

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ

 Е.В. Даценко
«» 2020 г.

ТИПОВАЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
Программа повышения квалификации

вид дополнительной профессиональной программы: программа повышения квалификации

Наименование программы Навыки эффективной коммуникации:
переговоры и стратегические коммуникации

Категория слушателей: государственные и муниципальные служащие аппарата Губернатора Самарской области

Уровень квалификации: не ниже 6

Объем: 42 часов

Форма обучения: очная с применением дистанционных образовательных технологий

Тольятти 2020 г.

Составители:

Хоменко Руслан Николаевич, руководитель Поволжской школы ораторского мастерства (Тольятти, Москва, Казань, Самара), ведущий тренер-лицензиат Университета Риторики и Ораторского Мастерства (г. Москва).

I. Общие положения

1.1. **Нормативную правовую основу** разработки программы составляют: федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

указ Президента Российской Федерации от 21 февраля 2019 г. № 68 «Положение о порядке осуществления профессионального развития государственных гражданских служащих Российской Федерации».

Программа разработана с учетом профессионального(ых) стандарта(ов) (квалификационных требований): Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 октября 2015 г. № 691н.

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата). Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 декабря 2015 г. № 1461.

1.2. **Типовая программа предназначена для повышения квалификации** государственных гражданских служащих, замещающих должности государственной гражданской службы категории «руководители» высшей и главной групп должностей, и муниципальных служащих, замещающих высшие должности муниципальной службы.

1.3. **Обучение** государственных и муниципальных служащих аппарата Губернатора Самарской области проводится по дополнительной профессиональной программе (программе повышения квалификации), разработанной Тольяттинским государственным университетом.

1.4. **Требования к слушателям:** к освоению дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации) допускаются государственные и муниципальные служащие, имеющие высшее образование.

1.5. **Срок освоения программы:** 42 часа

1.6. Повышение квалификации государственных и муниципальных служащих осуществляется с отрывом или без отрыва от государственной гражданской и муниципальной службы.

1.7. **Срок освоения** дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации – 23.11. – 27.11.2020 г.

II. Цель повышения квалификации

2.1. Целью повышения квалификации по дополнительной профессиональной программе, является совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности государственных и муниципальных служащих, обеспечивающих реализацию повышения профессионального уровня в рамках изучения и отработки универсальных речевых переговорных инструментов, применяемых в различных жизненных ситуациях.

III. Планируемые результаты повышения квалификации

3.1. Результатами повышения квалификации государственных и муниципальных служащих является повышение уровня их профессиональных компетенций за счет освоения и углубления знаний и умений в области эффективной коммуникации.

3.2. В ходе освоения дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации) будет усовершенствована и/или получена следующая общепрофессиональная компетенция (далее - ОПК):

способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) (ОПК-9).

3.3. В ходе освоения дополнительной профессиональной программы (программы повышения квалификации) будет усовершенствована и/или получены следующие профессиональные компетенции (далее - ПК):

знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30);

способность участвовать в реализации программы организационных изменений (в том числе в кризисных ситуациях) в части решения задач управления персоналом, знанием технологии преодоления локального сопротивления изменениям и умением использовать их на практике (ПК-37).

3.4. Карта компетенции раскрывает компонентный состав компетенции, технологии ее формирования и оценки:

1) Дисциплинарная карта компетенции ОПК – 9

ОПК - 7	
способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	
Технологии формирования:	Средства и технологии оценки:
Лекции, практические занятия	Тестирование

2) Дисциплинарная карта компетенции ПК - 30

ПК – 30	
знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике	
Технологии формирования:	Средства и технологии оценки:
Лекции, практические занятия	Тестирование

3) Дисциплинарная карта компетенции ПК - 37

ПК – 37	
способность участвовать в реализации программы организационных изменений (в том числе в кризисных ситуациях) в части решения задач управления персоналом, знанием технологии преодоления локального сопротивления изменениям и умением использовать их на практике	
Технологии формирования:	Средства и технологии оценки:
Лекции, практические занятия	Тестирование

3.5. Планируемые результаты обучения по программе повышения квалификации соответствуют трудовым действиям, определенным на основании профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом».

Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции, реализуемые после обучения	Код	Трудовые действия
Деятельность по развитию персонала	Организация обучения персонала	D/02.6	Анализ рынка образовательных услуг и потребностей организации в обучении персонала. Разработка планов, методических материалов, учебных планов и программ, проектов локальных актов

			по обучению и развитию персонала, включая оценку затрат. Организация мероприятий по обучению персонала. Подготовка предложений по формированию бюджета на организацию обучения персонала. Анализ эффективности мероприятий по обучению персонала.
--	--	--	--

3.6. В результате освоения дополнительной профессиональной программы (повышения квалификации) слушатель должен:

Знать:

определение, типы и традиции переговоров;
треугольник эффективной коммуникации;
техники общения в Речевой Самообороне;
приемы Речевой Самообороны.

