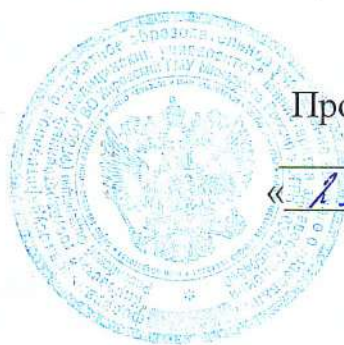


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Касаткин Евгений Николаевич
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 31.05.2024 09:01:39
Уникальный идентификатор:
9b3f8e0cff23e9884d694a62d683e68f7ad01d4e

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КИРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России)**

Центр дополнительного образования



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
Е.Н. Касаткин
« 13 / » января 2024 г.

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации**

**«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ЭФФЕКТИВНОЙ
КОММУНИКАЦИИ И ДЕЛОВОГО ПИСЬМА»**

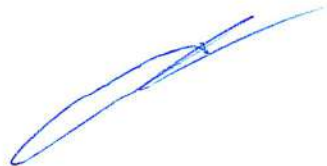
заочная форма обучения с применением дистанционных образовательных
технологий

Киров, 2024

Одобрено Советом института непрерывного дополнительного образования

«16» декабря 20 13 г., Протокол № 5

Председатель Совета ИНДО



С.В. Ситников

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Пояснительная записка.

Дополнительная профессиональная программа (далее – ДПП) «Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма» предназначена для лиц, имеющих среднее профессиональное или высшее образование. Обучение по ДПП «Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма» даст возможность слушателям изучить основные вопросы, связанные с языковым этикетом служебных документов, ораторским искусством и культурой делового общения.

Образовательная программа реализуется на русском языке.

1.2. Нормативные документы для разработки ДПП «Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма»

Нормативно-правовую базу разработки ДПП составляют:

– «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020).

– Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

– Федеральный закон «О противодействии коррупции» от 25.12.2008 № 273-ФЗ (последняя редакция).

– Приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом (уровень магистратуры)», утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. №958.

– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление (уровень магистратуры)», утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 г. №1000.

– Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом», утверждённый приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09 марта 2022 г. №109н (Зарегистрировано в Минюсте России 08.04.2022 № 68136).

– Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденный приказом Минтруда России от 15 июня 2020 года № 333н, код 07.002

– Методический инструментарий по установлению квалификационных требований для замещения должностей государственной гражданской службы (версия 3.2).

– Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 № ДЛ-1/05вн).

– Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.04.2015 № ВК-1032/06).

– Устав ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России, утвержденный приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации;

– Положение о дополнительных профессиональных программах Центра дополнительного образования, действующего в ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России, утвержденное приказом № 140-ОД от 29.03.2021 г.;

– Положение об итоговой аттестации обучающихся по дополнительным профессиональным программам Центра дополнительного образования, действующее в ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России, утвержденное приказом № 452-ОД от 02.09.2019 г.

– Порядок приема, восстановления, перевода и отчисления, обучающихся по дополнительным профессиональным программам Центра дополнительного образования, действующее в ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России, утвержденный приказом № 451-ОД от 02.09.2019 г.

1.3. Общая характеристика дополнительной профессиональной программы «Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма»

1.3.1. Цель: совершенствование компетенций, необходимых для выполнения профессиональной деятельности в процессе организации взаимодействия на основе методов и инструментов эффективной коммуникации между элементами системы государственного управления с различными целевыми аудиториями (населением, бизнес структурами, общественными организациями и т.д.) для эффективного решения функций и задач публичного управления.

Задачи учебной программы:

– развитие орфографических, лексических, стилистических, грамматических норм в деловой коммуникации;

– развитие мотивации к самосовершенствованию в профессиональной деятельности;

– формирование грамотной речи;

– развитие навыков публичного выступления;

– развитие навыков делового письма.

1.3.2. Срок освоения – 36 часов.

Форма обучения: заочная форма обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

По итогам обучения обучающийся получает удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1.3.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются следующие категории слушателей: федеральные государственные гражданские служащие, замещающие должности государственной гражданской службы главной, высшей, ведущей, старшей, младшей групп должностей категорий, «руководители», «помощники (советники)» «специалисты» и «обеспечивающие специалисты».

Требования к слушателям программы: высшее образование (бакалавриат, магистратура, специалитет), среднее профессиональное образование.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА КВАЛИФИКАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма»

2.1. Область профессиональной деятельности выпускников включает:

– административно-управленческая и офисная деятельность (в сфере аналитического обеспечения, стратегического и оперативного управления персоналом организаций любой организационно-правовой формы и в любых видах экономической деятельности);

– сфера публичного управления, в том числе деятельность государственных и муниципальных органов, а также деятельность организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов.

