникации</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>8</b>		<b>PO1–PO6</b>
1.1.	Понятие коммуникации	2	1	-	1	Видео лекции, оценочные элементы, интерактивные элементы	PO1
1.2	Вербальная и невербальная коммуникация	2	1	-	1		PO2, PO3
1.3	Вербальная коммуникация	2	1	-	1		PO1, PO3
1.4	Невербальная коммуникация	2	1	-	1		PO3, PO5
1.5	Коммуникационные вербальные сети	2	1	-	1		PO4, PO5
1.6	Влияние культуры на вербальную коммуникацию	3	2	-	1		PO2, PO5, PO6
1.7	Факторы влияния на коммуникацию	4	2	-	2		PO5, PO6
<b>2.</b>	<b>Модуль 2. Эффективная коммуникация</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>8</b>		<b>PO1, PO3, PO4</b>
2.1	Акт коммуникации	2	1	-	1	Видео лекции, оценочные элементы, интерактивные элементы	PO3
2.2	Активное и пассивное слушание	4	2	-	2		PO1
2.3	Навыки задавания вопросов	5	3	-	2		PO1, PO3, PO4
2.4	Обратная связь	3	1	-	2		PO4,
2.5	Как избежать ошибок?	3	2	-	1		PO1, PO3
	<b>Итоговый контроль</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>Элементы онлайн-курса: файл, задание</b>	<b>PO1–PO6</b>
	<b>ИТОГО</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>18</b>		

## 2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/ технологии
PO1. Слушать и задавать вопросы для установления контактов с различными категориями граждан	Самостоятельный просмотр интерактивного видео, содержащего: -изучение понятие коммуникации; - навыки активного слушания; -умение задавать открытые и закрытые вопросы. Взаимная оценка и рецензирование итоговых заданий	Материалы электронного курса. Видео лекция с примерами и разбором кейса, упражнения
PO2. Использовать навыки межкультурной коммуникации в своей профессиональной деятельности: анализировать структуру общения как социального взаимодействия; выбирать вербальные и невербальные средства общения; понимать закономерности передачи и приема информации и др.	Самостоятельный просмотр интерактивного видео, содержащего: влияние культуры и других факторов на коммуникацию. Взаимная оценка и рецензирование итоговых заданий	Материалы электронного курса. Видео лекция с примерами и решением кейса
PO3. Использовать средства коммуникации (беседа лицом к лицу, письмо, электронная почта, афиша, брошюра, видео и др.) в своей профессиональной деятельности	Самостоятельный просмотр интерактивного видео, содержащего: - изучение вербальной и невербальной коммуникации; - как избежать ошибок. Взаимная оценка и рецензирование итоговых заданий	Материалы электронного курса. Видео лекция и контроль результатов
PO4. Строить эффективную коммуникацию для обеспечения взаимодействия с членами коллектива, представителями профессионального сообщества, родителями обучающихся, иными заинтересованными лицами и организациями, в том числе с социальными партнерами	Самостоятельный просмотр интерактивного видео, содержащего: а) акт коммуникации; б) активное и пассивное слушание; в) навыки задавания вопросов; г) обратная связь. Упражнения и контроль	Материалы электронного курса. Выполнение упражнений
PO5. Знать особенности коммуникации для проведения разъяснительной и информационной работы с населением	Самостоятельный просмотр интерактивного видео, содержащего: - влияние культуры на вербальную коммуникацию; - факторы влияния на коммуникацию; - как избежать ошибок? Упражнения и контроль.	Материалы электронного курса. Видео лекция с примерами и решением кейса

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/ технологии
РО6. Содействовать развитию межкультурных и межнациональных коммуникаций	Самостоятельный просмотр интерактивного видео, содержащего: -коммуникационные вербальные сети; - факторы влияния на коммуникацию; - обратная связь. Упражнения и контроль	Материалы электронного курса. Видео лекция с примерами и решением кейса

### 2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в онлайн-курсе на флагманской платформе СФУ «е-Сибирь» (<https://online.sfu-kras.ru/>).

