

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



УТВЕРЖДАЮ

Директор НОЦ «Институт
непрерывного образования»

Е.В. Мошкина

«*Мошкина*» 2024 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Деловой этикет и бизнес-коммуникации»

Красноярск 2024

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Успех выполнения поставленных задач в бизнес-среде основан не только на грамотной коммуникации, но и на продуктивном выстраивании профессионального взаимодействия на основе прогнозирования поведения бизнес-партнеров. Деловой этикет позволяет комфортно строить долгосрочные отношения и чувствовать себя уверенно на всех уровнях бизнес-мероприятий. При этом, цифровизация бизнес-среды оказывает влияние на спектр способов коммуникативного взаимодействия с применением IT-сервисов.

Программа повышения квалификации «Деловой этикет и бизнес-коммуникации» — это инструмент развития профессионального ресурса, а значит конкурентоспособности слушателей в актуальной ситуации. Программа разработана на основе анализа 10-ти летнего опыта консалтинга менеджеров и ведущих специалистов в сфере производства и услуг.

Программа направлена на проработку вопросов в области перепрограммирования модели делового поведения, управления бизнес-коммуникацией и построения индивидуального трека наращивания личностных конкурентных преимуществ, а именно:

- отработка навыков применения этических норм и правил подготовки деловых мероприятий различного вида и уровня (планирование, стратегии подготовительного этапа, оценка эффективности), организации и участия в деловых встречах формата фуршета, коктейля, обеда, банкета, а также применения правил офисного гостеприимства и деловых подарков;

- приобретение навыков преодоления коммуникативных барьеров и противостояния манипуляции в коммуникативном взаимодействии всех заинтересованных лиц;

- приобретение уверенности в применении цифровых инструментов деловой коммуникации (электронная презентация для инвесторов и потребителей, корпоративные чаты, электронные платформы дистанционного группового взаимодействия).

Продуктивность программы обеспечивает особым способом организованная система упражнений. Целенаправленность и последовательность упражнений обусловлена закономерностями и принципами развития профессионального ресурса слушателей.

1.2. Цель программы

Цель программы «Деловой этикет и бизнес-коммуникации» — формирование системы устойчивых представлений слушателей в области делового этикета и коммуникативного профессионального взаимодействия в условиях цифровизации бизнес-среды, развитие способности и готовности осуществлять эффективную деловую коммуникацию.

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

В соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по управлению персоналом», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.06.2015 № 691н (6 уровень), можно выделить следующие компетенции (трудовые функции), на формирование и совершенствование которых направлена программа:

- В/02.6 Поиск, привлечение, подбор и отбор персонала.
- С/01.6 Организация и проведение оценки персонала.

В соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15.06.2020 № 333н (6 уровень), можно выделить следующие компетенции (трудовые функции), на формирование и совершенствование которых направлена программа:

- D/03.6 Организация деловых контактов и протокольных мероприятий.

В соответствии с профессиональным стандартом «Менеджер по информационным технологиям», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.08.2021 № 588н (6 уровень), можно выделить следующие компетенции (трудовые функции), на формирование и совершенствование которых направлена программа:

- А/05.6 Управление отношениями с сотрудниками подразделений ИТ и поставщиками.

1.4. Планируемые результаты обучения

Слушатели в результате освоения программы повышения квалификации будут:

РО1. Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу.

РО2. Проводить беседы и встречи с обеспечением обратной связи и достижением ожидаемого результата на основе норм этики делового общения.

РО3. Вести деловую переписку с применением цифровых инструментов.

РО4. Применять технологии и методы оценки личностных качеств и характеристик партнера коммуникативного взаимодействия.

РО5. Выявлять группы стейкхолдеров и формировать (согласовывать) цели и принципы взаимодействия с ними.

1.5. Категория слушателей

Помощник руководителя, секретарь руководителя. Работники организаций.

1.6. Требования к уровню поступающего на обучение

Требования к слушателю программы: высшее образование или среднее профессиональное образование, направление имеющегося профессионального образования и опыта профессиональной деятельности не имеет значения.

1.7. Продолжительность обучения: 36 академических часов.

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 повышения квалификации (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению)

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием с выходом в Интернет, доска-флипчарт.

В случае эпидемиологической напряженной ситуации используются интерактивные площадки для организации онлайн-мероприятий в видеоформате (MS Teams, ZOOM, webinar.sfu-kras.ru и др.).

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

Особенности построения программы повышения квалификации «Деловой этикет и бизнес-коммуникации»:

- модульная структура программы;
- в основу проектирования программы положен компетентностный подход;
- использование информационных и коммуникационных технологий, в том числе современных систем технологической поддержки процесса обучения, обеспечивающих комфортные условия для обучающихся, преподавателей;
- применение электронных образовательных ресурсов.

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	В том числе			Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Контактная работа		Самостоятельная работа		
			Лекции	Практическая работа			
1	Технологии управления деловым контактом	16	–	8	8	Система электронного обучения СФУ «е-Курсы»	PO1
2	Технологии деловой коммуникации в бизнес-среде	14	–	4	10	Система электронного обучения СФУ «е-Курсы»	PO2
3	Цифровые инструменты деловой коммуникации	2	–	2	-	Система электронного обучения СФУ «е-Курсы»	PO3
4	Разработка стратегии согласования целей и ожиданий групп стейкхолдеров	2	–	2	-	Система электронного обучения СФУ «е-Курсы»	PO4, PO5
	Итоговая аттестация	2	–		2		PO1–PO5
	ИТОГО	36	–	16	20		