2.2. Объекты профессиональной деятельности:

– органы государственные власти Российской Федерации, органы государственные власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные предприятия и учреждения, институты гражданского общества, общественные организации, некоммерческие и коммерческие организации, международные организации, научные и образовательные организации.

2.3. Виды профессиональной/трудовой деятельности:

- коммуникационный;
- стратегическое управление персоналом;
- организационное обеспечение деятельности организации;
- командное взаимодействие;
- лидерство.

2.4. Трудовые функции и /или уровни квалификации:

- администрирование процессов стратегического управления персоналом и соответствующего документооборота;
- организация работы с посетителями организации.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДПП «Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма»

Результаты освоения ДПП определяются универсальными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями:

Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия (УК-4).

Знать:

- современные средства информационно-коммуникационных технологий;
- языковой материал (лексические единицы и грамматические структуры), необходимый и достаточный для общения в различных средах и сферах речевой деятельности;

Уметь:

- выделять значимую информацию из прагматических текстов справочно-информационного характера;
- вести диалог, соблюдая нормы речевого этикета, используя различные стратегии; выстраивать монолог;
- самостоятельно находить и обрабатывать информацию, необходимую для качественного выполнения профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей;

Иметь навыки и (или) опыт деятельности:

- владеть практическими навыками использования современных коммуникативных технологий;

Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации (ОПК-8).

Знать:

- условия, принципы, механизмы взаимодействия органов власти, бизнеса и гражданского общества, системы взаимодействия, которая функционирует как различные институты государства и общества;

Уметь:

- организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов власти с гражданским обществом и СМИ;

Иметь навыки и (или) опыт деятельности:

- владеть опытом выстраивания эффективного взаимодействия и

сотрудничества с институтами публичной власти, гражданского общества, СМИ в процессе профессиональной деятельности;

1). Готовность организации работы с посетителями организации (ПСК-1).

Знать:

- правила делового общения и речевого этикета;
- этику делового общения;
- структуру организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами;

Уметь:

- использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации;
- вести учетные формы, использовать их для работы;
- применять информационно-коммуникационные технологии;

Иметь навыки и (или) опыт деятельности:

- владеть навыком содействия оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей;
- владеть опытом встречи посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками;

Способность администрирования процессов стратегического управления персоналом и соответствующего документооборота (ПСК-2).

Знать:

- нормы этики делового общения;
- нормативные правовые акты, регулирующие права и обязанности государственных органов и организаций по предоставлению учетной документации;
- законодательство Российской Федерации о персональных данных;

Уметь:

- анализировать, разрабатывать и оформлять документы по процессам и результатам управления персоналом и работе структурных подразделений;
- соблюдать нормы этики делового общения;
- анализировать, разрабатывать и оформлять документы по процессам и результатам управления персоналом и работе структурных подразделений;

Иметь навыки и (или) опыт деятельности:

- владеть навыком документационного оформления результатов управления персоналом, его аудита, работы структурных подразделений;
- владеть навыком документационного сопровождения стратегического управления персоналом и работой структурных подразделений

Коммуникативные умения (ПЛК-1).

Знать:

- не указано;

Поведенческие индикаторы:

- общается с другими в уважительной и доброжелательной манере;
- устанавливает и поддерживает долгосрочные партнерские отношения с другими людьми внутри и вне организации, расширяет круг контактов;
- в своих действиях учитывает потребности других людей, вырабатывает взаимовыгодные решения, проявляет готовность идти на компромисс;
- четко и ясно выражает свою точку зрения. Последовательно и логично излагает свою позицию в необходимых для собеседника форме и объеме;
- проявляет уверенность в общении с разными людьми;
- аргументированно объясняет другим свою точку зрения;
- оказывает влияние и заручается поддержкой других для продвижения идей, решений, проектов.

Умение руководить подчиненными, эффективно планировать, организовывать работу и контролировать ее выполнение (ПЛК-2)

Знать:

- не указано;

Поведенческие индикаторы:

- Четко ставит задачи и контролирует их исполнение.
- Распределяет задачи между подчиненными, учитывая их индивидуальные особенности и текущую нагрузку.
- Поощряет подчиненных к обучению и профессиональному развитию.
- Демонстрирует уверенность в успешном разрешении проблемы, вдохновляет других своими действиями и энтузиазмом на наилучшее выполнение работ и достижение общей цели.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДПП

«Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма»

Содержание и организация образовательного процесса при реализации данной ДПП регламентируется:

- учебным планом (приложение 1);
- календарным учебным графиком (приложение 2);
- учебной программой и методическими рекомендациями по ее реализации (приложение 3).

