

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЦЕНТР ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДЕНО

Декан факультета
дополнительного образования
д.э.н., профессор В.М.Корнев



2019г

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КАВЛИФИКАЦИИ**

«Деловые коммуникации. Психологические аспекты»

(для Приволжского центра занятости)

Самара 2019

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основы разработки программы:

1. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. N 197-ФЗ, статья 195.1.
2. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. N 23 "О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов".
4. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 марта 2014 г. N 487-р "Об утверждении комплексного плана мероприятий по разработке профессиональных стандартов, их независимой профессионально-общественной экспертизе и применению на 2014 - 2016 годы".
5. Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. N 148н "Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов".
6. Приказ Минтруда России от 29 апреля 2013 г. N 170н "Об утверждении методических рекомендаций по разработке профессионального стандарта".
7. Приказ Минобрнауки России от 18 апреля 2013 г. N 292 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения".
8. Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. N 464 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования".
9. Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".
10. Приказ Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. N 1367 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры".
11. Приказ Минобрнауки России от 12 сентября 2013 г. N 1061 "Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования".
12. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов от 22 января 2015 г. № ДЛ-1/05 вв
13. ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент (уровень бакалавриата)», утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 12 января 2016 г. N 7
14. Положение о порядке разработки образовательной программы дополнительного профессионального образования в ФГБОУ ВО «СГЭУ» утв. приказом и.о. ректора №359- ОВ от 10 июля 2017 г.

Программа разработана на основе Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих. Раздел «Общепрофессиональные квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях», должность Директор (генеральный директор, управляющий) предприятия

1.2. Цель реализации программы

Обучение должно осуществляться с целью обучения:

- использованию самоконтроля, самоанализа, саморегуляции, самомотивации и эмпатии в любых ситуациях делового и межличностного общения;
- чтению эмоций из вербальной и невербальной коммуникации;
- успешному общению с другими людьми в невербальной манере;
- интерпретации своих и чужих эмоций, а также управлению ими;
- нахождению баланса оптимизма и пессимизма в любой ситуации;

- эффективному оказанию влияния на других;
- выработке оптимальных стратегий по управлению эмоциями в сложных ситуациях;
- использованию полученных навыков на рабочем месте.

Слушатель должен научиться управлять своими эмоциями, эмоциями других людей в процессе общения и решении задач в органах местного самоуправления городского округа Самара.

1.3. Планируемые результаты освоения программы

Программа «Деловые коммуникации. Психологические аспекты» направлена на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Общекультурные компетенции (ОК): ОК-1 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК): ОПК-1 - способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений.

Профессиональные компетенции (ПК):

Вид деятельности: организационно-управленческая. ПК 1 - владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умения проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры.

В результате освоения программы слушатели должны:

Знать:

- современные модели лидерства и практические технологии их реализации, принципы взаимодействия с подчиненными и коллегами, принципы работы на общий результат;
- основные принципы формирования и функционирования психического аппарата, особенности бессознательной коммуникации, в том числе и в организациях;
- современные подходы к организационной психологии;
- закономерности социально-психологического поведения людей при различных условиях;
- закономерности управления организационным конфликтом;
- подходы к выстраиванию эффективных организационных коммуникаций;
- методологические принципы психологии личности;
- предмет, принципы, основные проблемы психологии личности;
- методы исследования, применяемые в психологии личности;
- подходы и теории личности;
- структуру характера и уровни организации личности;
- теоретические и практические основы кооперации при наличии конфликта интересов.

Уметь:

- определять ведущие паттерны психических защитных механизмов и уровень функционирования психического аппарата;
- взаимодействовать с подчиненными и коллегами, применять личную стратегию лидерства, контролировать и оценивать деятельность других;
- управлять организационным конфликтом;
- выстраивать эффективные организационные коммуникации;
- применять личную стратегию лидерства;
- контролировать и оценивать деятельность других;

- обсуждать основные методологические принципы, на которых строятся исследования в области психологии личности; - выделять общие и специфические признаки научной теории, психологической теории и теории личности;
- оценивать особенности личности и индивидуальные свойства, психические процессы и состояния;
- выделять специфику основных вопросов психологии личности на современном уровне научного знания;
- отстаивать свои интересы без ущерба отношениям и кооперации с коллегами, работать на общий результат, эффективно взаимодействовать с другими людьми.

Владеть:

- навыками наблюдения и понимания бессознательных процессов в индивидуальном поведении человека, в межличностной коммуникации и в рабочем процессе;
- навыками определения типа характера человека и выстраивания соответствующей коммуникации с ним исходя из знания его психической структуры;
- навыками взаимодействия с подчиненными и коллегами, работать на общий результат, кооперировать с другими людьми, контролировать и оценивать деятельность других, работы с корпоративной культурой организации и ценностями;
- навыками решения конфликтных ситуаций;
- навыками взаимодействия с подчиненными и коллегами;
- навыками построения эффективной команды;
- методами исследования личности;
- приемами дифференциальной диагностики отклонения от нормального функционирования личности;
- навыками отстаивать свои интересы без ущерба отношениям и кооперации с коллегами, эффективно взаимодействовать с другими людьми.

