

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



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГАОУ ДПО

«Корпоративный университет»

В.А. Тихонов

Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)

**«Индивидуальная деловая коммуникация
в образовательной организации»**

с инвариантным модулем «Ценности московского образования»

Регистрационный номер 01-38-872/1
Начальник организационно-педагогического
отдела

С. Г. Садчикова

Автор-разработчик:
А.Н. Подымова

Одобрено на заседании Управления
проектирования образовательных продуктов
Протокол № 7 от 03.12.2021

Начальник Управления

Д.А. Коричин

Раздел 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области индивидуальной деловой коммуникации в образовательной организации.

Совершенствуемые компетенции

№	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 44.03.01 Педагогическое образование Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Знать: - 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 алгоритм его разрешения.	ОПК-7
2.	Уметь: - выстраивать индивидуальную деловую коммуникацию с учетом принципов и этапов ее проведения; - осуществлять индивидуальную деловую коммуникацию с учётом особенностей личностных, эмоциональных, невербальных её компонентов; - применять методы влияния в индивидуальной деловой коммуникации и техники противостояния скрытому влиянию; - рационально решать конфликтные ситуации и применять техники снятия деструктивных стрессовых состояний.	ОПК-7

1.3. Категория обучающихся: Уровень образования – высшее; область профессиональной деятельности – педагогическая деятельность в общем образовании, школьная команда.

1.4. Форма обучения: очная, с применением ДОТ.

1.5. Срок освоения программы: 4 недели.

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

1.7. Трудоемкость: 16 ч.

Раздел 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный (тематический) план

№	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего, час	Виды учебных занятий, учебных работ		Формы контроля
			Лекции	Практические занятия	
1.	Индивидуальная деловая коммуникация: принципы и этапы построения.	4	1	3	Тестирование
2.	Особенности личностных, эмоциональных и невербальных компонентов индивидуальной деловой коммуникации.	4	1	3	Практическая работа №1
3.	Влияние в индивидуальной деловой коммуникации и техники противостояния скрытому влиянию.	4	1	3	Практикум. Решение кейсов
4.	Конфликты в индивидуальной деловой коммуникации.	4	1	3	Практическая работа №2
5.	Итоговая аттестация.				Зачёт по совокупности выполненных практических работ, заданий и тестов.
Всего:		16	4	12	

2.2. Учебная программа

№	Наименование разделов (модулей) и тем	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание
1.	Тема 1. Индивидуальная деловая коммуникация: принципы и этапы построения.	Лекция, 1 ч.	Понятие деловой коммуникации. Особенности деловой коммуникации в образовательной организации. Принципы построения индивидуальной деловой коммуникации. Место деловой беседы в индивидуальной коммуникации. Этапы деловой беседы: подготовительный, основной, итоговый. Приемы эффективной коммуникации на каждом этапе деловой беседы.
		Практическое занятие, 3 ч.	<u>Практическое занятие.</u> <i>Индивидуальная работа:</i> заполнение индивидуального плана подготовки к деловой беседе. <i>Работа в мини-группах:</i> отработка приемов эффективной коммуникации на каждом этапе деловой беседы. <i>Групповая работа:</i> исследование по выявлению барьеров коммуникации. <i>Тестирование по итогам занятия.</i>
2.	Тема 2. Особенности личностных, эмоциональных и невербальных компонентов индивидуальной деловой коммуникации.	Лекция, 1 ч.	Личностные характеристики, их проявления. Выстраивание коммуникации с учетом проявления личностных характеристик. Проявление эмоций в невербальной коммуникации, их значение.

		Практическое занятие, 3 ч.	<u>Практическая работа №1</u> Провести исследование валидности восприятия невербальных проявлений и эмоций личности в учебной группе. Осуществить диагностику собственных личностных характеристик. Отработать через упражнения навыки эффективной коммуникации с учетом наблюдаемых личностных характеристик.
3.	Тема 3. Влияние в индивидуальной деловой коммуникации и техники противостояния скрытому влиянию.	Лекция, 1 ч.	Понятие влияния в деловой коммуникации. Методы влияния. Скрытое влияние в процессе деловой коммуникации, его последствия. Виды скрытого влияния, алгоритм противостояния. Техники ассертивного поведения. Алгоритм отказа, реагирование на критику. Признаки уверенного поведения.
		Практическое занятие, 3 ч.	<u>Практикум. Решение кейсов.</u> Индивидуально решить кейсовые ситуации в видеофрагментах на выявление скрытого влияния. Обсудить с группой предложенные решения. Решить кейсовые ситуации на применение техник ассертивного поведения. На основе решений кейсов разработать план реагирования на скрытое влияние во время деловой коммуникации.
4.	Тема 4. Конфликты в индивидуальной деловой коммуникации.	Лекция, 1 ч.	Понятие конфликта. Стили поведения в конфликте. Алгоритмы поведения в конфликте. Понятия экостресс и дистресс. Техники снятия стресса.