Образовательная деятельность обучающихся предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, консультации, другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

4.1. Кадровое обеспечение.

Организационно-педагогические условия обеспечиваются научно-педагогическими кадрами, имеющими образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, систематически занимающимися научной и (или) научно-методической деятельностью, а также владеющие навыками интерактивной работы. Условием допуска к участию в ДПП является наличие у преподавателя методических разработок, а также владение активными формами и методами обучения. Руководство Программы вместе с преподавателями поддерживают высокий квалификационный уровень ППС за счет регулярного повышения квалификации преподавателей, содействие в их участии в конференциях и методических семинарах, обеспечивает привлечение ППС для работы в органах власти в качестве экспертов (при разработке региональных программ и проектов, в кадровых комиссиях).

Кадровые ресурсы, планируемые для привлечения к реализации ДПП

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень / звание	Должность	Опыт работы в сфере ДПО, роль
1.	Динер Елена Васильевна	Доктор педагогических наук, профессор	Профессор кафедры журналистики и интегрированных коммуникаций ВятГУ	20 лет, Научно-педагогический работник.

4.2. Сведения об используемом оборудовании и информационных технологиях ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России

Для организации образовательного процесса и проведения учебных занятий в вузе используются 990 единиц вычислительной техники (персональных компьютеров), из которых 720 имеют выход в Интернет. В университете имеется 5 компьютерных классов на 69 посадочных мест. Университет располагает необходимым набором лицензионного программного обеспечения (операционные системы, прикладные программы, тестовые программы и др.). Для обеспечения возможностей работы с различными внутренними и внешними ресурсами используется локальная компьютерная сеть вуза. Все корпуса вуза, клиника и кафедры, располагающиеся на клинических базах, находятся в единой компьютерной локальной сети.

Создана беспроводная сеть Wi-Fi, точки доступа которой размещены в учебных корпусах и также в читальном зале библиотеки. Такое решение отвечает современным требованиям обеспечения постоянного доступа учащихся к образовательным ресурсам локальной сети и сети Интернет.

Для обеспечения реализации образовательных программ в условиях пандемии с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий было закуплено дополнительное оборудование. Обеспечены технические и программные средства для проведения учебного

процесса в дистанционном формате с применением технологий видеоконференций.

Для проведения учебных занятий (вебинаров) в дистанционном формате в университете оборудовано в отдельных изолированных помещениях 8 рабочих мест, оснащенных персональными компьютерами, вебкамерами и колонками. Кафедры и структурные подразделения вуза доукомплектованы оборудованием (вебкамеры, колонки, гарнитуры) для проведения и организации вебинаров. Для проведения вебинаров вуз использует сервисы Pruffme, Zoom, Skype, OpenMeetings.

При проведении промежуточной аттестации, аккредитации специалистов, приемной комиссии в дистанционном формате (онлайн режим) для идентификации личности, а также для отслеживания самой процедуры проведения мероприятия в университете используется технология прокторинга на базе ProctorEdu.

ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России располагает необходимым набором лицензионного программного обеспечения (в наличии - операционные системы, прикладные программы, тестовые программы и др.).

Для обеспечения возможностей работы с различными внутренними и внешними ресурсами используется локальная компьютерная сеть ВУЗа. Все корпуса ВУЗа и кафедры, располагающиеся на клинических базах, находятся в единой компьютерной локальной сети.

В ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России имеются технические и программные средства для проведения учебного процесса в дистанционном формате с применением технологий видеоконференций.

Университет обладает материалами и оборудованием, которые обеспечивают реализацию принципа наглядности и содействуют повышению эффективности учебного процесса, включая электронные образовательные ресурсы (рабочие программы, учебники на электронных носителях, видеолекции, а также электронные версии печатных изданий и др.).

Обеспечивается доступ обучающихся к электронным образовательным ресурсам, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. В университете создан и функционирует официальный сайт университета: <https://www.kirovgma.ru/>.

На главной странице официального сайта университета размещена и доступна ВЕРСИЯ ДЛЯ СЛАБОВИДЯЩИХ.