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия / формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
PO1. Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу	Теоретический вброс с использованием презентации «Современный деловой этикет», тренинговые упражнения: «Самопрезентация», «Стратегия подготовительного этапа делового мероприятия», «Постановка бизнес-задачи по Э. Локку»	Справочный материал, задания в системе электронного обучения «е-Курсы» https://e.sfu-kras.ru/mod/assign/view.php?id=800934

Результаты обучения	Учебные действия / формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
<p>РО2. Проводить беседы и встречи с обеспечением обратной связи и достижением ожидаемого результата на основе норм этики делового общения</p>	<p>Теоретический вброс «Психологические аспекты делового взаимодействия», тренинговые упражнения: «Психологический тренажер в противостоянии манипуляции», «Комплиментирование и деловые подарки», «Оценка эффективности деловой встречи»</p>	<p>Справочный материал, форум в системе электронного обучения «Организационные ресурсы в преодолении коммуникативных барьеров» https://e.sfu-kras.ru/mod/chat/view.php?id=847232</p>
<p>РО3. Вести деловую переписку с применением цифровых инструментов</p>	<p>Теоретический вброс с использованием Презентации «Требования к электронной презентации как инструменту делового взаимодействия», Упражнение «500-50-5»</p>	<p>Справочный материал, задание в системе электронного обучения «е-Курсы» «Подготовка электронной презентации» https://e.sfu-kras.ru/mod/assign/view.php?id=834724</p>
<p>РО4. Применять технологии и методы оценки личностных качеств и характеристик партнера коммуникативного взаимодействия</p>	<p>Теоретический вброс с использованием презентации «Классификация психотипов личности по В. Сатир, Э. Берну». Упражнение «Ролевые позиции по Э. Берну». Работа в парах</p>	<p>Справочный материал, семинар в системе электронного обучения «е-Курсы» «Совершенствование коммуникативной компетентности» https://e.sfu-kras.ru/mod/workshop/view.php?id=872957</p>
<p>РО5. Выявлять группы стейкхолдеров и формировать (согласовывать) цели и принципы взаимодействия с ними</p>	<p>Теоретический вброс с использованием Презентации «Стейкхолдеры и их интересы», Упражнение «стратегия согласования интересов», тренинговое упражнение «Нетворкинг на фуршете»</p>	<p>Справочный материал, семинар в системе электронного обучения «е-Курсы» «Совершенствование коммуникативной компетентности» https://e.sfu-kras.ru/mod/workshop/view.php?id=872957</p>

2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в дистанционном режиме в рамках электронного курса (<https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=24024>). Самостоятельно слушателями изучаются представленные справочные материалы, дополнительные ссылки и материалы по темам курса. В ходе самостоятельной работы слушатели выполняют «Задания», отвечают на поставленные вопросы в «Семинаре», оценивают ответы друг друга. Выполнение заданий оценивается по заданным критериям в системе электронного обучения «е-Курсы».

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

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

1. Багдасарьян И.С., Каячев Г.Ф., Дудкина Г.В. Формирование профессиональной компетентности современного менеджмента: монография / И.С. Багдасарьян; Сиб. федер. ун-т, Ин-т упр. бизнес-процессами и экономики. – Красноярск: СФУ, 2013. – 213 с.

2. Багдасарьян И.С., Дудкина Г.В. Формирование коммуникативной компетентности менеджера: психолого-педагогические аспекты: монография / И.С. Багдасарьян, Г.В. Дудкина; Сиб. федерал. ун-т.- Красноярск: СФУ, 2012. – 127 с.

3. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта [Электронный ресурс] / Дэниел Гоулман, Ричард Бояцис, Энни Макки; Пер. с англ. – 6-изд. – М.: Альпина Паблишер, 2016. – 301 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=521733>.

4. Рыженкова И.К. Профессиональные навыки менеджера. Повышение личной и командной эффективности: учебное пособие / И.К. Рыженкова. – М., 2014 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://catalog.sfukras.ru/cgi-bin/irbis64r_14/cgiirbis_64.exe?P21DBN=BOOK1&I21DBN=BOOK1&S21FMT=fullweb&Z21ID=16471508333957686717&C21COM=S&S21ALL=%3C.%3EI%3D%D0%91%D0%91%D0%9A%2065.29%2F%D0%A0%20939-712750655%3C.%3E#page-title.

5. Тренинг «Эффективные коммуникации» для направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент» [Электронный ресурс]: учебно-метод. пособие [для самостоятельной работы студентов по направлению 38.04.02 «Менеджмент»] / Сиб. федер. ун-т, Ин-т упр. бизнес-процессами и экономики; сост.: И.С. Багдасарьян, Г.В. Дудкина. – Красноярск: СФУ, 2016.

6. Этикет: история, принципы и применение в современном мире // Научные Статьи.Ру -портал для студентов и аспирантов. -Дата последнего обновления статьи: 05.11.2023. -URL <https://nauchniestati.ru/spravka/iz-istorii-etiketa>.

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 участия в дискуссиях в ходе занятий, а также качества выполнения заданий в электронном обучающем курсе.


Методические материалы, необходимые для выполнения текущих заданий, представлены в соответствующих элементах электронного обучающего курса и включают описание задания, методические рекомендации по его выполнению, критерии оценивания.

4.2. Требования и содержание итоговой аттестации


Основанием для аттестации слушателя по данной программе является:

- выполнение на положительную оценку всех текущих заданий, размещенных в электронном образовательном курсе;
- выполнение на положительную оценку итогового теста (более 60 % верных ответов).

Программу составил:

Руководитель Центра бизнес-образования
Института управления бизнес-процессами СФУ  Г.В. Дудкина

Руководитель программы:

Руководитель Центра бизнес-образования
Института управления бизнес-процессами СФУ  Г.В. Дудкина