1.4. Категория слушателей

К освоению дополнительной профессиональной программы повышения квалификации допускаются лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

1.5. Форма обучения

Форма обучения – очно-заочная.

1.6. Срок обучения

Трудоёмкость обучения - 36 часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя. Общий срок обучения – 10 дней.

1.7. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы -

Удостоверение о повышении квалификации.

1.8. Структурное подразделение, реализующее программу

Центр дополнительного профессионального образования СГЭУ.

**2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

Наименование программы: «Деловые коммуникации. Психологические аспекты».

Категория слушателей: лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Объем программы: 36 часов.

Форма обучения: очно-заочная.

№ п/п	Наименование темы	Всего, час	Лекции	Практические, семинарские, лабораторные занятия	Самостоятельная работа	Формы контроля
1.	Деловые коммуникации	9	-	4	5	
2.	Принятие управленческих решений	9	-	4	5	
3.	Управление временем руководителя: цели и механизмы	9	-	4	5	
4.	Топ-менеджер: траектория успешного развития.	9	-	4	5	
Итого		36	-	16	20	Тест

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

Срок обучения по программе	Объем программы	Форма обучения	Начало учебных занятий	Окончание учебных занятий	Количество занятий в неделю
10 дней	36	очно-заочная	11 сентября	21 сентября	2

4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ПРЕДМЕТОВ, КУРСОВ, ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

Тема 1. Деловые коммуникации

1.1. Деловые коммуникации в деятельности современного руководителя

1. Модель организационных коммуникаций. Фундамент управленческой деятельности. Внутренние клиенты.
2. Мягкие и жесткие навыки руководителя. Барьеры коммуникации.
3. Деловые игры «Круг общения», «Спички», «Полковник». Упражнения по техникам межличностного взаимодействия.
4. Отработка техник и приемов коммуникации в рабочей обстановке.

1.2. Влияние и убеждение

1. Определение, формы, принципы влияния. Воздействие и влияние. Роль цели. Содержательная и эмоциональная часть сообщения. Индивидуальные ресурсы влияния.
2. Анализ собственных стилей влияния.

1.3. Конструктивная обратная связь

1. Определение и виды обратной связи. Конструктивная и деструктивная обратная связь (критика). Цели и правила конструктивной обратной связи. Подача и принятие ОС. Алгоритм конструктивной/развивающей обратной связи.
2. Ролевые игры «Выступление», «Совещание»

Тема 2. Принятие управленческих решений

2.1. Управленческие решения

1. Понятие.
2. Характеристика.
3. Виды.

2.2. Процесс разработки и принятия управленческих решений

1. Требования к управленческим решениям:
2. Процесс принятия решений:
3. Методы принятия решения
4. Условия, влияющие на принятие неправильных решений

2.3. Методы обоснования управленческих решений

1. Стили принятия решений: критерии выбора стиля принятия решения в различных ситуациях.
2. Оценка рисков и предотвращение препятствий при внедрении решений.
3. Роли руководителя в процессе принятия управленческих решений: «Генератор», «Интегратор», «Фасилитатор», «Парламентер», «Обучающий» и др.

Тема 3. Управление временем руководителя: цели и механизмы

3.1. Основы успешного управления временем

1. Цели и механизмы управления временем
2. Факторы потери времени
3. Ресурсы в управлении временем

3.2. Планирование

1. Определение приоритетов
2. Составление планов дня с помощью метода Альпы.

3.3. Анализ личного тайм-менеджмента. Ресурсы

1. Принцип Парето
2. ABC-анализ
3. Контроль процесса и результатов. Самоконтроль.

3.4. Постановка задач (по запросу)

1. Критерии хорошо сформулированной цели
2. Алгоритм эффективной постановки задачи сотруднику.

Тема 4. Топ-менеджер: траектория успешного развития

4.1. Навыки эффективного руководителя:

1. Что влияет на эффективность работы руководителя;
2. Баланс навыков менеджера и лидерских качеств;
3. Профессионально-значимые управленческие компетенции;
4. «Роли» руководителя, как расширить свой репертуар.

4.2. Типы организационного менталитета руководителей и сотрудников:

1. Типология как инструмент в работе руководителя;
2. Понимание особенностей, сильных и слабых сторон разных типов сотрудников;
3. Использование типов организационного менталитета при постановке задач сотрудникам.

4.3. Власть и влияние в организации:

1. Источники власти руководителя;
2. Приемы использования влияния руководителя на подчиненных;
3. Противостояние осознанным и неосознанным манипуляциям.

5. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Форма итоговой аттестации – в форме итогового тестирования.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

6.1. Тематика итоговых тестов

1. Коммуникации - это:

- 1) процесс обмена информацией, включающий субъектов коммуникации (отправителя и получателя), способ коммуникации и объект коммуникации (передаваемую информацию);
- 2) это общение между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения;
- 3) процедура мысленного, а часто также и реального расчленения предмета (явления, процесса), свойств предмета (предметов) или отношения между предметами на части.

2. Основными компонентами коммуникационного процесса по Лассуэлу являются:

- 1) оратор, аудитория, средства передачи информации;
- 2) коммуникатор, сообщение, обратная связь;
- 3) источник сообщения, кодирующее и декодирующее устройство информации, получатель.

3. К средствам коммуникации относятся:

- 1) технические средства связи;
- 2) речь, поза, жесты, имидж, технические средства, коммуникационное пространство;
- 3) вербальные, невербальные, технические средства.

4. Наиболее эффективная коммуникация - это коммуникация с помощью:

- 1) технических средств;
- 2) непосредственное общение лицом к лицу;
- 3) сообщение с использованием невербальных средств коммуникации.

5. Коммуникационная компетентность - это:

- 1) умение налаживать контакты;
- 2) умение, знания и навыки, способствующие успешной коммуникации;
- 3) умение использовать вербальные и невербальные средства общения.

6. Выделите из нижеперечисленных факторов те, которые являются причинами коммуникационных неудач:

- 1) логические барьеры;

- 2) влияние окружающей среды;
- 3) стилистические барьеры;
- 4) неправильное оформление сообщения;
- 5) межкультурные различия;
- 6) несоответствие смысла и содержания информации;
- 7) фонетические барьеры;
- 8) неконгруэнтность (несоответствие) вербальных и невербальных сигналов;
- 9) семантические барьеры.

7. Выделите факторы, которые влияют на содержание диалога:

- 1) интересы собеседников;
- 2) этнографические различия;
- 3) статусно-ролевые отношения;
- 4) пространственная организация среды.

8. Барьерами коммуникации могут являться:

- 1) отсутствие коммуникации;
- 2) амбициозность технического персонала;
- 3) неприятие имиджа коммуниканта;
- 4) наличие трибуны для выступления.

9. Коммуникационной проблемой организации является:

- 1) нарушение возможности получать и распространять информацию;
- 2) создание сетевого коммуникационного пространства;
- 3) развитие нисходящих коммуникаций.

10. В процессе межличностных коммуникаций информационная нагрузка слов составляет:

- 1) 97,5 %;
- 2) 7-10 %;
- 3) 50 %;
- 4) 0 %.

11. Внутрифирменная коммуникационная политика должна быть направлена на:

- 1) удовлетворение амбиций руководителя организации;
- 2) поддержку равновесия формальной и неформальной структур внутри организации;
- 3) удовлетворение всех коммуникационных желаний клиента;
- 4) полезное обеспечение контактов с внешней средой.

12. Скрытое управление поведением партнера

- 1) манипулирование;
- 2) принуждение;
- 3) заражение;
- 4) просьба.

13. Управление коммуникациями – это:

- 1) профессиональная деятельность, направленная на достижение эффективной коммуникации внутри организации, между организацией и ее внешней средой путем реализации коммуникационной политики;
- 2) одна из функций управления людьми, которая распространяется на долгосрочные цели и действия компании в любой сфере;
- 3) процесс, направленный на управление движением ресурсов и отношений, возникающих между хозяйствующими субъектами в процессе движения различных ресурсов;
- 4) система управления качеством производимой продукции в какой-либо организации.

14. Что не является задачей управления коммуникациями:

- 1) формирование корпоративной общности и мотивации сотрудников;
- 2) развитие корпоративных финансовых механизмов, социально-экономических взаимосвязей;
- 3) обеспечение информационной поддержки управленческих решений;
- 4) выявление коммуникационных и управленческих проблем компании.

15. Стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека в психологии называется ...

- 1) эмпатия;
- 2) аттракция;
- 3) рефлексия;
- 4) идентификация.

16. В управлении коммуникациями слухи – это:

- 1) совокупность сведений, которые возникают из неизвестных источников и распространяются по неформальным каналам;
- 2) информация, которая распространяется без предоставления общепринятых свидетельств достоверности;
- 3) это сведения, знания, сообщения о положении дел, которые человек воспринимает из окружающего мира с помощью органов чувств;
- 4) совокупность сведений, которые получают из официальных источников информации.

17. Одним из методов альтернативного урегулирования споров и одновременно средством обмена информацией являются:

- 1) переговоры;
- 2) конференции;
- 3) лекции;
- 4) презентации.