		Практическое занятие, 3 ч.	<u>Практическая работа №2.</u> Провести диагностику собственного стиля поведения в конфликтной ситуации. В мини-группах отработать алгоритм поведения в конфликте (с обратной связью от коллег). В парах отработать техники снятия деструктивных стрессовых состояний.
	Итоговая аттестация.		Зачёт по совокупности выполненных практических работ, заданий и тестов.

Раздел 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Текущий контроль

В программе повышения квалификации используется текущая и итоговая аттестация слушателей. Текущая аттестация осуществляется на основании выполнения слушателями заданий, упражнений и тестов по каждой теме учебной программы. Итоговая аттестация осуществляется по совокупности выполненных практических работ, заданий и тестов.

Формы текущей аттестации:

- тестирование по теме №1;
- практическая работа №1 по теме №2;
- практикум по решению кейсов по теме №3;
- практическая работа №2 по теме №4.

Тестирование по теме №1 «Индивидуальная деловая коммуникация: принципы и этапы построения».

Тест проводится в конце занятия. Каждый слушатель индивидуально отвечает на вопросы. Тест состоит из 9 (деяти) вопросов с выбором из трёх вариантов ответа.

Например :

1. 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

2. Назовите этапы деловой беседы:

А) подготовительный, основной, итоговый

Б) подготовительный, проектировочный, основной, заключительный

В) вступительный, основной.

Критерии оценки выполнения теста по теме:

«удовлетворительно» - 7-9 верных ответов;

«неудовлетворительно» - 0-6 верных ответов.

Практическая работа №1 по теме «Особенности личностных, эмоциональных и невербальных компонентов индивидуальной деловой коммуникации».

Целью практической работы является отработка навыков диагностики собственных личностных характеристик слушателей, влияющих на коммуникацию, а также - формирование первичного умения распознавать проявления эмоций в невербальной коммуникации.

Текущее оценивание осуществляется на основе индивидуальных результатов выполнения слушателями задания по диагностике собственных личностных характеристик. Для этого используется методика «Самоконтроль в общении».

Фрагмент методики:

Внимательно прочитайте десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным или преимущественно верным, обведите букву В справа от предложения. Если оно кажется вам неверным или преимущественно неверным, обведите букву Н.

	1	0
<i>мне кажется трудным искусство подражать повадкам других людей</i>	<i>Н</i>	<i>В</i>
<i>в разных ситуациях и общении с разными людьми, я часто веду себя по-разному</i>	<i>В</i>	<i>Н</i>
<i>я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу</i>	<i>Н</i>	<i>В</i>

Подсчитайте количество обведённых букв в первом столбике (под цифрой 1). Это ваш итоговый балл. 0-3 балла – у вас низкий коммуникативный контроль. Вы принципиальны и прямолинейны и гордитесь этим. Не считаете нужным «подстраиваться» под кого – либо или подо что-либо. В общении вы искренни и надёжны. Многие вас любят за это. Однако некоторые считают вас «неудобной» и «недипломатичной» личностью. Это может стать помехой при работе в коллективе, особенно в женском, где, как известно, личные отношения значат очень много.

4-6 баллов – у вас средний коммуникативный контроль. Вы достаточно искренни и вместе с тем «аккуратны в выражениях». Обычно проблем в общении у вас не возникает.

7-10 баллов – у вас высокий коммуникативный контроль. Вы согласны с фразой «Весь мир – театр, а люди в нём – актёры». Вы гибко реагируете на изменения ситуации, хорошо чувствуете впечатление, которое производите на окружающих, любите иногда «подыграть». Вы прекрасно знаете, где и как нужно себя вести. Профессиональное общение не является для вас проблемой, но вот когда дело касается глубоких отношений, искренности и самораскрытия, то вы чувствуете, что вам неуютно без привычных ролей и масок.

Далее каждому слушателю предлагается оценить свою работу по самодиагностике личностных качеств в общении.

Критерии оценки:

«удовлетворительно» - я сразу понял задание, выполнил его быстро, мне понятна интерпретация результатов самодиагностики;

«неудовлетворительно» - я не сразу понял суть задания, выполнение вызвало затруднение, интерпретация результатов самодиагностики требует дополнительных разъяснений.

Практикум. Решение кейсов по теме «Влияние в индивидуальной деловой коммуникации и техники противостояния скрытому влиянию».

Целью практикума является развитие умения распознавать влияния в индивидуальной деловой коммуникации и противостоять этому влиянию. Практикум построен на использовании кейсовых заданий слушателям. Всего используется 10 (десять) кейсов.

Пример кейса:

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:

А). Мой рабочий день закончен. Есть вопросы - пишите.

Б). Внимательно выслушаете, дадите выговориться. Спросите каким, по её мнению, должно быть решение и спокойно объясните логику выставления оценки.

В) Выслушаете эмоциональную речь мамы. И корректно договоритесь о следующей встрече в удобное для всех время.

Правильный ответ – В.

Критерии оценивания:

«удовлетворительно» - 7-10 верных ответов;

«неудовлетворительно» - 0-6 верных ответов.

