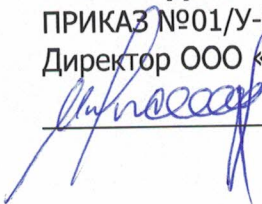


УТВЕРЖДЕНО

ПРИКАЗ №01/У-24 от 10.01.2024г.

Директор ООО «Лин Вектор»


_____ М.Ф. Хусаинов

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Дополнительная профессиональная образовательная программа

Программа повышения квалификации

«Развитие коммуникативных навыков»

Форма обучения: очная

Срок обучения: 8 часов

Набережные Челны, 2024

Содержание

1. Пояснительная записка.	стр. 3
1.1. Нормативно-правовое основание разработки программы.	стр. 3
1.2. Область применения программы.	стр. 3
1.3. Цель и планируемые результаты обучения.	стр. 4
2. Общая характеристика программы	стр. 4
2.1. Нормативный срок освоения программы	стр. 4
2.2. Материально-техническое обеспечение	стр. 4
2.3. Оценка качества освоения программы	стр. 5
2.4. Сведения о педагогических кадрах	стр. 6
3. Учебный план программы	стр. 6
4. Рабочая программа	стр. 7
5. Информационное и учебно-методическое обеспечение	стр. 8
6. Оценочные материалы	стр. 10
7. Согласование программы	стр. 11

1. Пояснительная записка.

1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы.

Дополнительная профессиональная образовательная программа (далее ДПОП) повышения квалификации Общества с ограниченной ответственностью «Лин Вектор» «Развитие коммуникативных навыков» разработана на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 г., №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 01.07.2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам",
- Письма Министерства образования и науки РФ от 30.03.2015 г., №АК-821/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»,
- Письма Министерства образования и науки РФ от 09.10.2013 г. N 06-735 "О дополнительном профессиональном образовании".

1.2. Область применения программы.

Программа предназначена для лиц, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, и направлена на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности, социальной среды и рынка труда.

Программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Программа направлена на повышение профессиональных компетенций руководителей всех уровней управления и специалистов, занимающихся внедрением инструментов Бережливого производства и повышения операционной эффективности компании. Слушатели должны уверенно пользоваться ПК и программами Microsoft Office, иметь навыки работы с разного рода информацией, уметь анализировать ее, делать выводы.

1.3. Цель, планируемые результаты обучения.

Цели образовательной программы:

Овладение прикладными знаниями о приемах и технике деловой коммуникации и их развитие для повышения эффективности управления.

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен знать:

- барьеры коммуникации и способы их преодоления

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен уметь:

- управлять потоками информации

- применять навык аргументации в процессе коммуникаций

- устанавливать доверительный контакт

Характеристика новой квалификации и связанных с ней видов: по результатам прохождения обучающего курса слушатель будет способен применять в своей деятельности инструменты эффективной коммуникации

Образовательная программа включает в себя: учебный план, рабочую программу, календарный учебный график, формы контроля, и другие материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

Образовательная программа включает в себя: учебный план, рабочую программу, формы контроля и другие материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

2. Общая характеристика образовательной программы.

2.1. Нормативный срок освоения программы.

Программа повышения квалификации «Развитие коммуникативных навыков» осуществляется по очной форме обучения с полным отрывом от работы, период обучения составляет 8 академических часов на протяжении 1-го дня.

Теоретическая часть совмещается с практическими заданиями на протяжении всего периода обучения. Практическая часть представляет собой выполнение групповых практических заданий и открытых дискуссий. В конце обучения проводится контроль полученных знаний в виде тестирования. По итогам успешного освоения образовательной программы выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

2.2. Материально-техническое обеспечение.

