

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



УТВЕРЖДАЮ:

Ректор

 М.В. Румянцев

« 17 » _____ 2020 г.

**ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

Управленческая коммуникация

Красноярск 2020

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Развитие современных организаций в условиях высокой конкуренции, и неопределенности во многом зависит от социальных компетентностей сотрудников, и, прежде всего, умения строить продуктивную внутрикорпоративную коммуникацию. Коммуникативный менеджмент деятельности структурных подразделений организации и ее сотрудников, позволяет оперативно решать производственные задачи, связанные с координацией действий, согласованием и продвижением идей, введением инноваций, позволяет строить и поддерживать партнерские взаимоотношения, успешно разрешать конфликты.

Предлагаемая программа направлена на расширение возможностей слушателей в области управления процессами коммуникации в профессиональной деятельности для решения задач развития организации.

1.2. Цель программы: формирование готовности слушателей к применению эффективных инструментов коммуникации в условиях производственных отношений, с учетом цели коммуникации, условий и специфики адресата.

1.3. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с Профессиональным стандартом

В соответствии с профессиональным стандартом 07.007 «Специалист по процессному управлению» (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 апреля 2018 года N 248н) можно выделить следующие трудовые действия, на формирование и совершенствование которых направлена программа повышения квалификации:

№	Обобщенные трудовые функции	Трудовая функция	Индикаторы
1	А Регламентация процессов подразделений организации или разработка административных регламентов подразделений организации	А/02.6. Разработка и усовершенствование регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации. А/03.6. Ввод в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации	Знать: основы операционного менеджмента Уметь: осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус

1.4. Планируемые результаты обучения

Слушатель, освоивший программу, будет обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

- 1) осуществлять коммуникации;
- 2) проводить рабочие совещания;
- 3) находить консенсус в соответствии с указанными индикаторами.

1.5. Категория слушателей: помощники руководителей структурных подразделений СФУ.

1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Высшее образование (бакалавриат, специалитет, магистратура).

1.7. Продолжительность обучения: 16 часов.

1.8. Форма обучения: очная.

1.9. Требования к материально-техническому обеспечению

Помещение с мобильной мебелью, флипчартом, электронной доской или компьютерным проектором

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		
1.1	Эффективная коммуникация как условие стратегического развития организации. Общение и коммуникация уместность и допустимость. Коммуникативный процесс и его особенности	4	2	2		
1.2	Подготовка к коммуникации: – Определение собственной позиции. – Постановка целей. – Позиции сторон, интересы, аргументы и контраргументы. – Основные направления внимания в коммуникативном процессе. – Сбор необходимых данных для аргументации своей позиции. – Оценка текущей ситуации, своих потребностей и возможностей. – Определение и выбор стратегии	6	2	4		Осуществлять коммуникации. Проводить рабочие совещания. Находить консенсус
1.3	Сложные коммуникации. Причины возникновения. Классификация трудных случаев: сопротивление, манипуляция, давление, пренебрежение, игнорирование, саботаж. Типичные ошибки в производственных коммуникациях (вертикальные, горизонтальные коммуникации). Инструменты управления коммуникацией. Модерация. Приемы управления эмоциями	6	4	2		

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
Осуществлять коммуникации. Проводить рабочие совещания. Находить консенсус	Обучение проходит в формате тренинга. Форма текущего контроля – решение кейса сложной коммуникации, публичное представление решения и его защита	Групповая работа (решение кейсов, дискуссия, моделирование ситуаций сложных коммуникаций, самодиагностика) направленная на тренировку коммуникативных умений

2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагает знакомство с рекомендованной литературой, изучение и анализ представленных для самостоятельного решения кейсов. Самостоятельное прохождение онлайн курса на Coursera «Психология коммуникации» <https://www.coursera.org/learn/psikhologiya-kommunikacii#syllabus>.

2.4. Тематика и формы индивидуальной работы

В рамках курса предполагается групповое решение кейсов сложных коммуникаций, подготовка к обсуждению и дискуссии по представленным модельным ситуациям, представление и анализ собственного опыта, тренировка коммуникативных навыков.

2.5. Тематика итоговых работ

Итоговая работа предполагает написание рефлексивного анализа.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

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

1. Керпен Дейв Гений коммуникаций: искусство притягивать людей и превращать их в своих союзников: 11 навыков эффективного общения / Дейв Керпен Бомбора. – М.: Эксмо, 2019. – 352 с.
2. Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации [Текст]: учебник для бакалавров. Гриф МО РФ / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с.
3. Межличностная коммуникация: теория и жизнь / О.И. Матяш, В.М. Погольша, Н.В. Казаринова, С. Биби, Ж.В. Зарицкая. Под науч. ред. О.И. Матяш. – СПб.: Речь, 2011. – 560 с., ил.
4. Курганская, М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций / М.Я. Курганская. – М.: Московский гуманитарный университет, 2013. – 121 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.
5. Кучинский, В.Ф. Управление коммуникативными процессами [Текст]: учебно-метод. пособие / В.Ф. Кучинский. – СПб.: НИУ ИТМО, 2012.

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

IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

1. Личное участие в тренинге: решение кейсов, участие в групповой работе, участие в упражнениях и рефлексии опыта.
2. Рефлексивный анализ в форме эссе.

Разработчик программы:

Канд. психол. наук, доцент кафедры управления
человеческими ресурсами ИЭУиП СФУ,
декан факультета менеджмента в сфере образования
Московской высшей школы социальных
и экономических наук



Е.Ю. Федоренко