18. Коммуникативный процесс в менеджменте - это:

- 1) передача информации так, чтобы фактический уровень ее был равен планируемому;
- 2) изменение в поведении «получателя», которое происходит в результате принятия сообщения;
- 3) обмен информацией между элементами организационной системы по каналам прямой и обратной связи.

19. Информация по времени поступления может быть:

- 1) Внешняя;
- 2) Экономическая;
- 3) Первичная;
- 4) Постоянная.

20. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- 1) Деловых интересов партнеров
- 2) Личностных, неделовых интересов партнеров
- 3) Профессиональных интересов партнеров

21. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- 1) Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- 2) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- 3) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

22. Атрибуцией называется:

- 1) Все ответы неверны
- 2) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
- 3) Приписывание определенным группам людей специфических черт
- 4) Стремление человека быть в обществе других людей

23. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- 1) Духовные идеалы партнера-адресата
- 2) Когнитивные структуры партнера-адресата
- 3) Потребности и склонности партнера-адресата
- 4) Ценностные установки партнера-адресата

24. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- 1) Жестов

- 2) Информационных технологий
- 3) Определенного темпа речи
- 4) Похлопываний по плечу
- 5) Устной речи

25. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- 1) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- 2) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- 3) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- 4) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

26. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- 1) Аудиальными образами
- 2) Зрительными образами
- 3) Тактильными образами

6.2. Требования к оценке качества освоения программы

Контроль компетенций, а также знаний и умений, приобретённых слушателями, осуществляется посредством проверки правильности выполнения тестов, практических работ и заданий, имеющих практическую направленность.

Формы аттестации:

Итоговая аттестация в форме тестирования.

Итоговая аттестация в форме тестирования

Оценка качества освоения программы осуществляется в процессе итоговой аттестации в форме выходящего (итогового) тестирования. Итоговый тест имеет целью оценить уровень владения слушателями профессиональными компетенциями, определенными в качестве результатов освоения программы.

6.3. Критерии оценки результатов освоения программы

Оценка ответа выставляется по оценочной шкале: «зачтено», «незачтено».

Для оценки результатов итоговой аттестации слушателей применяется следующая шкала оценки:

0-79 % верных ответов соответствует оценки «незачтено»

80-100 % верных ответов соответствует оценки «зачтено».

По результатам проведения обязательной итоговой аттестации выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Материально-техническое обеспечение

Наименование аудиторий, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитория	лекция	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска
Компьютерная аудитория	практические занятия	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска WiFi, программы, демонстрирующие возможности использования информационных технологий в управлении персоналом

7.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Чалдини Р. Психология влияния. – СПб.: Питер, 1999. – 272 с.
2. Чалдини Р., Мартин С. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 224 с.
3. Шейнов В.П. Психологическое влияние. – М.: Харвест, 2008. – 800 с.
4. Максвелл Д. Как стать человеком влияния. Как оказывать положительное влияние на жизнь других людей. – Дилиа, 2007. – 205 с.
5. Холл М. Как оказывать влияние на людей. – М.: АСТ, 2005. – 509 с.
6. Дилтс Р. Фокусы языка. – СПб, Питер, 2013. – 256 с.
7. Галло К. Правила Джобса. Универсальные принципы успеха от основателя Apple. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 240 с.

5.2. Дополнительная литература

1. Сьюэлл К., Браун П. Клиенты на всю жизнь. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2005. – 224 с.
2. Бишоп С. Тренинг ассертивности. - СПб, Питер, 2002. – 208 с.
3. Янг Р. Уверенность в себе. Умение контролировать свою жизнь. – М.: Претекст, 2012. – 384 с.
4. Янг Р. Сила личности. Как влиять на людей и события. – М.: Претекст, 2013. – 304 с.
5. Торопов Б. Как ладить с трудными людьми. – М., АСТ, 2004. – 319 с.
6. Храпков И.Б. Телефонное общение в бизнесе. - М., Генезис, 2004. – 202 с.
7. Карепина А. Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. – 248 с.
8. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент : учеб.-метод. пособие. Пенза : Изд-во ПГУ , 2013.
9. Самохвалова А.Г. Деловое общение секреты эффективных коммуникаций. М. : Речь, 2012.

Электронные Интернет-ресурсы

<http://www.upravlenie24.ru/>

<http://www.aup.ru/personal/>

<http://www.cfin.ru/management/>

<http://www.e-xecutive.ru/>

7.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Сведения о научно-педагогических работниках (внешних совместителях), привлекаемых к реализации программы

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Фамилия, имя, отчество, год рождения	Ученая степень, ученое звание	Стаж работы	Основное место работы, должность
1.	«Деловые коммуникации. Психологические аспекты»	Щелкунова С.А.	К.э.н.	16 лет	Доцент кафедры управление персоналом СамГУПС

8. СОСТАВИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ

Щелкунова С.А. - доцент кафедры управление персоналом СамГУПС.