Помещение оснащено необходимым оборудованием и предметами мебели, а именно:

- комплект ученической мебели на 25 посадочных мест;
- комплект учительской мебели на одно посадочное место;
- доска-флипчарт магнитно-маркерная 70×100 см, передвижная, на роликах;
- Проектор
- Ноутбук для преподавателя
- Жесткий диск
- Видеокамера
- Фотокамера
- Многофункциональное устройство (черно-белый, цветной)
- Ламинатор
- Брошюратор
- Указка-презентер
- Аудиоколонка
- Электронно-библиотечная система «База знаний»
- Учебные издания.

Каждый обучающийся, в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным раздаточным материалом, доступом к библиотечному фонду, укомплектованному печатными и электронными учебными изданиями.

2.3. Оценка качества освоения образовательной программы.

Оценка качества освоения образовательной программы повышения дополнительного профессионального образования прописана в Положении «Об итоговой аттестации обучающихся в ООО «Лин Вектор».

Тестирование по итогам обучения проводится на основе набора тестовых вопросов с вариантами ответов. На подготовку ответов отводится от 30 до 60 минут. Оценка знаний производится по шкале оценивания:

«Зачтено»	Выставляется участнику обучения, ответившему правильно более чем на 50% вопросов.
«Не зачтено»	Выставляется участнику обучения, ответившему правильно менее чем на 50% вопросов.

В случае неудовлетворительной оценки участник обучения имеет право пересдать тестирование в установленном порядке.

К итоговой оценке допускаются участники обучения, успешно завершившие основной курс обучения, при условии посещения очного обучения не менее чем 70% от общего объема курса.

2.4. Сведения о педагогических кадрах

На обучение по программе «Развитие коммуникативных навыков» привлекаются специалисты, имеющие высшее профессиональное образование и стаж работы в образовательном учреждении не менее 3 лет. Преподаватель создает условия для формирования у обучающихся основных составляющих компетентности, обеспечивающей успешность будущей деятельности выпускников. Проводит все виды учебных занятий, учебной работы. Контролирует и проверяет выполнение обучающимися практических заданий, соблюдение ими правил по охране труда и пожарной безопасности при проведении учебных занятий. Преподаватели квалифицированные, практикующие специалисты, привлеченные на условиях почасовой оплаты труда.

3. Учебный план программы

№	Тема	Количество часов		
		Всего	В том числе	
			теория	практика
1.	Роль и значение деловой коммуникации в управлении	2	0.5	1.5
2.	Коммуникативные технологии	3	0.5	2.5
3.	Коммуникации в сложных ситуациях	2	1	1
4.	Подведение итогов.	1	-	1
Итого:		8	2	6

4. Рабочая программа

1. Роль и значение деловой коммуникации в управлении

Теория. Понятие и значение деловой коммуникации. Корпоративные коммуникации. Деловая коммуникация как инструмент достижения управленческих целей. Виды коммуникативных каналов и потоков информации в компаниях.

Практика. Распространенные ошибки в передаче информации. Причины искажения информации.

Результат. Сформировано понимание движения потоков информации и управления ими.

2. Коммуникативные технологии

Теория. Планирование и организация коммуникаций. Управление коммуникациями. Коммуникация при оценке деятельности сотрудника. Правила конструктивной критики; правила похвалы и поощрения; обратная связь как неотъемлемая составляющая продуктивной деловой коммуникации;

Практика. Коммуникация во время совещаний, собраний. Барьеры общения - факторы снижения эффективности коммуникаций. Факторы, способствующие эффективной коммуникации.

Результат. Сформирован навык планирования и организации эффективного процесса коммуникаций; сформирован навык использования инструментов при выстраивании эффективных коммуникациях

3. Коммуникации в сложных ситуациях

Теория. Восприятие и оценка ситуации. Конфликтные ситуации. Выбор стратегии коммуникативной деятельности с учетом особенностей ситуации. Роль руководителя в поиске и выборе способа разрешения противоречивых (конфликтных) ситуаций.

Практика. Конструктивная коммуникация - фактор формирования атмосферы сотрудничества в команде. Устойчивость к манипуляциям. Воздействие на собеседника и аудиторию. Способность к объективной обратной связи.

