

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ
Государственное автономное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Корпоративный университет московского образования»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАОУ ДПО
«Корпоративный университет»
М.Н. Русецкая
_____ 2024 г.

Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)

«Индивидуальная деловая коммуникация
в образовательной организации»

с инвариантным модулем «Ценности московского образования»

Разработчики программы:
Е.И. Артамонова
Д.Ю. Булаев
Е.А. Годорозя

Допущено Комиссией учебного центра
Протокол № 4 от «22» 01 2024 г.
Рег. Номер 01-38-059
Председатель комиссии [Signature] Н.И. Тишина

Москва, 2024

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы: совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области индивидуальной деловой коммуникации в образовательной организации.

№	Компетенция	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование
		Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	ОПК-7

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать–уметь	Направление подготовки Педагогическое образование 44.03.01
		Бакалавриат
		Код компетенции
	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы и этапы построения эффективной индивидуальной деловой коммуникации; – особенности личностных, эмоциональных, невербальных компонентов в процессе индивидуальной деловой коммуникации; – методы влияния в индивидуальной деловой коммуникации и техники противостояния скрытому влиянию; – стратегии поведения в конфликте и способы его разрешения; – алгоритм анализа и разработки стратегии конструктивного разрешения конфликта <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать и разрабатывать стратегию конструктивного разрешения конфликта 	ОПК-7

1.3. Категория обучающихся: Уровень образования – высшее; направление подготовки – педагогическое образование; область профессиональной деятельности – педагогическая деятельность в системе общего образования, школьная команда.

1.4. Форма обучения: очная, с применением ДОТ.

1.5. **Срок освоения программы:** 4 недели.

1.6. **Режим занятий:** 4 ч. в день, 1 раз в неделю.

1.7. **Трудоемкость:** 16 ч.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего, час. ауд.	Виды аудиторных учебных занятий, учебных работ		Форма контроля	Трудоемкость
			Лекция	Практ. занятия		
1.	Индивидуальная деловая коммуникация: основа эффективного взаимодействия	1	1			1
2.	Коммуникативная компетентность: вербальный аспект взаимодействия при решении профессиональных задач	3	1	2		3
3.	Коммуникативная компетентность: невербальный аспект взаимодействия при решении профессиональных задач	4	1	3	Тестирование	4
4.	Управление эмоциональным состоянием в процессе делового взаимодействия	4	1	3		4
5.	Профессиональное общение в условиях конфликтной	4	1	3	Практическая работа №1	4

№ п/ п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего, час. ауд.	Виды аудиторных учебных занятий, учебных работ		Форма контроля	Трудоемкость
			Лекция	Практ. занятия		
	ситуации					
	Итоговая аттестация				Зачёт по совокупности результата тестирования и выполненной практической работы №1.	
	ИТОГО:	16	5	11		16

2.2. Календарный учебный график

Наименование раздела, темы	Объем нагрузки	Учебные недели			
		1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя
Индивидуальная деловая коммуникация: основа эффективного взаимодействия	1	X			
Коммуникативная компетентность: вербальный аспект взаимодействия при решении профессиональных задач	3	X			
Коммуникативная компетентность: невербальный аспект взаимодействия при решении профессиональных задач	4		X		
Управление эмоциональным состоянием в процессе делового взаимодействия	4			X	
Профессиональное общение в условиях конфликтной ситуации	4				X