Уметь:

применять приемы создания договоренностей;
отвечать на хамство изящно;
отвечать на любые вопросы;
понимать, чего на самом деле хочет от Вас человек;
распознавать манипуляции и противостоять им;
управлять вербальным конфликтом.

Иметь навыки:

применения технологии работы с возражениями;
отстаивания себя в ситуациях любых речевых конфликтов;
применения эффективных путей профилактики конфликтов;
управления своими эмоциями в сложных ситуациях;
управления своим состоянием в ситуации стресса;
перевода любого конфликта в конструктивный диалог и договоренность.

IV. Учебный план

4.1. Учебный план Типовой программы определяет перечень. Последовательность, общую трудоемкость разделов и формы контроля знаний.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические занятия, итоговую аттестацию.

Учебный план Типовой программы повышения квалификации «Навыки эффективной коммуникации: переговоры и стратегические коммуникации»

№ п/п	Наименование раздела	Количество учебных часов		
		всего	В том числе	
			Лекции	Практические занятия
1	Основы Речевой Самообороны: переговоры, самообороны и самозащиты	8	4	4
2	Основные ошибки при общении в конфликтной ситуации. Профилактика речевых нападений	8	4	4
3	Техники общения в Речевой Самообороне. Алгоритм Речевой	12	4	8

	Самообороны			
4	Приемы публичной Речевой Самообороны	12	3	9
5	Итоговая аттестация	2	-	2
Итого		42	15	27
Общая трудоемкость 1,16 зачетная единица				

4.2. Матрица отнесения разделов учебного плана Типовой программы и формируемых в них общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	Компетенции		
			Общепрофессиональные	Профессиональные	
			ОПК-7	ПК-30	ПК-37
1	Основы Речевой Самообороны: переговоры, самообороны и самозащиты	8	+	+	–
2	Основные ошибки при общении в конфликтной ситуации. Профилактика речевых нападений	8	+	+	–
3	Техники общения в Речевой Самообороне. Алгоритм Речевой Самообороны	12	+	–	+
4	Приемы публичной Речевой Самообороны	12	+	–	+
5	Итоговая аттестация	2	+	+	+

V. Календарный учебный график

Учебные занятия проводятся 5 раз в неделю (с понедельника по пятницу) по 8,5 ак.ч. в день. Занятия проводятся по мере комплектования групп – с 23 ноября по 27 ноября 2020 года с 9:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00.

VI. Содержание разделов учебного плана

№ п/п	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание
Тема 1. Основы Речевой Самообороны: переговоры, самообороны и самозащиты	Лекция, 4 часа	Переговоры – определения, типы, традиции. Самооборона и самозащиты: в чем разница, 4 способа общаться, 3 способа ответить на нападение. Треугольник эффективной коммуникации. Ситуация-Цель-Действие. На что обращать внимание при разрешении конфликтов. Конфликт:

		схема и типы. Виды речевых нападений.
	Практическое занятие, 4 часа	Самооборона и самозащиты: в чем разница, 4 способа общаться, 3 способа ответить на нападение. Треугольник эффективной коммуникации. Ситуация-Цель-Действие. На что обращать внимание при разрешении конфликтов. Виды речевых нападений: умышленно-иррациональные, варварские-скрытые, констатация-критика, совет-просьба-требование, межличностные-публичные, линейные-ролевые, безосновательные-обоснованные, прямые-опосредованные, устные-письменные. Зачем нападают? Куда бьют? Как распознать? Что делать?
Тема 2. Основные ошибки при общении в конфликтной ситуации. Профилактика речевых нападений	Лекция, 4 часа	Основные ошибки при общении в конфликтной ситуации. Профилактика речевых нападений
	Практическое занятие, 4 часа	Основные ошибки при общении в конфликтной ситуации: конфликтогены. Профилактика речевых нападений: просьбы, договоренности, правила, инструкции, схемы и принципы, эмоциональная гигиена.
Тема 3. Техники общения в Речевой Самообороне. Алгоритм Речевой Самообороны	Лекция, 4 часа	Техники общения в Речевой Самообороне. Алгоритм Речевой Самообороны
	Практическое занятие, 8 часов	Техники общения в Речевой Самообороне: взгляд, осанка, жесты, мимика, движения, интонации, паузы, импровизация. Слабые места: найти, знать, использовать. Роль амортизаторов в Речевой Самообороне. Алгоритм Речевой Самообороны: упрощенные алгоритм, универсальный алгоритм противостояния речевым нападениям. Приемы Речевой Самообороны: способы самостоятельной практической отработки приемов Речевой Самообороны. Как быстро научиться? Как сформировать навык?
Тема 4. Приемы публичной Речевой Самообороны	Лекция, 3 часа	Приемы публичной Речевой Самообороны
	Практическое занятие, 9 часов	Приемы публичной Речевой Самообороны: контрманипуляции. Видео-примеры применения алгоритма, инструментов и техник Речевой Самообороны.