Практическая работа №2 по теме «Конфликты в индивидуальной деловой коммуникации».

Целью практической работы является выработка алгоритма собственного поведения в конфликтной ситуации на основе диагностики собственного стиля поведения и отработка техник снятия деструктивных стрессовых состояний.

Текущее оценивание по теме осуществляется на основе экспресс-теста, в который включены все содержательные компоненты практической работы. Тест состоит из 6 (шести) вопросов с разным числом ответов.

Например :

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»?

А) соперничество

Б) приспособление и уступка

В) избегание, уклонение и уход

Г) компромисс

Д) сотрудничество

Правильный ответ – Г.

Критерии оценивания:

«удовлетворительно» - 6 верных ответов;

«неудовлетворительно» - 0-5 верных ответов.

3.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация осуществляется по совокупности выполненных практических работ, заданий и тестов.

Требования: на положительную оценку выполнены все практические работы, задания, тесты.

Оценивание: зачет/незачет.

Раздел 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основная литература

1. Джей Салливан. Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами. – М.: Издательство «Альпина Диджитал», 2019. – 230 с.
2. Марк Гоулстон. Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров. - М.: Издательство «МАНН, ИВАНОВ, ФЕРБЕР», 2018. – 272 с.
3. Паттерсон Кэрри, Гренни Джозеф, Макмиллан Рон. Трудные диалоги. Что и как говорить, когда ставки высоки. - М.: Издательство «МАНН, ИВАНОВ, ФЕРБЕР», 2018. – 256 с.
4. Короткий С.В. Деловые коммуникации. – М.: Издательство «Издательские решения», 2019. – 98 с.
5. Панфилова А.П., Долматов А.В. Культура речи и деловое общение. Часть 1. - М.: Издательство «Юрайт», 2017. – 231 с.
6. Панфилова А.П., Долматов А.В. Культура речи и деловое общение. Часть 2. - М.: Издательство «Юрайт», 2017. – 258 с.
7. Психология делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата / М.Ю. Коноваленко. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 158 с.
8. Фридман А., Щербатых Ю., Галанцев Д. Управление стрессом для делового человека. – М.: Издательство «Добрая книга», 2017. – 490 с.
9. Хазагеров Г.Г., Корнилова Е.Е. Риторика делового человека. – М.: Издательство ФЛИНТА, 2018. – 170 с.

Дополнительная литература

1. Гевин Кеннеди. Договориться можно обо всём! Как добиваться максимума в деловых переговорах. – М.: Издательство «Альпина Паблишер», 2014. – 416 с.

2. Джеймс Борг. Секреты общения. Магия слов. – М.: Издательство «Претекст», 2016. – 160 с.

3. Ник Морган. Сигналы влияния. Как убеждать и контролировать людей. – М.: Издательство «Питер», 2014. – 290 с.

Интернет-ресурсы

1. 13 советов, как правильно начать беседу. Режим доступа: <https://lifehacker.ru/13-sovetov-kak-pravilno-nachat-besedu/> (дата обращения: 29.12.2021)

2. Каймакова М. В. Коммуникации в организации: текст лекций. Режим доступа: <https://scicenter.online/obschenie-delovoe-scicenter/kommunikatsii-organizatsii-tekst-lektsiy.html> (дата обращения: 29.12.2021)

3. Деловая коммуникация: понятие, виды и особенности. Режим доступа: <https://businessman.ru/new-delovaya-kommunikaciya-ponyatie-vidy-i-osobennosti.html> (дата обращения: 29.12.2021)

4. Техники ассертивного поведения как метод предотвращения конфликтных ситуаций. Режим доступа: <https://www.b17.ru/blog/113042/> (дата обращения: 29.12.2021)

5. Межличностные конфликты, их конструктивное разрешение. Режим доступа: <https://ayratmusin.ru/oge-po-obshchestvoznaniyu/mezhlichnostnyye-konflikty-ikh-konstruktivnoye-razresheniye.html> (дата обращения: 29.12.2021)

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Мультимедийное оборудование (компьютер с выходом в интернет).

«Ценности московского образования»
Инвариантный модуль (1)
в программах повышения квалификации
центральных городских учреждений
(2 ч.)

Раздел 1. «Характеристика программы»

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

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.	Знать: 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 Уметь: Ориентироваться в основных документах, задачах, механизмах, инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования	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	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

московского образования		образование, «Надежная школа», 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 работа, 0,5 часа	Систематизация содержания лекции на 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 и высоким мировым стандартам

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

2. 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-ресурсы:

Школа Большого города [Электронный ресурс] (URL: <https://school.moscow/>. Дата обращения 27.05.2021).

Основная литература:

Электронное учебное пособие «Новые инструменты управления школой», разработанное на основе материалов селекторных совещаний Департамента образования и науки города Москвы по актуальным направлениям развития системы образования. [Электронный ресурс] (URL: https://www.dpomos.ru/selector/?_ga=2.161027130.643081009.15167092342119693994.1506337590 Дата обращения 27.05.2021).

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.mcrkpo.ru/course/view.php?id=1478>