Итого	16				
--------------	-----------	--	--	--	--

2.3. Учебная программа

Темы	Виды учебных занятий/работ	Содержание
Тема 1. Индивидуальная деловая коммуникация: основа эффективного взаимодействия.	<i>Лекция (1 час)</i>	Понятие деловой коммуникации. Особенности деловой коммуникации в образовательной организации. Принципы и этапы построения эффективной индивидуальной деловой коммуникации. Место деловой беседы в индивидуальной коммуникации. Этапы деловой беседы: подготовительный, основной, итоговый. Приемы эффективной коммуникации на каждом этапе деловой беседы. Этикет делового общения. Цифровой этикет, деловая коммуникация онлайн.
Тема 2. Коммуникативная компетентность: вербальный аспект взаимодействия при решении профессиональных задач	<i>Лекция (1 час)</i>	Коммуникативные барьеры. Категоризация убеждений. Техника внутреннего переводчика. Влияние негативных убеждений на эффективность коммуникации. Внутренние установки на защиту, борьбу, конструктивное общение. Коммуникационные стратегии: «выиграл – выиграл», «выиграл – проиграл». Индикатор «прав – не прав». Модели речи. Техника активного слушания “ПАУК”, техника постановки вопросов, техника малого разговора, техники вербализации.
	<i>Практическое занятие (2 часа)</i>	Работа в группах. Отработка речевых приемов коммуникации, техник активного слушания.
Тема 3. Коммуникативная компетентность: невербальный аспект взаимодействия при решении профессиональных задач.	<i>Лекция (1 час.)</i>	Значение невербальной коммуникации. Невербальный аспект взаимодействия: мимика, пантомимика, просодика. Классификация невербальных средств общения по В. А. Лабунской: акустические, оптические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства. Пространственные коммуникации (проксемика). Межличностное пространство в деловом взаимодействии. Использование пространственных зон и позиций в помещении. Взаиморасположение в пространстве. Инструменты психологического влияния в деловой коммуникации. Техники противостояния скрытому влиянию. Метасообщение как инструмент передачи “вспомогательной” информации.

	<i>Практическое занятие (3 часа)</i>	Работа в группах. Отработка невербальных приемов взаимодействия, вступления в контакт. Тестирование по темам № 1-3.
Тема 4. Управление эмоциональным состоянием в процессе делового взаимодействия	<i>Лекция (1 час)</i>	Квадрат эмоций Д. Карузо Классификация способов регуляции эмоций: когнитивная, моторная, взаимодействие эмоций. Принципы принятия эмоций собеседника: право на эмоцию, намерение-действие. Типичные ошибки при управления эмоциями собеседников. Принципы и приемы саморегуляции и регуляции эмоционального состояния собеседника или группы людей. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности, значимости, вербализация чувств. Закон Джемса-Ланге. Вербальные и невербальные приемы регуляции эмоционального состояния собеседника: подстройка, создание обобщенного поля “мы”, позитивная речь.
	<i>Практическое занятие (3 часа)</i>	Тренинг стрессоустойчивости: отработка приемов саморегуляции эмоционального состояния (мышечная и дыхательная релаксация, техники управления вниманием). Идеомоторные тренировки. Работа с ресурсными состояниями. Работа в группах. Анализ видеофрагментов на предмет определения используемых вербальных и невербальных техник и приемов. Практическая проработка кейсов с использованием техник и приемов вербальной и невербальной коммуникации.
Тема 5. Профессиональное общение в условиях конфликтной ситуации	<i>Лекция (1 час)</i>	Понятие конфликта, «конфликтогена». Виды конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Вербальные и невербальные триггеры, провоцирующие конфликт. Конфликтные слова и конструкции. Структура взаимодействия. Алгоритм анализа и разработки стратегии конструктивного разрешения конфликта.
	<i>Практическое занятие (3 часа)</i>	Тренинг коммуникативных навыков: противодействие неконструктивному поведению. Решение кейс-задач по урегулированию конфликта в ситуациях профессионального взаимодействия. Практическая работа № 1. Анализ и разработка стратегии конструктивного разрешения конфликта.
Итоговая аттестация	Зачет	Зачёт по совокупности результата тестирования и выполненной практической работы №1.

РАЗДЕЛ 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

Оценка качества освоения программы осуществляется в форме текущего контроля и итоговой аттестации.

3.1. Текущий контроль осуществляется на основе результатов тестирования и выполнения Практической работы № 1.

3.1.1. Тестирование по темам №1-3.

Тестирование содержит не менее 10 вопросов. Примеры вопросов.

1. Укажите один правильный ответ.

Деловая коммуникация – это:

А) взаимодействие в сфере официальных отношений, целью которого является предотвращение конфликтных ситуаций;

Б) взаимодействие в сфере официальных отношений, целью которого является решение конкретных задач, достижение определённых результатов, оптимизация какой-либо деятельности;

В) официальные отношения между начальником и подчинённым по урегулированию разногласий

Правильный ответ: Б

2. Укажите один правильный ответ.

Назовите этапы деловой беседы:

А) подготовительный, основной, итоговый;

Б) подготовительный, проектировочный, основной, заключительный;

В) вступительный, основной.