В Университете работает Электронная библиотека <http://elib.kirovgma.ru/>.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам «Консультант студента», «Консультант врача», «Университетская библиотека онлайн», «Айбукс», «Лань» и к электронной информационно-образовательной среде организации:

Образовательный сайт Кировского ГМУ <https://student.kirovgma.ru/>

Технические характеристики системы дистанционного обучения: LMS Moodle. Обеспечивается одновременная работе не менее 300 пользователей. Соответствует стандартам HTML5. Обеспечивает совместную работу

преподавателей и обучающихся, публикацию различного типа контента (текст, графика, аудио, видео). Обеспечивает проведение вебинаров в режиме аудио/видео. Поддерживает интеграцию с внешними системами, такими как электронные библиотечные системы. Система дистанционного обучения является бесплатной (открытый исходный код)

Платформа для создания и проведения видеоконференций, вебинаров, автовебинаров, интерактивных досок, курсов, тестов и опросов
<https://ru.pruffme.com/>

Электронно-библиотечные системы и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне её.

Электронная информационно-образовательная среда организации обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах;
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы (бакалавриата);
- проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет».

Средства обучения и воспитания, используемые в Университете включают наглядные плоскостные и демонстрационные: плакаты, настенные таблицы, настенные иллюстрации, магнитные и интерактивные доски, стенды, иллюстративный наглядный материал; тренажеры для наработки навыков в Мультимедийном аккредитационно-симуляционном центре (<https://www.kirovgma.ru/ob-academii/structura/departments/cas>)

Информационно-техническое оснащение образовательного процесса предполагает наличие условий для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий и соответствующих технологических средств, обеспечивающих освоение обучающимися образовательных программ в полном объёме.

4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Примеры практических задания

1. Ответьте на вопрос, будьте готовы к дискуссии: «Самая большая ценность народа – язык, на котором он пишет, говорит, думает», – писал Д.С. Лихачев. Почему он называл язык самой большой ценностью?

2. Расставьте знаки препинания: «Высокий тенор Берлиоза разносился в пустынной аллее и по мере того как Михаил Александрович забирался в дебри в которые может забираться не рискуя свернуть себе шею лишь очень образованный человек поэт узнавал всё больше и больше интересного и полезного про египетского Озириса благостного бога и сына Неба и Земли и про финикийского бога Фаммуза и про Мардука и даже про менее известного грозного бога Виципуцли которого весьма почитали некогда ацтеки в Мексике».

3. В приведённых ниже предложениях пронумерованы все запятые. Выпишите цифры, обозначающие запятые при вводном слове.

– ...Он-то ведь до этой своей болезни... нежил и баловал вас,(1) как дитя! Нежность,(2) однако,(3) не изнежила маму,(4) а баловство не избаловало.

5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДПП

«Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма»

5.1. Формы и объем итоговой аттестации

По настоящей ДПП повышения квалификации «Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма» итоговая аттестация предусматривается в форме зачета с использованием тестового комплекса.

Зачет представляет собой итоговое испытание по профессионально-ориентированным проблемам, устанавливающим соответствие подготовленности слушателей требованиям ДПП.

Зачет проводится с целью проверки уровня и качества профессиональной подготовки слушателей, предусмотренных профессиональным стандартом и квалификационными характеристиками.

Зачет позволяет выявить и оценить уровень сформированности компетенций у слушателя для решения профессиональных задач, готовность к новым видам профессиональной деятельности.

Критерии оценки слушателей на итоговой аттестации

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	оценка «зачтено» выставляется слушателю, если полнота знаний теоретического контролируемого материала слушателем свыше 60%; что предполагает: <ul style="list-style-type: none">– хорошее знание основных терминов и понятий курса;– хорошее знание и владение методами и средствами решения задач;– последовательное изложение материала курса;– умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов;– достаточно полные ответы на вопросы зачета;

	– умение использовать фундаментальные понятия.
«не зачтено»	оценка «не зачтено» выставляется, если полнота знаний теоретического контролируемого материала студентом ниже 60%: – неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса; неумение решать задачи; отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса; неумение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов; неумение использовать фундаментальные понятия

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

- а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие.
- б) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия.

2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Определенного темпа речи.
- б) Информационных технологий.
- в) Устной речи.

3. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга.
- б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами.

- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник.

4. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Информационные.
- б) Риторические.
- в) Альтернативные.

5. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) Такесика.
- б) Проксемика, кинесика.
- в) Оба варианта правильные.

6. Составителям деловых бумаг не рекомендуется:

- а) Навязывать адресату ожидаемый исход освещаемого в письме вопроса.
- б) Проявлять уважительное отношение к адресату.
- в) Намекать получателю на его мнимую невнимательность.
- г) Излагать мотивацию принятого решения.

7. Невербальными средствами общения являются:

- а) Рукопожатие, походка, взгляд.
- б) Телефон.
- в) Электронная почта.

