

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ
Государственное автономное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования города Москвы
«МОСКОВСКИЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА
ОБРАЗОВАНИЯ»

УПРАВЛЕНИЕ ПО ПОДГОТОВКЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ РОСТУ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ
КАДРОВ
ОТДЕЛ ПУБЛИЧНЫХ КОММУНИКАЦИЙ



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАОУ ДПО МЦРКПО
А.И. Рытов А.И. Рытов
«26» «декабря» 2018 г.

Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)
Индивидуальная деловая коммуникация в образовательной
организации

Разработчики курса

Минаева К.Ю.
Подымова А.Н.

Рег. номер _____
И.о. начальника учебного отдела
_____ Кабанова Е.Н.

Одобрено на заседании
Отдела публичных коммуникаций

Протокол № 2 от 10.12.2018

Начальник отдела *А.Н. Подымова* Подымова А.Н.

Москва – 2018

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы

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

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенции	Направление подготовки Педагогическое образование 44.04.01 Код компетенции Магистратура
1	Готовность использовать индивидуальные и групповые технологии принятия решений в управлении организацией, осуществляющей образовательную деятельность.	ПК-16

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать – уметь	Направление подготовки Педагогическое образование 44.04.01
		Магистратура
		Код компетенции
1.	Знать: - этапы построения эффективной индивидуальной деловой коммуникации; Уметь: - выстраивать эффективную деловую коммуникацию с учетом этапов ее проведения	ПК-16
2.	Знать: - вариативность и значимость невербальных, эмоциональных и личностных компонентов в процессе индивидуальной деловой коммуникации Уметь: - выстраивать индивидуальную деловую коммуникацию с учетом невербальных, эмоциональных и личностных компонентов	ПК-16
3.	Знать: - признаки скрытого влияния в процессе индивидуальной деловой коммуникации; - техники конструктивного противостояния скрытому влиянию в процессе индивидуальной деловой коммуникации.	ПК-16

	Уметь: - распознавать скрытое влияние и конструктивно противостоять ему в процессе индивидуальной деловой коммуникации.	
4.	Знать: - стратегии поведения в конфликте; - алгоритм разрешения конфликта; - экспресс-техники работы со стрессом в конфликтной ситуации Уметь: - выходить из конфликтной ситуации, решая задачу на рациональном уровне; - снижать уровень стресса с помощью профилактики и экспресс-техник.	ПК-16

1.3. Категория обучающихся: образование – высшее, школьная команда.

1.4. Форма обучения: очная.

1.5. Режим занятий по 4 ч. в день, 1 раз в неделю.

1.6. Трудоемкость: 16 ч.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего ауд, час.	Виды учебных занятий, учебных работ		Формы контроля
			Интерактивная лекция	Практическое занятие	
1.	Индивидуальная деловая коммуникация, принципы построения, этапы деловой беседы	4	1	3	Входное тестирование в информационном пространстве курса на moodle.ru
2.	Личность в индивидуальной деловой коммуникации	4	1	3	
3.	Влияние в индивидуальной деловой коммуникации и техники противостояния	4	1	3	

	скрытому влиянию.				
4.	Конфликты в индивидуальной деловой коммуникации. Техники снятия стресса в конфликтной ситуации.	3	1	2	
5.	Итоговая аттестация	1		1	Зачет
		Итоговое тестирование			
	ИТОГО	16	4	12	

2.2. Учебная программа

№	Темы	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание
1.	Индивидуальная деловая коммуникация, принципы построения, этапы деловой беседы.	Интерактивная лекция, 1 час	Принципы построения индивидуальной деловой коммуникации. Место деловой беседы в индивидуальной коммуникации. Этапы деловой беседы: подготовительный, основной, подведение итогов. Приемы эффективной коммуникации на каждом этапе деловой беседы.
		Практическое занятие, 3 часа	Индивидуальная работа. Заполнение индивидуального плана подготовки к деловой беседе с учетом кейсовых вводных. Работа в мини-группах: отработка приемов эффективной коммуникации на каждом этапе деловой беседы. Групповая работа: исследование по выявлению барьеров коммуникации. <i>Входное тестирование</i>
2	Личность в индивидуальной деловой коммуникации	Интерактивная лекция, 1 час	Проявление эмоций в невербальной коммуникации, их значение. Личностные характеристики, их проявления. Выстраивание коммуникации с учетом проявления личностных характеристик.

		Практическое занятие, 3 часа	<p>Групповая работа. Исследование валидности восприятия невербальных проявлений и эмоций личности.</p> <p>Индивидуальная работа. Диагностирование собственных личностных характеристик.</p> <p>Работа в мини-группах. Отработка эффективной коммуникации с учетом наблюдаемых личностных характеристик во время индивидуальной коммуникации.</p>
3	Влияние в индивидуальной деловой коммуникации и техники противостояния скрытому влиянию	Интерактивная лекция, 1 час	<p>Методы влияния. Скрытое влияние в процессе деловой коммуникации, последствия. Виды скрытого влияния, алгоритм противостояния. Техники ассертивного поведения. Алгоритм отказа, реагирование на критику. Признаки уверенного поведения.</p>
		Практическое занятие, 3 часа	<p>Работа в мини-группах: анализ видеофрагментов на распознавание видов скрытого влияния.</p> <p>Дискуссия. Обсуждение последствий применения скрытого влияния.</p> <p>Работа в подгруппах: отработка техник ассертивного поведения с использованием признаков уверенного поведения.</p> <p>Работа в группах: разработка плана реагирования на скрытое влияние во время деловой коммуникации. Решение кейсов.</p>
4	Конфликты в индивидуальной деловой коммуникации. Техники снятия стресса в конфликтной ситуации.	Интерактивная лекция, 1 час	<p>Понятие конфликта. Стили поведения в конфликте. Алгоритмы поведения в конфликте. Понятия экостресс и дистресс. Техники снятия стресса Совместное обсуждение и оценивание результатов. Завершение занятия.</p>
		Практическое занятие, 2 часа	<p>Индивидуальное исследование: диагностика собственного стиля поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>Работа в мини-группах: отработка алгоритма поведения в конфликте с обратной связью от коллег.</p> <p>Работа в парах: отработка техник снятия деструктивных стрессовых состояний.</p>
5.	Итоговая аттестация	1 час.	<p>Зачет</p> <p>Итоговое тестирование</p>

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

1. Входное тестирование организовано в информационном пространстве курса на платформе moodle.

