



ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
УГМК



Негосударственное частное образовательное учреждение высшего образования
«Технический университет УГМК»
(НЧОУ ВО «ТУ УГМК»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор НЧОУ ВО «ТУ УГМК»


В.А. Лапин
(подпись) (инициалы, фамилия)

2024 г.

ПРОГРАММА
повышения квалификации
«Диалоги, которые решают проблемы»
(наименование программы)

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности:

- способность применять основные принципы деловой коммуникации;
- способность применять методы повышения эффективности взаимодействия между сотрудниками, между подразделениями.

1.2. Планируемые результаты обучения

Слушатель должен знать:

- виды коммуникативных позиции и их применение в коммуникации;
- каналы коммуникации и их влияние на общение;
- типовые ошибки в коммуникации;
- типы задаваемых вопросов и техники активного слушания;
- инструменты управления эмоциями;
- понятие манипуляции и инструменты противодействия манипуляции.

Слушатель должен уметь:

- формулировать конструктивные вопросы;
- применять техники активного слушания;
- определять манипулятивное воздействие в коммуникации и противодействовать ему;
- определять переживаемые эмоции в общении;
- применять инструменты удержания партнерской позиции в коммуникации;
- использовать инструменты формулирования убедительных аргументов и контраргументов.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение:

Высшее или среднее профессиональное образование.

1.4. Программа разработана с учетом профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» (N 39362 утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 октября 2015 г. N 691н).

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Учебный план приведен в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Учебный план

Наименование раздела		Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.			СРС, час	Текущий контроль (шт.)			Промежуточная аттестация	
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары		РК, РГР, рефераты	КР	КП	Зачет	Экзамен
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Эффективная коммуникация. Введение в тему	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
2.	Позиции в коммуникации	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
3.	Вербальные инструменты эффективной коммуникации	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
4.	Управление эмоциями	4	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0
5.	Убедительная аргументация	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
6.	Манипуляции и противодействие им	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Итоговая аттестация		1		0	0	0	0	0	0	0	1	0
Итого:		16	15	0	0	15	0	0	0	0	1	0

2.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.		
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
1.	Эффективная коммуникация. Введение в тему	2	2	0	0	2
1.1	Определение общения и эффективной коммуникации	0,5	0,5	0	0	0,5
1.2	Фокусы внимания и ответственность в общении	0,5	0,5	0	0	0,5
1.3	Каналы коммуникации	0,5	0,5	0	0	0,5
1.4	Типовые ошибки в коммуникации	0,5	0,5	0	0	0,5
2.	Позиции в коммуникации	3	3	0	0	3
2.1	Определение коммуникативных позиции по Э. Берну	1	1	0	0	1
2.2.	Выход в партнерскую позицию	1	1	0	0	1
2.3	Вывод собеседника в партнерскую позицию	1	1	0	0	1
3.	Вербальные инструменты эффективной коммуникации	3	3	0	0	3
3.1	Конструктивные вопросы	1	1	0	0	1
3.2	Техники активного слушания	1	1	0	0	1
3.3	Резюмирование и парафразирование	1	1	0	0	1
4.	Управление эмоциями	4	4	0	0	4
4.1	Эмоциональный словарь и инструменты его расширения	0,5	0,5	0	0	0,5
4.2	Инструменты расширения эмоционального словаря	0,5	0,5	0	0	0,5
4.3	Способы диагностики личных эмоций	1	1	0	0	1
4.4	Эффективная демонстрация своих эмоций на собеседника	0,5	0,5	0	0	0,5
4.5	Способы определения эмоций собеседника	0,5	0,5	0	0	0,5
4.6	Инструменты влияния на эмоции собеседника	1	1	0	0	1
5.	Убедительная аргументация	2	2	0	0	2
5.1	Понятие и критерии убедительной аргументации	0,5	0,5	0	0	0,5
5.2	Законы логики для убедительной аргументации	0,5	0,5	0	0	0,5
5.3	Аргументация через общность целей, получение выгоды, избегание рисков	1	1	0	0	1

№ п/п	Наименование раздела и тем	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	в том числе, час.		
				лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары
1	2	3	4	5	6	7
6.	Манипуляции и противодействие им	1	1	0	0	1
6.1	Понятие манипуляции, цели и виды манипуляций	0,5	0,5	0	0	0,5
6.2	Инструменты противодействия манипуляциям	0,5	0,5	0	0	0,5
Итоговая аттестация		1				
Всего		16	15	0	0	15

