

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

«Навыки деловой коммуникации, нетворкинг»

Красноярск 2022

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Данная программа направлена на расширение возможностей слушателей в области коммуникативного менеджмента и нетворкинга в организации.

Практическая часть курса построена в формате тренинга и содержит большое количество кейсов, упражнений, позволяющих потренироваться и получить опыт эффективной коммуникации в ситуациях разного типа сложности (давление, манипуляции, конфликт и др.); установления деловых знакомств и их продуктивного эмоционального поддержания, речевого этикета.

1.2. Цель программы

Целью программы является развитие у помощников руководителей широкого спектра компетентностей в области коммуникации: управление коммуникацией и поддержание деловых контактов, навыки самопрезентации и коммуникативный этикет; урегулирование конфликтов, используя конструктивные приемы и с пользой для всех участников и опробование приемов подготовки и проведения переговоров.

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

Программа ориентирована на формирование компетенций слушателей по организационному, документационному и информационному обеспечению деятельности руководителя организации по обобщенным трудовым функциям профессионального стандарта 07.002 «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15.06.2020 № 333н).

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

1.4. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины слушатели будут способны:

РО1. Организовывать телефонные переговоры руководителя.

РО2. Организовывать работу с посетителями в приемной руководителя.

РО3. Организовывать подготовку, проведение и обслуживание конференционных мероприятий.

РО4. Организовывать исполнение решений, осуществление контроля исполнения поручений руководителя.

1.5. Категория слушателей

Помощники руководителей, секретари, персональные ассистенты.

1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Высшее образование (бакалавриат) или среднее профессиональное образование.

1.7. Продолжительность обучения: 48 часов.

1.8. Форма обучения

Очно-заочная с использованием 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)

Компьютерный мультимедийный класс со стабильным интернет-соединением, в том числе через wi-fi; маркерная доска; проектор с возможностью подключения ноутбука.

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.	Эффективные технологии управления коммуникацией	14	12	2		
1.1	Эффективная коммуникация как условие стратегического развития организации	4	4		Интерактивная лекция (zoom)	Организовывать телефонные переговоры руководителя. Организовывать работу с посетителями в приемной руководителя
1.2	Практика управления коммуникацией разного типа сложности. Коммуникация с открытыми и скрытыми целями (манипуляции). Практика регулирования и психологической защиты. Практика уменьшения эмоционального напряжения участников коммуникации. Модерация	10	8	2	Тренинг	
2	Нетворкинг в работе ассистента руководителя	10	10			
2.1.	Коммуникативный этикет, протокол. Навыки самопрезентации	4	4		Интерактивная лекция (zoom). Тренинг	Организовывать телефонные переговоры руководителя. Организовывать работу с посетителями в приемной руководителя
2.2.	Практика установления и успешного поддержания деловых контактов	6	6		Тренинг	
3.	Теория и практика управления конфликтами	12	10	2		
3.1	Конфликты внутренние и внешние. Эмоции в конфликте. Особенности конфликтной ситуации. Практики управления конфликтом	6	6		Интерактивная лекция (zoom). Тренинг	Организовывать работу с посетителями в приемной руководителя. Организовывать подготовку,

№ 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		
	(продуктивное разрешение, прекращение, ситуативное снятие напряжения)					проведение и обслуживание конферентных мероприятий
3.2.	Типичные стратегии и тактики конфликтного поведения. Силевые характеристики поведения в конфликте. Конфликтная динамика. Ступени и стадии эскалации конфликта. Практики предотвращения межличностного конфликта	6	4	2	Тренинг	
3.3	Основы переговорного процесса	10	8	2		
3.1.	Стратегии и тактики ведения переговоров	4	2	2	Тренинг	Организовывать работу с посетителями в приемной руководителя. Организовывать подготовку, проведение и обслуживание конферентных мероприятий. Организовывать исполнение решений, осуществление контроля исполнения поручений руководителя
3.2.	Подготовка к переговорам. Переговорные навыки. Критерии оценки результатов переговоров	6	6		Тренинг	
	Итоговый контроль	2	2			PO1–PO4
	ИТОГО	48	42	6		

