

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский
Мордовский государственный университет
им. Н.П. Огарёва»



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
МОРДОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н. П. ОГАРЁВА

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва»
А. Ю. Маслова

« 16 » _____ 2018 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Этика и психология деловых коммуникаций»

Форма обучения – очная

Нормативный срок освоения программы – 3 дня

Объем – 0,67 зачетных единицы / 24 академических часа

САРАНСК 2018

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
дополнительной профессиональной программы
«Этика и психология деловых коммуникаций»

1. ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ

Повышение эффективности межличностного взаимодействия в рабочей среде и развитие навыков формирования позитивного имиджа государственного гражданского служащего.

Категория слушателей: государственные гражданские служащие Пензенской области.

Форма обучения: с отрывом от государственной гражданской службы.

Объем обучения: 24 часа.

№ п/п	Учебный раздел	Учебная тема	Объем в часах			Форма отчетности
			лекции	практические занятия	итого	
1.	Требования к служебному поведению, рекомендации по противодействию коррупции	Основы законодательства о противодействии коррупции	1	–	1	опрос
		Требования к служебному поведению государственных гражданских и муниципальных служащих	1	–	1	
2.	Поведение в типичных ситуациях делового общения (подарки, поздравления, критика, комплименты)	Основные принципы делового общения	1	–	1	ситуационный анализ
		Анализ типичных ситуаций, возникающих в деловом общении	–	1	1	
3.	Правила поведения при проведении деловых рабочих мероприятий	Деловой протокол и этикет	1	–	1	ситуационный анализ
		Правила поведения при проведении деловых рабочих мероприятий	–	1	1	
4.	Формы речевого общения в рамках делового этикета. Виды коммуникативных ситуаций	Риторические приемы в деятельности государственных служащих	2	–	2	дискуссия
		Тренинг «Коммуникативные ситуации»	–	2	2	
5.	Открытые вопросы, техники активного слушания (практические задания)	Открытые вопросы, техники активного слушания (практические задания)	2	2	4	дискуссия

6.	Техники снятия эмоционального напряжения (моделирование ситуаций и их анализ)	Профилактика профессионального выгорания	1	1	2	дискуссия
		Моделирование эмоций: речь и поведение	1	1	2	
7.	Аргументация и контраргументация (моделирование ситуаций и их анализ)	Основы аргументации	1	–	1	ситуационный анализ
		Работа с возражениями	1	–	1	
8.	Тренировочные задания по моделированию и участию в типичных коммуникативных ситуациях	Тренировочные задания по моделированию и участию в типичных коммуникативных ситуациях	–	4	4	дискуссия
Итоговая аттестация			экзамен в форме тестирования			
Итого часов			12	12	24	

2. ПОСЛЕ ОКОНЧАНИЯ ПРОГРАММЫ СЛУШАТЕЛЬ БУДЕТ ЗНАТЬ:

- правовое регулирование и нормативно-правовую базу в области противодействия коррупции;
- требования, предъявляемые к служебному поведению государственных гражданских и муниципальных служащих;
- основные принципы делового общения;
- типичные ситуации, возникающие в деловом общении;
- правила поведения при проведении деловых рабочих мероприятий;
- формы речевого общения в рамках делового этикета;
- виды коммуникативных ситуаций;
- технику активного слушания;
- технику снятия эмоционального напряжения;
- основы аргументации;
- работу с возражениями;

уметь:

- пользоваться нормативно-правовой базой в области противодействия коррупции;
- соответствовать требованиям, предъявляемым к служебному поведению государственных гражданских и муниципальных служащих;
- пользоваться основными принципами делового общения;
- пользоваться правилами поведения при проведении деловых рабочих мероприятий;
- пользоваться формами речевого общения в рамках делового этикета;
- пользоваться видами коммуникативных ситуаций;
- пользоваться техникой активного слушания;

- пользоваться техникой снятия эмоционального напряжения;
- работать с возражениями;
- моделировать и участвовать в различных коммуникативных ситуациях.

3. ПРЕИМУЩЕСТВА ОБУЧЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ДАННОЙ ПРОГРАММЕ

Органы государственной власти приобретают для себя квалифицированного специалиста владеющего практической деятельностью в области эффективного межличностного взаимодействия в рабочей среде и развития навыков формирования позитивного имиджа государственного гражданского служащего, что позволит в перспективе снизить коррупционные риски в рамках повседневной профессиональной деятельности, повысить социальную ответственность, эффективность и результативность деятельности органов власти и, несомненно, улучшить технологию и открытость управления.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Программа предполагает очное обучение на территории Заказчика с участием высококвалифицированных преподавателей и практических работников – представителей органов власти и местного самоуправления.

Обучение предполагает лекционные и практические занятия, деловые игры, дискуссии, мастер-классы, обмен опытом, тренинги. Обучение проводится в группах не более 30 человек.

Слушатели обеспечиваются комплектом дополнительных учебно-методических материалов по теме программы (методические материалы, нормативно-правовые акты, справочные материалы).

5. ФОРМА АТТЕСТАЦИИ

По итогам обучения проводится итоговый контроль знаний слушателей – зачет по всей программе обучения (в форме тестирования) с применения тестового комплекса.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Тестовые задания, отражающие содержание каждой темы дополнительной образовательной программы.

Тест содержит 25 тестовых заданий. Тест состоит из тестовых заданий следующих типов: «множественный выбор», «множественный ответ» и «недописанным фрагментом». На выполнение теста даётся 30 минут. Рекомендуется распределить время на выполнение тестовых заданий следующим образом. Если слушатель затрудняется ответить сразу на вопрос, необходимо перейти к следующему.