



### **1. Наименование программы дополнительного образования:**

Программа повышения квалификации «Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма».

### **2. Общая характеристика образовательной программы**

#### **2.1. Цель реализации программы:**

Совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для эффективной управленческой деятельности в составлении, написании деловых документов различных жанров и деловом общении

**2.2. Программа разработана** на основе профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «06» октября 2015 г. №691н.

#### **2.3. Планируемые результаты обучения**

Слушатель, освоивший программу повышения квалификации, должен обладать следующими компетенциями:

- владением норм этики делового общения;
- способностью вести деловую переписку;
- способностью к публичной коммуникации.

**По итогам освоения программы слушатель должен:**

**Знать:**

- нормы принципы делового этикета;
- нормы деловой этики;
- особенности конфликтного поведения в деловом общении;
- нормы современного русского языка;
- цели и задачи делового письма;
- виды деловых писем;
- правила подготовки к публичному выступлению;

**Уметь:**

- создавать комфортные случаи коммуникации;
- распознавать случаи конфликта в деловом общении и грамотно реагировать на них;
- составлять деловые письма разной направленности;
- грамотно писать текст письма;
- составлять план и текст публичного выступления;
- устанавливать связь с аудиторией;

**Владеть:**

- навыками гармоничного делового общения;
- навыками составления деловых писем разной направленности;
- навыками публичного выступления.

### **3. Учебный и учебно-тематический планы**

#### **УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

программы повышения квалификации

«Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма»

Требования к уровню образования поступающих на обучение	Среднее профессиональное образование – программа подготовки специалистов среднего звена, высшее образование – бакалавриат, дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации; программы профессиональной переподготовки в области поиска и подбора персонала
Категория слушателей	Программа предназначена для лиц, отвечающих за работу с гражданами, осуществляющих связи с общественностью и средствами массовой информации, для помощников руководителей, секретарей и лиц, оформляющих деловую переписку, составляющих пресс-релизы и др. деловую документацию.
Срок обучения	48 ч.
Форма обучения	очная
Режим занятий	Учебная нагрузка устанавливается не более 8 часов в день, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя. Для всех видов аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут.

#### Учебно-тематический план программы повышения квалификации

№№ п/п	Наименование дисциплины, модуля	Всего часов трудоемкости	В том числе				Самостоятельная работа*	Форма контроля
			Аудиторные занятия			Самостоятельная работа*		
			Всего, часов	из них				
		Лекции		Практические занятия				
1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Речевой этикет делового человека		16	–	8	8	тест	
2	Деловая переписка как способ корпоративной коммуникации		8	–	4	4	тест	
3	Классификация деловых писем по назначению в системе деловой коммуникации		8	–	4	4	тест	
4	Публичное выступление		16	–	8	8	тест	
	Всего		48		24	24	Зачет	

#### 4. Календарный учебный график

Объем программы – 48 ч.

Форма обучения – очная.

Образовательный процесс по программе может осуществляться в течение всего учебного года. Занятия проводятся по мере комплектования групп.

№ п\п	Наименование дисциплин (модулей)	1 день	2 день	3 день	4 день Б...	КР	СР	П	С	ПА	ИА	Всего
1.	Речевой этикет делового человека	8	–	–	8	8	8	–	–	тест	за- чет	16
2.	Деловая переписка как способ корпоративной коммуникации	–	8	–	–	4	4	–	–	тест		8
3.	Классификация деловых писем по назначению в системе деловой коммуникации	–	8	–	–	4	4	–	–	тест		8
4.	Публичное выступление	–	–	16	–	8	8	–	–	тест		16

Условные обозначения: КР – контактная работа; СР – самостоятельная работа; ПА – промежуточная аттестация; ИА – итоговая аттестация; П – практика; С - стажировка

## 5. Содержание программы

### 5.1. Речевой этикет делового человека.

Коммуникативная культура. Психологические основы делового общения. Подсознание и сознание: сравнение их влияния на поведение человека. Невербальный язык в деловом общении. Самопрезентация. Характеристика понятия «культура речи». Нормативные аспекты культуры речи. Орфоэпические нормы. Трудности ударения. Обозначение лиц по профессии, должности, ученому или воинскому званию. Склонение фамилий. Употребление форм имени числительного. Склонение количественных числительных. Сочетание слов. Выбор правильного падежа и предлога.

