

МОСКОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ОБЩЕРОССИЙСКОГО ПРОФСОЮЗА ОБРАЗОВАНИЯ



УТВЕРЖДАЮ

Председатель Московской
Городской организации
Общероссийского Профсоюза
образования

Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)

**Развитие и применение навыков деловой профессиональной
коммуникации педагога.**

24 часа.

Авторы курса:

Плотникова Татьяна Валерьевна –

заместитель председателя МГО

Общероссийского Профсоюза образования

Юдина Наталья Владимировна,

д.фил.н., профессор Департамента иностранных языков
и межкультурной коммуникации

Финансового университета при Правительстве РФ,

почетный профессор РАО

Москва – 2022

Раздел 1. «ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ»

1.1. Цель и задачи реализации программы

Цель – совершенствование профессиональных компетенций в области применения навыков деловой профессиональной коммуникации педагога.

Совершенствуемые компетенции

(В соответствии приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 121 от 22 февраля 2018 года об утверждении ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое)

№ п/п	Компетенции	Педагогическое образование 44.04.01
		Квалификация Магистратура
		Код компетенций
1.	Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений.	ОПК-7

1.2. Планируемые результаты обучения

№ п/п	Знать – уметь	Педагогическое образование 44.04.01
		Квалификация Магистратура
		Код компетенции
1.	Знать: – Основные принципы эффективной коммуникации. – Основные локальные документы в области профессиональной этики (Кодекс профессиональной этики. Примерное положение о профессиональной этике.) – Алгоритм разработки предложений в Кодекс профессиональной этики по выстраиванию деловой	ОПК-7

	<p>коммуникации при реализации образовательных программ</p> <p>Уметь:</p> <p>– Разрабатывать предложения по выстраиванию деловой коммуникации при реализации образовательных программ в локальный документ - Кодекс профессиональной этики</p>	
2.	<p>Знать:</p> <p>– Основные подходы при организации коммуникации в виде телефонных переговоров, рабочей переписки с использованием электронных средств связи</p> <p>– Основные принципы разработки регламентов по организации коммуникации в образовательной организации.</p> <p>– Алгоритм разработки регламента коммуникации с обучающимися, родителями, представителями администрации при реализации образовательных программ.</p> <p>Уметь:</p> <p>– Разрабатывать регламенты коммуникации с обучающимися, родителями, представителями администрации при реализации образовательных программ</p>	ОПК-7

1.3. Категория обучающихся: уровень образования – высшее образование, направление подготовки «Педагогическое образование».

Область профессиональной деятельности: общее образование.

1.4. Форма обучения: очная с применением дистанционных образовательных технологий.

1.5. Режим занятий: не менее 1 занятия в неделю продолжительностью не менее 3 часов, возможно проведение программы в виде интенсива с режимом очных занятий 2 дня в неделю по 7 часов.

1.6 Трудоемкость программы – 24 часа, из них:

- лекции – 6 часов;
- практические занятия – 8 часов;
- самостоятельная работа – 10 часов.

Раздел 2. «СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование тем	Аудиторные учебные занятия, учебные работы			Внеаудиторная работа	Формы контроля	Трудоёмкость
		Всего ауд., час	Интерактивные лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа		
1.	Роль коммуникационного процесса в системе взаимодействия участников образовательных отношений	8	4	4	4	Практическая работа № 1	12
2.	Организация и проведение деловых телефонных переговоров, рабочей переписки в электронных средствах связи	6	2	4	6	Практическая работа № 2	12
	Итоговая аттестация					Зачет на основании совокупности выполненных практических работ 1 и 2	
	Итого:	14	6	8	10		24