Правильный ответ: А

3. Укажите один правильный ответ.

Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

А) Жестов;

Б) Информационных технологий;

В) Определенного темпа речи;

Г) Похлопываний по плечу;

Д) Устной речи

Правильный ответ: Д

Критерии оценивания и оценивание:

“удовлетворительно” - 6 верных ответов

“неудовлетворительно” - 0-5 верных ответов

3.1.2. Практическая работа № 1.

Анализ и разработка стратегии конструктивного разрешения конфликта.

Участники анализируют представленный видеотрегмент согласно представленному плану.

План анализа видеотрегмента:

Аргументируйте, почему эта ситуация является конфликтной.

Кто является участниками конфликтной ситуации и какова стратегия их поведения в конфликте?

Цели коммуникации для каждой стороны конфликта.

Какие вербальные приемы были использованы с каждой стороны конфликта?

Какие невербальные приемы были использованы с каждой стороны конфликта?

Опишите конструктивные действия с каждой стороны конфликта (если есть).

Опишите неконструктивные действия с каждой стороны конфликта.

Разработайте стратегию конструктивного разрешения конфликта.

Требования к выполнению работы:

1. Сформулированная цель отражает интересы стороны и представлена в форме действия (или прекращения действия).

2. Перечислены вербальные, невербальные приемы, а также приемы, связанные с использованием пространственных зон и позиций.

3. Каждый выделенный прием обоснован с точки зрения ориентации на достижение конечной цели.
4. Описаны конструктивные и неконструктивные действия для каждого участника конфликтной ситуации.
5. Обозначена стратегия поведения, свойственная каждому участнику.
6. Описание альтернативного варианта решения ситуации включает в себя описание вербальные и невербальных приемов, ведущих к урегулированию конфликта.

Критерии оценивания: Слушатели получают зачет, если работа соответствует заданным требованиям.

Оценивание: зачёт / незачёт.

3.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация осуществляется по совокупности результатов тестирования и выполненной практической работы №1.

Оценивание: зачет/незачет.

Раздел 4. «ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ»

4.1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

Перечень нормативных документов

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»
3. Распоряжение Правительства РФ от 24 июня 2022 г. № 1688-р об Утверждении Концепции подготовки педагогических кадров для системы образования на период до 2030 года

Основная литература

1. Гоулман Д., Эмоциональная компетентность. Почему он может значить больше, чем IQ - Москва: МИФ Саморазвитие, 2021. - 544 с.
2. Гоулман Д., Р. Бояцис, Э. Макки, Эмоциональное лидерство. - Москва: Альпина Паблишер, 2020. - 301 с.
3. Коммуникативная культура. От коммуникативной компетентности к социальной ответственности / Коллектив авторов. - М.: Питер, 2022. - 211 с.
4. Кольшикина Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство. М.: Юрайт, 2020. -164 с.
5. Макмиллан Р., Э. Свитцлер. Трудные диалоги. Что и как говорить, когда ставки высоки. - Москва: МИФ Саморазвитие., 2021. - 256 с.

Дополнительная литература

1. Джей Салливан. Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами. – М.: Издательство «Альпина Диджитал», 2019. – 230 с.
2. Эдванс ван В., Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми. - Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2019. - 384 с.
3. Короткий С.В. Деловые коммуникации. – М.: Издательство «Издательские решения», 2019. – 98 с.

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Для реализации программы необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

Мультимедийное оборудование (компьютер с выходом в интернет).

4.3. Кадровые условия реализации программы

Реализацию программы обеспечивают специалисты ГАОУ ДПО

«Корпоративный университет». Требования к квалификации кадров, обеспечивающих реализацию дополнительной профессиональной программы: наличие высшего педагогического или психологического образования, опыт работы не менее 3 лет в сфере ДПО.

**«Ценности московского образования»
Инвариантный модуль
(2 ч.)**

Раздел 1. «Характеристика программы»

1. Цель реализации модуля 1: совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области ценностей московского образования.