### 5.2. Деловая переписка как способ корпоративной коммуникации

Деловая переписка как способ корпоративной коммуникации: Влияние деловой переписки на имидж компании и отдельного сотрудника. Цели и задачи деловой переписки. Функции делового письма: чем отличаются письма с разными функциональными задачами. Критерии эффективности деловой переписки.

### 5.3. Классификация деловых писем по назначению в системе деловой коммуникации

Основания для классификации деловых писем. Характеристика основных разновидностей деловых писем и особенности написания текста: письмо-просьба, запрос, ответ, сопроводительное письмо, гарантийное письмо, письмо-напоминание, требование, предложение, рекламное письмо, письмо-претензия, информационное письмо, письмо-сообщение, извещение, уведомление... Этикетные письма (приглашения, поздравления, благодарности, извинения, соболезнования)

### 5.4. Публичное выступление.

Психология публичного выступления. Страх публичного выступления и его преодоление. Подготовка устного выступления, постановка цели, основные этапы. Композиция публичного выступления. Принципы реагирования на вопросы аудитории.

## 6. Организационно-педагогические условия реализации программы

### 6.1. Для проведения практических занятий – аудитории на 20 мест.

Аудитории оборудованы современной компьютерной техникой:

- проектор,
- экран для воспроизведения информации,
- колонки для воспроизведения звука;

- программа для просмотра видео файлов;
  - система видеомонтажа и др.
- Компьютер с минимальными системными требованиями:  
 Процессор: 1500 MHz и выше  
 Оперативная память: 512 Мб и выше  
 Другие устройства: Звуковая карта, колонки и/или наушники

## **6.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы**

### ***а) основная литература***

- Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - Москва : Юрайт, 2013. - 468 с.
- Руднев, В. Н. Риторика. Деловое общение [Текст] : учебное пособие для ВПО / В. Н. Руднев. - Москва : КноРус, 2013. - 347 с.
- Фатеева, И. М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - М. : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с.

### ***б) дополнительная учебная литература:***

- Кузнецов, И.Н. Эффективный руководитель [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2012. — 596 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/3575>. — Загл. с экрана.
- Яковлева, Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/48344>. — Загл. с экрана.

### ***в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины «Нормы деловой коммуникации в экономической сфере»***

1. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)» <https://www.biblio-online.ru/>
4. Электронно-библиотечная система «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com/>
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) <https://xn--90ax2c.xn--p1ai/>
7. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) <https://uisrussia.msu.ru/>

## **6.3. Требования к педагогическим кадрам**

К реализации программы повышения квалификации привлекаются научно-педагогические работники системы высшего образования, имеющие ученую степень доктора или кандидата филологических наук, опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей содержанию программы.

## **6.4. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды**

Основным местом использования информационных технологий являются компьютерные классы университета, оснащенные компьютерами со следующими техническими характеристиками:

1. Программное обеспечение MS Office.

2. Программное обеспечение Open Office
3. Операционная система Windows.
4. Браузеры: Internet Explorer, Chrome, Mozilla, Firefox.
5. Проигрыватель Windows Media.
6. Мультимедийный проектор для презентации и контроля проектных работ.

### **7. Описание контроля качества освоения программы**

Обучение слушателей заканчивается итоговой аттестацией, которая представляет собой зачет по всем прослушанным модулям.

К зачету допускаются слушатели, завершившие в полном объеме освоение программы повышения квалификации.

Решение о соответствии компетенций предъявляемым требованиям принимается аттестационной комиссией персонально по каждому слушателю программы. На зачете выставляется оценка «зачтено» / «не зачтено».

«ЗАЧТЕНО» ставится, когда слушатель освоил навыки деловой коммуникации, в том числе публичного выступления, умеет составлять деловые письма, знает правила речевого этикета делового человека.

«НЕЗАЧТЕНО» ставится, если усвоены некоторые элементарные знания основных вопросов по курсу. Допускаются ошибки и неточности.

Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию получают дипломы о повышении квалификации.

Составитель программы: Ю.С. Паули, канд. филологических наук, доцент, доцент кафедры стилистики и риторики института филологии, иностранных языков и медиакоммуникаций КемГУ.