Результат. Сформирован навык реагирования и управления коммуникативным процессом в сложных ситуациях.

4. Подведение итогов.

Практика. Выполнение теста. Обратная связь. Вручение документов.

5. Информационное и учебно-методическое обеспечение.

Основные источники:

1. Волков, А. А. Курс русской риторики : учебное пособие / А. А. Волков. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2021. - 544 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-104-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1189334> (дата обращения: 28.02.2024). – Режим доступа: по подписке.
2. Дэниел Гоулман: Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ. – М.: МИФ; 2022 - 544 с.
3. Литвак М. Е.: Психологическое айкидо. Учебное пособие. 62-е издание; 2023. - 218 с.
4. Озенч К.: «Ритуалы для работы. 50 способов наладить отношения в коллективе и повысить эффективность труда / К. Озенч, М. Хейген; пер. с англ. В.Н. Егорова. – М.: «Лаборатория знаний», 2021. – 312 с.
5. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2023. — 169 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/11858. - ISBN 978-5-369-01461-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2043284> (дата обращения: 28.02.2024). – Режим доступа: по подписке.
6. Сидоров, П. И. Деловое общение : учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева ; под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 384 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003843-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/914130> (дата обращения: 28.02.2024). – Режим доступа: по подписке.

Рекомендуемые источники:

1. Аксенов Д.В., Борисова В.А. Гений общения. — М.: Академический Проект; Трикста, 2004. — 112 с. — (Популярная психология).
2. Александр Орлов: Джедайские техники конструктивного общения. - .М: «Манн, Иванов и Фербер», 2020. – 192 с.

3. Дерябо С.Д., Ясвин В.А.: Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства 5-е издание. - М.: Смысл; СПб.: Питер, 2004.— 192 с.
4. Джеймс Борг: Секреты Общения: магия слов. - М: Претекст, 2017. – 192 с.
5. Евтихов О.В.: «Практика психологического тренинга.» - СПб.: Издательство «Речь», 2007. – 256 с.
6. Кипнис М.: «Тренинг креативности.» - М.: Ось – 89, 2004 г. – 128 с. – (Действенный тренинг)
7. Курпатов А.В.: «Трудности в общении – 2-е издание, дополненное. – М.: ЗАО «ОЛМА Медиа Групп», 2007. – 224 с.
8. Лайкер Дж.: «Талантливые сотрудники: Воспитание и обучение людей в духе дао Toyota / Джеффри Лайкер, Дэвид Майер; Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008 г. – 294 с.
9. Макги, П. Мастерство общения. Как найти общий язык с кем угодно / Пол Макги. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 240 с.
10. Минто Б.: Золотые правила Гарварда и McKinsey. Правила магической пирамиды для делового письма/Пер, с англ. А. Румянцева. — М.: ООО «Издательство «РОСМЭН-ПРЕСС», 2004. -192 с. - (Международный деловой бестселлер).
11. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. М. : Эксмо, 2003. – 272 с.
12. Рон Хофф: «Я вижу вас голыми. Как подготовиться к презентации и с блеском ее провести»: Независимая фирма «Класс»; Москва; 2005 – 417 с.
13. Солдатов А.: «Я – бизнес тренер: Секреты обучения взрослой аудитории» / Александр Солдатов. – М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2013 г. – 257 с.
14. Хоган, К. Сумейте убедить, чтобы добиться поставленной цели / Кевин Хоган; пер. с англ. Ю. О. Анохиной.— М.: РИПОЛ классик, 2006.— 320 с.— (Careerology).
15. Шахиджанян В. В.: Ораторское искусство для начинающих. Учимся говорить публично / В. В. Шахиджанян — «Издательство АСТ», 2020 — (Практический тренинг).
16. Шипунов, Сергей.: Харизматичный оратор: руководство к курсу «Словесная импровизация» / Сергей Шипунов. – М.: Локус Стэнди: Университет риторики и ораторского мастерства. 2007. – 288 с.: цв. ил.