2.2. Учебная программа

Темы	Виды учебных занятий/работ, час.	Содержание
Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе взаимодействия участников образовательных отношений	Интерактивная лекция, 2 часа	<p>Коммуникация – важная составляющая современного образовательного процесса. Основные принципы эффективной коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Виды коммуникаций: внутренние, внешние, межуровневые, внутри уровневые, вертикальные, горизонтальные, формальные коммуникации.</p> <p>Характеристика форм и средств коммуникаций в компаниях: вербальная и невербальная формы; традиционные средства вербальной коммуникации в образовательном процессе. Коммуникационные стили и роли участников.</p> <p>Коммуникационные барьеры и их причины. Барьеры в межличностных коммуникациях: семантические, барьеры восприятия, барьеры обратной связи.</p> <p>Основные локальные документы в области профессиональной этики. (Кодекс профессиональной этики. Примерное положение о профессиональной этике).</p> <p>Алгоритм разработки предложений в Кодекс профессиональной этики по выстраиванию деловой коммуникации при реализации образовательных программ</p>
	Практическое занятие, 2 часа	<p>Слушатели изучают традиционные вербальные способы коммуникации (с обучающимися, родителями, представителями администрации) и их роль при реализации образовательных программ (внутренние документы, ведение ЭЖД, использование корпоративной электронной почты и мессенджеров, информационные материалы и др.). Анализируют возможности и ограничения каждого из способов коммуникации.</p>

	<p>Интерактивная лекция, 2 часа</p>	<p>Невербальные средства делового общения. Создание «благоприятного психологического климата» и его влияние на достижение результатов при реализации образовательных программ. Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. Умение слушать собеседника как психологический прием. Техника постановки вопросов и ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Трактовка взглядов и мимики лица. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность. Нейтрализация замечаний собеседника.</p>
	<p>Практическое занятие, 2 часа</p>	<p>Слушатели отрабатывают техники, помогающие выстроить эффективное взаимодействие с участниками образовательных отношений различных психологических типов.</p>
	<p>Самостоятельная работа, 4 часа</p>	<p>Практическая работа № 1 «Разработка предложений в Кодекс профессиональной этики по выстраиванию деловой коммуникации при реализации образовательных программ»</p>
<p>Тема 2. Организация и проведение деловых телефонных переговоров, рабочей переписки в электронных средствах связи</p>	<p>Интерактивная лекция, 2 часа</p>	<p>Основные подходы при организации коммуникации в виде телефонных переговоров, рабочей переписки с использованием электронных средств связи. Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых переговоров. Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях - контроль за эмоциями. Стили ведения деловых переговоров. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Когда и как завершать переговоры. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Организация деловой переписки. Риски и ограничения. Выбор техники проведения делового</p>

		<p>телефонного разговора.</p> <p>Основные принципы разработки регламентов по организации коммуникации в образовательной организации.</p> <p>Алгоритм разработки регламента коммуникации с обучающимися, родителями, представителями администрации при реализации образовательных программ.</p>
	Практическое занятие, 2 часа	<p>Слушатели отрабатывают основные принципы рационализации телефонного общения. Составляют речевые модули на наиболее часто встречающиеся в практике обращения при реализации образовательных программ</p>
	Практическое занятие, 2 часа	<p>Слушатели в формате деловой игры отрабатывают кейсовые ситуации ведения переписки в электронных средствах связи.</p>
	Самостоятельная работа, 6 час	<p>Практическая работа № 2 «Разработка регламента коммуникации с обучающимися, родителями, представителями администрации при реализации образовательных программ».</p>
Итоговая аттестация		<p>Зачет на основании совокупности выполненных практических работ 1 и 2</p>

Раздел 3. «ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ»

В рамках промежуточной аттестации оцениваются практикоориентированные разработки слушателей.

3.1. Промежуточная аттестация по теме 1 (Роль коммуникационного процесса в системе взаимодействия участников образовательных отношений) представляет собой выполнение **практической работы № 1 «Разработка предложений в Кодекс профессиональной этики по выстраиванию деловой коммуникации при реализации образовательных программ».**

Требование к выполнению практической работы:

Практическая работа должна быть выполнена на основе алгоритма разработки предложений в Кодекс профессиональной этики по выстраиванию деловой коммуникации при реализации образовательных программ. Созданная слушателями разработка должна соответствовать современным нормативно-правовым документам, регламентирующим общее образование и соответствовать современным тенденциям государственной политики в области образования. Разработка должна опираться на существующие в образовательной организации локальные нормативные акты, регулирующие вопросы профессиональной этики или примерные проекты данных локальных нормативных актов, разработанные на уровне города.