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
Организовывать телефонные переговоры руководителя	Выполнение заданий в ходе тренинга, решение коммуникативных кейсов. Рефлексия итогов обсуждения Самостоятельное изучение материалов	Семинар в ZOOM, тренинговые упражнения
Организовывать работу с посетителями в приемной руководителя	Выполнение заданий в ходе тренинга. Игровая практика и получение опыта обратной связи. Решение кейсов на сложные коммуникации (давление, манипуляции, истерики, шантаж) Знакомство с примерами удачных практик коммуникации. Получение опыта нетворкинга. Самостоятельное изучение материалов	Семинар в ZOOM, тренинговые упражнения, решение кейсов
Организовывать подготовку, проведение и обслуживание конференстных мероприятий	Обсуждение кейсов слушателей. Решение трудных коммуникативных задач, практика разрешения конфликтов. Игровая практика и получение опыта обратной связи. Получение опыта нетворкинга. Самостоятельное изучение материалов	Семинар в ZOOM, тренинговые упражнения, решение кейсов
Организовывать исполнение решений, осуществление контроля исполнения поручений руководителя	Модерация как один из способов управления коммуникацией. Решение трудных коммуникативных задач, практика разрешения конфликтов. Нетворкинг в условиях организаци. Самостоятельное изучение материалов	Семинар в ZOOM, тренинговые упражнения, решение кейсов

2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагает самостоятельное изучение дополнительной литературы по модулям программы, решение кейсов, задач, выполнение заданий по модулям программы, взаимооценка выполненных работ, выполнение заданий на образовательных платформах.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

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

1. Горянина В.А. Психология общения: учеб. пособие. – 4-е изд. – М.: Академия, 2007.
2. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. – М.: Альпина паблишер, 2011.
3. Гриффин Эм. Коммуникация: теория и практика. – Харьков: Гуманитарный центр, 2015.

4. Девора Зак. Нетворкинг для интровертов / Networking for People Who Hate Networking. – 2-е изд. – Альпина Бизнес Букс, 2013. – 208 с.
5. Доценко Е.Л. Психология манипуляций: феномены, механизмы и защита. – СПб., 2003.
6. Кейт Феррацци, Тал Рэз. Никогда не ешьте в одиночку и другие правила нетворкинга. – 13-е изд., доп. и доработ. – М., 2018. – 11 с.
7. Кейт Феррацци. Ваша группа поддержки = Who's Got Your Back. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 288 с.
8. Кеннеди Г. Переговоры: полный курс / Г. Кеннеди. – М.: Альпина Паблишер, 2019. – 392 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/86760.html>.
9. Петрова Ю.А. Золотые правила успешных переговоров: практ. пособие / Петрова Ю.А., Спиридонова Е.Б. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 115 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/79625.html>.
10. Стацевич Е. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия / Стацевич Е., Гуленков К., Сорокина И. – М.: Альпина Паблишер, 2019. – 152 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/82709.html>.
11. Федорова Н.Н. Речевая коммуникация и деловое общение: практикум / Федорова Н.Н. – Сочи: Сочинский госуд. ун-т, 2020. – 50 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/106585.html>.
12. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – М.: Юрайт., 2018. – URL: <https://biblio-online.ru/book/konstruktivnaya-psihologiya-konflikta-411844>.

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

1. Сайт Российской коммуникативной ассоциации. – Режим доступа: <http://www.russcomm.ru/>.
2. Библиотека психологической литературы «BOOKAP» (Books of the psychology) [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://bookap.info>.
3. Библиотека сайта psychology.ru: Психология на русском языке [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psychology.ru/Library>.

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 тренинговых упражнениях, дискуссиях в ходе интерактивных лекций, а также качества выполнения заданий самостоятельной работы.

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

Итоговая аттестация предполагает решение коммуникативной задачи и представление результата. Работы студентов, текущей и промежуточной аттестации по дисциплине, имеющей следующую структуру:

- титульный лист;
- содержание;
- набора заданий для самостоятельной работы студентов, текущей и промежуточной аттестации по дисциплине
- список использованных источников.

Программу составили:

Канд. психол. наук, доцент кафедры
управления человеческими ресурсами ИЭГУиФ



Е.Ю. Федоренко

Руководитель программы:

Канд. психол. наук, доцент кафедры
управления человеческими ресурсами ИЭГУиФ



Е.Ю. Федоренко