6. Оценочные материалы

1. Какой термин относится к различным способам обмена информацией в компании?

- А) Корпоративные коммуникации
- Б) Управленческая лингвистика
- В) Манипулирование информацией
- Г) Диалоги руководителей

2. Какова основная цель делового общения?

- А) Быстрая передача информации
- Б) *Достижение целей руководства с помощью эффективной коммуникации*
- В) Поддерживать краткость и лаконичность разговора
- Г) Создание дружественной атмосферы на рабочем месте

3. Назовите распространенную ошибку при передаче информации.

- А) Чрезмерное уточнение деталей
- Б) Предоставление слишком подробной обратной связи
- В) *Неправильная интерпретация сообщения отправителя*
- Г) Игнорирование важности невербальных сигналов

4. Каково значение обратной связи в продуктивном деловом общении?

- А) Обратная связь необязательна в хорошо функционирующей команде
- Б) *Обратная связь помогает в постоянном совершенствовании и лучшем понимании*
- В) Предоставление обратной связи может привести к конфликтам
- Г) Обратная связь должна предоставляться только во время официальных оценок.

5. Какова роль коммуникаций в планировании и организации оперативной деятельности внутри компании?

- А) Коммуникация не имеет отношения к планированию деятельности
- Б) *Это обеспечивает согласованность и ясность в выполнении планов*
- В) Планы должны оставаться конфиденциальными во избежание утечек
- Г) Оперативная деятельность лучше управляется без связи

6. Какова цель установления повестки дня в контексте общения во время встреч?

- А) Установление повестки дня не является необходимым для неформальных встреч
- Б) *Он обеспечивает структуру и направление встречи*
- В) Отказ от установления повестки дня позволяет проводить спонтанные дискуссии
- Г) Установление повестки дня является исключительно обязанностью руководителей групп.

7. Как эффективное общение способствует мотивации и вовлеченности сотрудников?

- А) Мотивация зависит исключительно от финансовых стимулов
- Б) *Это способствует чувству принадлежности и понимания, повышая мотивацию*
- В) Коммуникация не влияет на вовлеченность сотрудников

Г) Привлечение сотрудников является обязанностью только человеческих ресурсов.

8. Какова роль невербального общения в передаче сообщений внутри команды?

- А) Невербальное общение не играет роли в командной динамике
- Б) *Он дополняет и усиливает вербальные сообщения*
- В) Более эффективно полагаться исключительно на вербальное общение
- Г) Невербальные сигналы часто неправильно интерпретируются, что приводит к путанице.

9. Почему важно устранять причины искажения информации в деловом общении?

- А) Искаженная информация способствует творчеству внутри организации
- Б) *Это обеспечивает точную и надежную связь*
- В) Искажение добавляет интриги и азарта общению
- Г) Игнорирование искажений предотвращает конфликты внутри команды.

10. Какова роль эмпатии в эффективном общении?

- А) Эмпатия развивает речь и помогает слушать
- Б) *Это способствует пониманию и развитию позитивных отношений*
- В) Эмпатия должна применяться только к личным отношениям
- Г) Сопереживание членам команды только мешает работе

11. Как коммуникатор может адаптировать свой стиль при обращении к разным аудиториям внутри компании?

- А) Поддержание единого подхода к общению
- Б) *Адаптация языка и тона для удовлетворения разнообразия аудитории*
- В) Избегание общения с различными группами для предотвращения конфликтов
- Г) Использование сложного языка для демонстрации профессионализма

Согласование к программе:

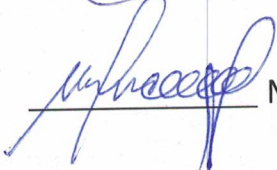
Программу разработал:

Директор по развитию

Согласовано:

Директор

 Н.В. Чупина

 М.Ф. Хусаинов