8. Какие свойства отличают официально-деловую письменную речь?

а) Наличие обязательных элементов оформления документа (реквизитов).

б) Использование эмоционально-экспрессивной лексики.

в) Проявление индивидуальности автора послания.

г) Широкое употребление фразеологических оборотов.

9. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

а) Просьбы, приказа, призыва.

б) Познавательного сообщения.

в) Электронной почты.

10. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов.

б) Дискуссионным обсуждением проблем.

в) Выслушиванием жалоб клиентов.

11. Речевая ошибка допущена в предложении

а) Негативно настроенная часть населения, узнав о предстоящем повышении цен, устроили пикет перед зданием мэрии.

б) Окончив техникум, у меня появилось желание получить высшее образование.

в) Между ними была не только дружба, но и тщательно скрываемая нежная привязанность.

12. Просодическими средствами невербального общения выступают:

а) Дистанция между общающимися.

б) Интонация, громкость голоса.

в) Жесты.

13. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:

а) Общения.

б) Понимания.

в) Восприятия.

14. Прямое деловое общение характеризуется:

а) Ответными реакциями собеседников.

б) Общением в пределах видимости.

в) Непосредственным речевым контактом.

15. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

а) Допускает возражения.

б) Уверенно держит бразды правления.

в) Ищет поддержку среди коллег.

16. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

а) Вежливости.

б) Привлекательном имидже.

в) Деловой обязательности.

17. Цель формального приема в начале переговоров:

а) Создать атмосферу взаимопонимания.

б) Высказать точку зрения своей стороны.

в) Выслушать точку зрения партнеров.

18. Коммуникативная сторона общения:

а) Взаимопонимание участников общения.

б) Обмен информацией между людьми.

в) Организация взаимодействия между людьми.

19. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:

а) Размышлений.

б) Взаимодействия.

в) Сопереживания.

20. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием)

таких элементов, как:

а) Афоризмы.

б) Вульгаризмы, жаргонизмы.

в) Эпитеты.

21. В главной части ораторского выступления:

а) Излагается основной материал.

б) Разъясняются выдвинутые положения, доказываются их правильность.

в) Формируется целевая установка речи.

г) Содержится призыв к конкретным действиям.

22. В одном из приведённых ниже слов допущена ошибка в постановке ударения: НЕВЕРНО выделена буква, обозначающая ударный гласный звук.

а) ПозвонИм.

б) РвалА.

в) ГрАжданство.

г) ДавнИшний.

д) ОтобралА.

Контакты:

Куратор ДПП:

Светлана Валерьевна Глушкова, руководитель ЦДО: тел. 8(8332) 37-00-10,
email: cdo10@kirovgma.ru

Описание

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма»

Эксперты программы

– Динер Елена Васильевна – доктор педагогических наук, профессор, профессор кафедры журналистики и интегрированных коммуникаций ВятГУ

Актуальность программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма» даст возможность слушателям изучить основные вопросы, связанные с языковым этикетом служебных документов, ораторским искусством и культурой делового общения.

Цель обучения – совершенствование компетенций, необходимых для выполнения профессиональной деятельности в процессе организации взаимодействия на основе методов и инструментов эффективной коммуникации между элементами системы государственного управления с различными целевыми аудиториями (населением, бизнес структурами, общественными организациями и т.д.) для эффективного решения функций и задач публичного управления.

Задачи обучения:

- развитие орфографических, лексических, стилистических, грамматических норм в деловой коммуникации;
- развитие мотивации к самосовершенствованию в профессиональной деятельности;
- формирование грамотной речи;
- развитие навыков публичного выступления;
- развитие навыков делового письма.

Изучаемые темы (модули)

№ темы (модуля)	Наименование модулей, тем (разделов, тем)
Тема 1	Культура и стиль речи государственного гражданского служащего. Основы деловой риторики
Тема 2	Навыки эффективной коммуникации
Тема 3	Орфографический, грамматический, лексический и орфоэпический минимумы
Тема 4	Навыки делового письма
Тема 5	Составление служебных документов, включая проекты нормативных правовых актов

Формируемые компетенции обучающихся:

Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

Готовность организации работы с посетителями организации.

Способность администрирования процессов стратегического управления персоналом и соответствующего документооборота.

Коммуникативные умения.

Умение руководить подчиненными, эффективно планировать, организовывать работу и контролировать ее выполнение.

Контакты:

Куратор ДПП:

Светлана Валерьевна Глушкова, руководитель ЦДО: тел. 8(8332) 37-00-10, email:

cdo10@kirov.gov.ru

05.02.2024