Слушателями самостоятельно изучается подготовленный теоретический материал, дополнительные ссылки и материалы по темам курса, а также краткие резюмирующие материалы, дополнительные инструкции в различных форматах. Выполняются проверочные задания с автоматической системой оценки.

## III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

### 3.1. Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы в корпоративной сети СФУ и сети Интернет

#### Основная литература

1. Гавра, Д. Основы теории коммуникации / Д. Гавра. – СПб.: Питер, 2011. – 288 с.
2. Гнатюк, О.Л. Основы теории коммуникации (для бакалавров) / О.Л. Гнатюк. – М.: КноРус, 2015. – 128 с.
3. Гойхман, О.Я. Основы теории коммуникации: учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский. – М.: Инфра-М, 2018. – 253 с.
4. Гриффин, Э. Коммуникация. Теории и практики / Эм Гриффин. – Харьков: Гуманитарный центр, 2015. – 687 с.
5. Каймакова, М.В. Коммуникации в организации / М.В. Каймакова. – Ульяновск: УлГТУ, 2008. – URL: <http://www.aup.ru/books/m561/>.
6. Эффективные коммуникации – Harvard Business Review: 10 лучших статей. – М.: Альпина Паблишер, 2020.



### *Дополнительная литература*

1. Нахимова, Е.А. Основы теории коммуникации: учеб. пособие / Е.А. Нахимова, А.П. Чудинов. – М.: Флинта, 2015. – 164 с.
2. Чайковский, Р.Р. Художественный перевод как вид межкультурной коммуникации. Основы теории: монография / Р.Р. Чайковский, Н.В. Вороневская, Е.Л. Лысенкова и др. – М.: Флинта, 2016. – 224 с.
3. Чамкин, А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. – М.: Инфра-М, 2018. – 384 с.
4. Чарыкова, О.Н. Основы теории языка и коммуникации: учеб. пособие для бакалавров / О.Н. Чарыкова, З.Д. Попова, И.А. Стернин. – М.: Флинта, 2012. – 312 с.
5. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков. – М.: Дашков и К, 2016. – 488 с.
6. Шунейко, А.А. Основы успешной коммуникации: учеб. пособие / А.А. Шунейко, И.А. Авдеенко. – М.: Флинта, 2016. – 192 с.

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

Платформа онлайн-обучения «е-Сибирь» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://online.sfu-kras.ru/>.

## IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

### 4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Программа предусматривает проведение текущей и итоговой аттестации. Текущая аттестация слушателей проводится на основе оценки активности и качества выполнения результативных элементов в электронном обучающем курсе.

Методические материалы, необходимые для выполнения текущих заданий, представлены в соответствующих разделах онлайн-курса и включают видео, текстовые и презентационные материалы, рекомендации по выполнению заданий.

Обучение на программе повышения квалификации предполагает выполнение индивидуальных текущих заданий, тестирование, решение специальных кейсов.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования.

### 4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Основанием для аттестации слушателя по данной программе является:

- успешное выполнение всех заданий, размещенных в онлайн-курсе;
- выполнение на положительную оценку итогового теста.

Для успешного прохождения итогового теста слушатели нужно дать 60 % и более правильных ответов в тесте.

Выполненные задания выполняются индивидуально, предоставляется в формате doc или pdf и оцениваются преподавателем по шкале «зачтено / не зачтено».

Программу составила:

канд. психол. наук, доцент,  
руководитель НУЛ мониторинга  
профессиональных компетенций,  
кафедра управления человеческими ресурсами



Л.А. Новопашина

Руководитель программы:

канд. психол. наук, доцент,  
руководитель НУЛ мониторинга  
профессиональных компетенций,  
кафедра управления человеческими ресурсами



Л.А. Новопашина