Пример вопроса: *Какая из нижеперечисленных стратегий поведения в конфликте характеризуется тем, что один из участников конфликта вынужденно или добровольно отказывается от борьбы и пытается найти выход из сложившейся ситуации без «боевых действий»?*

- a. Соперничество
- b. Приспособление и уступка
- c. Избегание, уклонение и уход
- d. Компромисс
- e. Сотрудничество

Правильный ответ – b.

2. Итоговая аттестация организована в форме тестирования в информационном пространстве курса на платформе moodle.

Пример вопроса:

В конце рабочего дня вас у школы «ловит» мама ученика, получившего неудовлетворительную оценку по результатам контрольной работы, и несколько раздраженно требует объяснения сложившейся ситуации: «Почему вы так не справедливы к моему ребенку! Он старается!». Ученик в среднем учится на 4, но именно эту контрольную работу он написал плохо, и оценка отразила этот результат. Вы рады бы ответить на ее вопросы, но в настоящий момент опаздываете на встречу. Как вы ответите маме ученика, используя техники ассертивного поведения:

- a. Мой рабочий день закончен. Есть вопросы - пишите.
- b. Внимательно выслушаете, дадите выговориться. Спросите каким, по ее мнению, должно быть решение и спокойно объясните логику выставления оценки.

- с. Выслушаете эмоциональную речь мамы. И корректно договорились о следующей встрече в удобное для всех время.
Правильный ответ – с.

ИЛИ На зачете слушатели решают кейсовое задание

Итоговая аттестация организована в форме зачета. На зачете слушатели прописывают кейс и решают кейсовое задание другого слушателя.

Слушатели самостоятельно прописывают кейсы по выбранной теме с учетом структуры написания кейсов и рекомендаций по их написанию.

Так же слушатели прописывают верный ответ, в котором должны содержаться конкретные техники, изучаемые на данном обучении.

Далее слушатели меняются написанными кейсами и решают их. После решения получают верный ответ, для сравнения результатов.

Итоговая аттестация пройдена, если составленный кейс соответствует описанным требованиям и слушатель верно решает кейс, оценка за решение кейса - зачтено.

Темы для кейсов:

1. Этапы деловой беседы.
2. Эффективная коммуникация на каждом этапе деловой беседы.
3. Проявление эмоций в невербальной коммуникации, их значение.
4. Личностные характеристики, их проявления.
5. Выстраивание коммуникации с учетом проявления личностных характеристик
6. Методы влияния.
7. Скрытое влияние в процессе деловой коммуникации, последствия.
8. Виды скрытого влияния, алгоритм противостояния.
9. Техники ассертивного поведения.
10. Алгоритм отказа, реагирование на критику.
11. Признаки уверенного поведения.

12. Понятие конфликта.
13. Стили поведения в конфликте.
14. Алгоритмы поведения в конфликте.
15. Техники снятия стресса

Структура кейса (кейс должен содержать следующие блоки):

1. Введение
2. Описание проблемы (краткое описание проблемы - как она видится каждым из участников)

Рекомендации для написания кейса:

1. Кейс, должен описывать знакомую и понятную участникам ситуацию. Случай, описанный в кейсе, должен быть основан на реальной ситуации
2. При создании кейса необходимо либо обладать собственным опытом в описываемой ситуации, либо воспользоваться помощью людей обладающими знаниями ситуации, которые в ней побывали.
3. В кейсе должна быть четко определена тема, вокруг которой он построен
4. При описании кейсов использовать только факты (без оценочных суждений, кроме случаев, когда это относится к мнению действующих в кейсе лиц)

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

Основная литература

1. . Панфилова А.П., Долматов А.В. Культура речи и деловое общение. Часть 1. - М.: Изд-во «Юрайт», 2017. – 231 с.
2. Панфилова А.П., Долматов А.В. Культура речи и деловое общение. Часть 2. - М.: Изд-во «Юрайт», 2017. – 258 с.
3. Паттерсон Кэрри, Гренни Джозеф, Макмиллан Рон. Трудные диалоги. Что и как говорить, когда ставки высоки. - М.: Изд-во «МАНН, ИВАНОВ, ФЕРБЕР», 2018. – 256 с.
4. Марк Гоулстон. Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров. - М.: Изд-во «МАНН, ИВАНОВ, ФЕРБЕР», 2018. – 272 с.

2. Материально-технические условия реализации программы:

1. мультимедийный проектор;
2. интерактивная доска;
3. компьютер и мультимедийная техника со стандартным программным обеспечением;
4. презентации по темам занятий;
5. флипчарт со сменным блоком бумаги (20 листов), желательнее – в клетку;
6. маркеры черного, темно-синего или темно-зеленого цвета (15 штук);
7. маркеры ярких цветов (например, оранжевый, фиолетовый) – 2-3 штуки;
8. описания упражнений и кейсов к занятиям;
9. рабочая тетрадь участника (раздаточный материал к занятиям, с местом для записей и решения заданий);
10. стикеры (клеящие листы) формата А5-А6 (2 пачки);
11. бумажный скотч– 1 шт.