1.1. Совершенствуемые/новые компетенции

№	Компетенции	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (бакалавриат)
		Код компетенции
1.	Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики	ОПК-1

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать - уметь	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование
		Код компетенции
1.	<p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и цели московского образования 2. Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования 3. Стратегию ориентации в основных документах, задачах, механизмах, инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования <p>Уметь: Ориентироваться в основных документах, задачах, механизмах, инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования</p>	ОПК-1

1.3. Категория обучающихся: уровень образования - высшее образование, область профессиональной деятельности – основное общее, среднее общее образование.

1.4. Модуль реализуется с применением дистанционных образовательных технологий.

1.5. Трудоемкость обучения: 2 часа.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Внеаудиторные учебные занятия		Форма контроля	Трудоемкость
		Видео лекции/лекции презентации	Практические занятия		
1.1	Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и цели московского образования.	0,5	0,5	Тест №1.1	1
1.2	Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования.	0,5	0,5	Тест №1.2	1

2.2 Учебная программа

Темы	Виды учебных занятий/работ	Содержание
Тема 1.1 Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и цели московского образования.	Видео лекции/лекции презентации, 0,5 часа	Государственная программа города Москвы «Развитие образования города («Столичное образование»)). Приоритетные задачи московской системы образования. Основные механизмы повышения эффективности системы образования Москвы (Рейтинг вклада школ в качественное образование, аттестационная справка директора и др.). Городские проекты. Результаты системы образования города Москвы. Стратегия ориентации в основных документах, задачах, механизмах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования
	Практическая	Систематизация содержания лекции на

	работа, 0,5 часа	основании стратегии ориентации в основных документах, задачах, механизмах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования Тест №1.1
Тема 1.2. Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования.	Видео лекции/лекции презентации, 0,5 часа	Содержание управленческой компетентности сотрудников образовательных организаций города Москвы (управленческие функции и инструменты для их реализации; управленческое решение; техники и приемы командной работы; способы предвидения и предотвращения конфликтных ситуаций). Социальные коммуникации как фактор эффективного взаимодействия всех участников образовательных отношений (принципы, способы передачи информации в ОО; построение грамотного взаимодействия участников образовательных отношений) Стратегия ориентации в основных инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования
	Практическая работа, 0,5 часа	Систематизация содержания лекции на основании стратегии ориентации в основных инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования Тест №1.2

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

В качестве контроля выступает промежуточная аттестация в форме тестирования. «Зачет» выставляется при условии выполнения не менее 60% верных ответов.

Тест №1.1

Пример вопросов тестирования:

1. Цель реализации Государственной программы города Москвы «Столичное образование»:
 - А. Создание средствами образования условий для формирования личной успешности жителей города Москвы
 - Б. Максимальное удовлетворение запросов жителей города Москвы на образовательные услуги
 - В. Развитие государственно-общественного управления в системе образования
 - Г. Обеспечение соответствия качества общего образования изменяющимся запросам общества
2. Основной целью существования рейтинга школ является:

- А. Поиск школ-лидеров для предоставления им повышенного финансирования, с помощью которого они смогут создать и развить свою уникальную атмосферу для предоставления качественного образования и массового развития таланта
- Б. Мотивация каждой школы на работу в интересах каждого ребенка, семьи, города
- В. Осуществление статистического мониторинга состояния образования

Тест №1.2

Пример вопросов тестирования:

1. Выберите ключевые составляющие личной эффективности?
 - А. результативное достижение личных целей
 - Б. способность человека с меньшими затратами ресурсов (труда, времени) достигать большего результата
 - В. физическое здоровье
 - Г. знания и опыт

1. Что является оценкой эффективности исполнения управленческого решения?
 - А. Степень достижения цели
 - Б. Состав источников финансовых ресурсов
 - В. Количество исполнителей решения
 - Г. Количество альтернатив

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы Интернет-источники:

1. **Школа. Москва** [Электронный ресурс] (URL: <https://shkolamoskva.ru/>) (дата обращения 23.01.2024 г.)
2. **Московская электронная школа** [Электронный ресурс] (URL: <https://school.mos.ru/>) (дата обращения 23.01.2024 г.)

4.2. Материально-технические условия реализации модуля

Для реализации модуля необходимо следующее материально-техническое обеспечение: мультимедийное оборудование (компьютер с выходом в Интернет).

Ссылка для доступа к модулю:

<https://sdo.corp-univer.ru/course/view.php?id=1467>