2.3. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) ¹⁾	Наименование раздела
1	2
Первый день	<p>Эффективная коммуникация. Введение в тему. Определение общения и эффективной коммуникации. Фокусы внимания и ответственность в общении. Каналы коммуникации. Типовые ошибки в коммуникации</p> <p>Позиции в коммуникации. Определение коммуникативных позиции по Э. Берну. Выход в партнерскую позицию. Вывод собеседника в партнерскую позицию.</p> <p>Вербальные инструменты эффективной коммуникации. Конструктивные вопросы. Техники активного слушания. Резюмирование и парафразирование.</p>
Второй день	<p>Управление эмоциями. Эмоциональный словарь и инструменты его расширения. Инструменты расширения эмоционального словаря. Способы диагностики личных эмоций. Эффективная демонстрация своих эмоций на собеседника. Способы определения эмоций собеседника. Инструменты влияния на эмоции собеседника.</p> <p>Убедительная аргументация. Понятие и критерии убедительной аргументации. Законы логики для убедительной аргументации. Аргументация через общность целей, получение выгоды, избегание рисков.</p> <p>Манипуляции и противодействие им. Понятие манипуляции, цели и виды манипуляций. Инструменты противодействия манипуляциям</p>

2.4. Рабочие программы разделов

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
1. - Эффективная коммуникация. Введение в тему (2)				
1.1	-	-	Определение общения и эффективной коммуникации (0,5)	-
1.2	-	-	Фокусы внимания и ответственность в общении (0,5)	-
1.3	-	-	Каналы коммуникации (0,5)	-
1.4	-	-	Типовые ошибки в коммуникации (0,5)	-
2. - Позитивные позиции в коммуникации (3)				
2.1	-	-	Определение коммуникативных позиций по Э. Берну (1)	-
2.2	-	-	Выход в партнерскую позицию (1)	-
2.3	-	-	Вывод собеседника в партнерскую позицию (1)	-
3. - Вербальные инструменты эффективной коммуникации (3)				
3.1	-	-	Конструктивные вопросы (1)	-
3.2	-	-	Техники активного слушания (1)	-
3.3	-	-	Резюмирование и парафразирование (1)	-
4. - Управление эмоциями (4)				
4.1	-	-	Эмоциональный словарь и инструменты его расширения (0,5)	-
4.2	-	-	Инструменты расширения эмоционального словаря (0,5)	-
4.3	-	-	Способы диагностики личных эмоций (1)	-
4.4	-	-	Эффективная демонстрация своих эмоций на собеседника (0,5)	-
4.5	-	-	Способы определения эмоций собеседника (0,5)	-
4.6	-	-	Инструменты влияния на эмоции собеседника (1)	-

№, наименование темы	Содержание лекций (количество часов)	Наименование лабораторных работ (количество часов)	Наименование практических занятий или семинаров (количество часов)	Виды СРС (количество часов)
1	2	3	4	5
5. - Убедительная аргументация (2)				
5.1	-	-	Понятие и критерии убедительной аргументации (0,5)	-
5.2	-	-	Законы логики для убедительной аргументации (0,5)	-
5.3	-	-	Аргументация через общность целей, получение выгоды, избегание рисков (1)	-
6. - Манипуляции и противодействие им (1)				
6.1	-	-	Понятие манипуляции, цели и виды манипуляций (0,5)	-
6.2	-	-	Инструменты противодействия манипуляциям (0,5)	-

2.5. Оценка качества освоения программы (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

2.5.1. Форма(ы) промежуточной и итоговой аттестации

Итоговая аттестация проводится в форме зачета.

2.5.2. Оценочные материалы

Критерии оценки уровня освоения программы.

– Минимальный уровень – соответствует оценке «удовлетворительно» и обязательный для всех слушателей по завершении освоения программы обучения.

– Базовый уровень – соответствует оценке «хорошо» и характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции.

– Повышенный уровень – соответствует оценке «отлично» и характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования.

Оценка «зачтено» соответствует одному из уровней сформированности компетенций: минимальный, базовый, повышенный.

Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» ставятся студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

2.5.3. Методические материалы

Положение об итоговой аттестации слушателей по дополнительным профессиональным программам в Негосударственном частном образовательном учреждении высшего образования «Технический университет УГМК».

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебные аудитории Технического университета УГМК	Практические занятия	Мультимедийное оборудование

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

1. Непряхин, Н. Убеждай и побеждай: Секреты эффективной аргументации : учебное пособие / Н. Непряхин. — 4-е, изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2016. — 254 с. — ISBN 978-5-9614-5160-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/95263> (дата обращения: 12.01.2024). — Режим доступа: для авториз. Пользователей
2. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 368 с. — ISBN 978-5-7638-4335-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/181635> (дата обращения: 12.01.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3.3. Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляют преподаватели-практики, имеющие опыт в области управления и коммуникаций.

3.4. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды (при реализации программ с использованием дистанционных образовательных технологий)

Электронные информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения

4. РУКОВОДИТЕЛЬ И СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Руководитель программы: *Худякова Олеся Евгеньевна*, заместитель начальника управления ДПО НЧОУ ВО «Технический университет УГМК».

Составители программы: *Федькина Ирина Владимировна*, начальник управления развития персонала ОАО «УГМК».