Критерии оценивания:

1) Изучены локальные нормативные акты, регулирующие вопросы профессиональной этики при выстраивании деловой коммуникации.

2) Проведен анализ локальных нормативные акты, регулирующие вопросы профессиональной этики при выстраивании деловой коммуникации и выявлены, основные позиции требующие уточнения или доработки

3) Сформулированы предложений в Кодекс профессиональной этики по выстраиванию деловой коммуникации при реализации образовательных программ

4) Отсутствие в разработке фактических и логических ошибок. Соответствие разработке современной нормативно-правовой базе.

5) Практическая применимость разработки (в том числе определен механизм внесения изменений в Кодекс профессиональной этики.

По каждому критерию выставляется от 0 до 5 баллов.

Слушатель получает зачет, если набирает 18 и более баллов.

3.2. Промежуточная аттестация по теме 2 (Организация и проведение деловых телефонных переговоров, рабочей переписки в электронных средствах связи) представляет собой выполнение **практической работы № 2 «Разработка**

регламента коммуникации с обучающимися, родителями, представителями администрации при реализации образовательных программ».

Требование к выполнению практической работы:

Практическая работа должна быть выполнена на основе реализации стратегии разработки алгоритма разработки чек-листа по постановке и реализации задач, связанных с организацией взаимодействия участников образовательных. Разработка должна содержать описание конкретных действий представителя образовательной организации при постановке и / или делегировании задач, связанных с организацией взаимодействия участников образовательных отношений.

Критерии оценивания:

1) Учтены положения Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 и положения федеральных государственных образовательных стандартов общего образования.

2) Чётко определены цель и задачи разрабатываемого регламента, определены условия его применения.

3) Реализуемость представленной разработки;

4) Комплексность представленных в регламенте решений.

5) Методическая ценность для системы столичного образования.

Слушатель получает зачет, если набирает 18 и более баллов.

3.3 Итоговая аттестация – зачет осуществляется на основании совокупности выполненных на положительную оценку практических работ 1 и 2.

Раздел 4. «ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ»

4.1. Материально-техническое обеспечение

Для обеспечения процесса обучения требуются:

- лекционная аудитория, оснащенная компьютером для преподавателя с установленным программным обеспечением и мультимедийным оборудованием;
- учебная аудитория, предназначенная для проведения практических занятий;
- высокоскоростной доступ в Интернет;
- доска или флипчарт, фломастеры.

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение Программы

Нормативно-правовые документы:

1. Об образовании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ / КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/, свободный. – (дата обращения: 11.02.2022).

2. Приказ Минобрнауки России от 6 октября 2009 г. № 373 «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования» [Электронный ресурс]// URL: <https://docs.edu.gov.ru/document/75cb08fb7d6b269e9ecb078bd541567b/> (дата обращения: 11.02.2022)

3. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 года № 1897 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования» [Электронный ресурс]// URL:

<https://docs.edu.gov.ru/document/8f549a94f631319a9f7f5532748d09fa/> (дата обращения: 11.02.2022)

4. Приказ Минобрнауки России от 17 мая 2012 г. № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования» [Электронный ресурс] // URL: <https://docs.edu.gov.ru/document/bf0ceabdc94110049a583890956abbfa/> (дата обращения: 11.02.2022)

5. Приказ Минобрнауки России от 17 октября 2013 г. № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования» [Электронный ресурс] // URL: <https://docs.edu.gov.ru/document/a72db92c851c9f9c33d52d482420b477/> (дата обращения: 11.02.2022)

Основная литература

1. Папкова О. В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. — Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. — 160 с.

2. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика / Кузнецов И.Н.. — Москва: Дашков и К., 2019. — 407 с.

Дополнительная литература

1. Русский язык и культура речи: Учебник / Н.В. Кузнецова. — 3-е изд. — М.: Форум: ИНФРА-М, 2009.