VII. Организационно-педагогические условия реализации программы

7.1. Реализация дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации, обеспечивает совершенствование профессиональной компетенции -знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике, - необходимой для профессиональной деятельности государственных и муниципальных служащих, а также повышение их профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

7.2. Реализация дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации - обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю дисциплины (модулю), и ученую степень или опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере и систематически занимающимися научной и/или научно-методической деятельностью.

7.3. Выбор методов обучения: модель «Перевернутого класса» (участники самостоятельно изучают отдельные вопросы посредством просмотра видеолекций), занятия проводятся с использованием игровых методов, моделирования, диагностических методик.

7.4. Реализация программы предполагает наличие компьютерных классов корпус УЛК, ауд. № 910; 918.

Учебный процесс обеспечивается необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения MS Windows.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета УЛК №918: 23 ПК, интерактивная доска.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: ПК с выходом в интернет, наушники, веб-камеры, интерактивная доска.

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
Основные источники:

1. Введение переговоров : учебное пособие (практикум) / составители В. Н. Садченко, Т. Б. Легегина. - Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. - 176 с. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/92678.html>

2. Гэвин, Кеннеди Переговоры: полный курс / Кеннеди Гэвин ; перевод Е. Виноградова ; под редакцией Н. Нарциссовой. - 3-е изд. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 392 с. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/86760.html>

3. Грег, Уильямс Жесткие переговоры: как противостоять агрессору / Уильямс Грег, Айер Пэт ; перевод А. Сатунин ; под редакцией Л. Макариной. - Москва : Альпина Паблишер, 2020. - 256 с. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/93100.html>

4. Дипак, Малхотра Гений переговоров: как преодолеть препятствия и достичь блестящих результатов за столом переговоров и за его пределами / Малхотра Дипак, Макс Базерман Х.. - Москва : Интеллектуальная Литература, 2020. - 280 с. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/96875.html>

5. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 247 с. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81553.html>

6. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. - 2-е изд. - Саратов : Вузовское образование, 2020. - 59 с. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/97408.html>

7. Психология переговоров и разрешения конфликтов : учебное пособие (практикум) / составители И. В. Белашева, М. Л. Есаян, Э. В. Терещенко. — Ставрополь : Северо-Кавказский

федеральный университет, 2018. - 155 с. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/92736.html>

8. Хамаганова, К. В. Теория переговоров : учебное пособие / К. В. Хамаганова. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. - 73 с. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/102683.html>

9. Ричард, Шелл Большая книга переговоров: стратегии, сценарии, кейсы / Шелл Ричард ; перевод А. Ядыкин. - Москва : Альпина Паблишер, 2020. - 392 с. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/96876.html>

10. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина. - 2-е изд. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 152 с. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/82709.html>

Дополнительная литература:

1. Непряхин, Н. Ю. Гни свою линию: приемы эффективной коммуникации / Н. Ю. Непряхин ; под редакцией Е. Паутовой. - 2-е изд. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 149 с. - ISBN 978-5-9614-1525-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/86743.html>

2. Петрова, Ю. А. Золотые правила успешных переговоров : практическое пособие / Ю. А. Петрова, Е. Б. Спиридонова. - 2-е изд. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 115 с. - ISBN 978-5-4486-0467-6. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/79625.html>

3. Резник, С. Мастер переговоров. Игра по твоим правилам / С. Резник, Д. Гришин. - Москва : РИПОЛ классик, 2016. - 272 с. - ISBN 978-5-386-09351-8. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/73157.html>

4. Эффективные коммуникации / Уильямс Гэри, Миллер Роберт, Чалдини Роберт [и др.]. - Москва : Альпина Паблишер, 2018. - 199 с. - ISBN 978-5-9614-6593-8. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/82660.html>

VIII. Формы аттестации

8.1. Образовательное учреждение, реализующее программу курса, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля демонстрируемых слушателями знаний, умений и получения ими опыта практической деятельности и итогового контроля сформированности конечных результатов (дополнительных профессиональных компетенций, аспектов профессиональных компетенций).

Текущий контроль проводится преподавателем на основе оценивания результатов практических работ слушателей и тестирования полученных знаний.

Итоговый контроль проводится преподавателем на основе совокупной оценки результатов практических работ и тестов слушателей по каждой из тем программы, и итоговой работы в форме анализа 2 выполненных упражнений, результатов деятельности и рефлексивных высказываний.

По результатам итогового контроля формируется оценочное суждение о степени достижения конечных образовательных результатов программы в формате: «зачтено \ не зачтено».

Порядок перевода оценочных баллов в оценочное суждение определяется в оценочных средствах.

Формы и методы текущего и итогового контроля, критерии оценивания доводятся до сведения слушателей в начале обучения.

8.2. В соответствии с ч.3 и ч. 10 статьи 60 Федерального закона № 273-ФЗ от 29.12.2012 г «Об образовании в российской Федерации» лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается документ о квалификации (удостоверение о повышении квалификации).

8.3. Лица, не прошедшие итоговую аттестацию или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лица, освоившие часть программы и/или отчисленным из организации, осуществляющей образовательную деятельность, выдается справка об обучении или о периоде обучения.