

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Самарский филиал

Директор Самарского филиала РАНХиГС

_____ В.А. Прудникова
« _____ » _____ 2025 г.

Утверждена
Ученым советом
Самарского филиала РАНХиГС
Протокол № 3 от 28.05.2025 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Навыки эффективного делового взаимодействия»

Самара, 2025

Разработчик программы ПК
Ведущий научный сотрудник
Самарского филиала РАНХиГС,
кандидат педагогических наук

В.В. Комаров

Руководитель программы
Директор Самарского филиала РАНХиГС,
кандидат педагогических наук, доцент

В.А. Прудникова

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета Самарского филиала РАНХиГС от 28.05.2025 г., протокол № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы повышения квалификации	4
1.1. Цель реализации	4
1.2. Нормативная правовая база	4
1.3. Планируемые результаты обучения	5
1.4. Категория слушателей	7
1.5. Форма обучения и срок освоения	7
1.6. Период обучения и режим занятий	7
1.7. Документ о квалификации	7
2. Содержание программы	7
2.1. Календарный учебный график	7
2.2. Учебный план	8
2.3. Рабочие программы дисциплин (модулей)	9
3. Организационно-педагогическое обеспечение	10
3.1. Кадровое обеспечение	10
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение программы	12
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	12
4. Оценка качества освоения программы	13

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации

Обучение направлено на развитие навыков эффективного делового взаимодействия при осуществлении обязанностей государственного (муниципального) служащего, руководителя коммерческой (некоммерческой) организации, руководителя структурных подразделений, участников программ кадрового резерва.

1.2. Нормативная правовая база

1. Рекомендации к компетенциям государственных гражданских служащих Министерства труда и социальной защиты РФ (Приказ Минтруда России №162н от 4 сентября 2012 г. «Об утверждении квалификационных требований к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей федеральными государственными гражданскими служащими Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации»).

2. Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих) Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации.

3. Профессиональный стандарт «Руководитель коммерческой (некоммерческой) организации», утвержденный Комиссией по профессиональным стандартам Российского союза Промышленников и предпринимателей Протокол №2 от 6.04 2010 года (версия 4.0).

4. Уровни квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов (приказ Минтруда России от 12.04.2013 № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»).

5. Сайт Министерства труда и соцзащиты Российской Федерации // Реестр профессиональных стандартов [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://profstandart.rosmintrud.ru/reestr-professionalnyh-standartov>.

6. Приказ РАНХиГС от 22 сентября 2017 №01-6230 «Об утверждении положения о применении в Академии электронного обучения. Дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

7. Приказ РАНХиГС от 19 апреля 2019 №02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию».

8. Приказ РАНХиГС от 13 августа 2021 №02-835 «Об утверждении положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации».

9. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 20 августа 2013 г., регистрационный №29444).

10. Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 апреля 2014 № 06-381.

11. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22 января 2015 №ДЛ-1/05вн).

12. Письмо Минобрнауки России от 21 апреля 2015 №ВК-1013/06 «Методически рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ с

использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме».

13. Постановление Правительства РФ от 11 октября 2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1

Виды деятельности	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции ОПК, ПК ¹ или трудовые функции (ПСК и СК)	Знания	Умения	Практический опыт:
<p>Осуществление видов профессиональной служебной деятельности в рамках государственной гражданской службы</p>	<p>ПСК: совершенствуются трудовые функции: Эффективное деловое взаимодействие при реализации функций государственной гражданской службы</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Основные понятия делового общения; - Факторы уверенного общения; - Этапы общения; - Правила эффективного общения; - Определение команды, отличия от группы, этапы развития команды, особенности функционирования; - Методы развития команды; - Природа взаимоотношений в организации; - Основные понятия организационной культуры; - Основные инструменты повышения личной эффективности; - Основные правила цифрового (сетевое) этикета; - Основные механизмы взаимопонимания; - Конструктивные и неконструктивные формы делового общения; 	<ul style="list-style-type: none"> - Использование методов обратной связи в общении (ПК1); - Следование правилам эффективного общения (ПК2); - Формирование команды, определение командных ролей (ПК3); - Методы проведения «мозгового» штурма» (ПК4); - Определение ключевых ролей на стадии реализации проекта (ПК 5); - Методы оценки сплоченности группы (ПК6); - Оценка кода организационной культуры (ПК7); - Определение стиля взаимодействия на основе парадигмы «Выиграл/Проиграл» (ПК 8); - Определение приоритетов на основе матрицы Эйзенхауэра и анализа ABC (ПК9); - Следование правилам цифрового этикета (ПК10); 	<ul style="list-style-type: none"> - Умение задавать вопросы - Приемы эмпатического слушания, обратной связи в общении; - Анализ совместимости людей в группе / команд; - Навыки классификации конфликтов по основным признакам; - Определение класса игр в общении; - Определение стилей реагирования в конфликте; - Навыки формирования презентации

¹ Включаемые в таблицу компетенции и трудовые функции формулируются в полном соответствии с утвержденным ПС.

		<ul style="list-style-type: none"> - Особенности влияния и противодействия влиянию и манипулированию; - Основные понятия конфликтологии, классификация конфликтов; - Детерминанты конфликтности, методы профилактики конфликтов; - Стратегии выхода из конфликта 	<ul style="list-style-type: none"> - Определение объекта и предмета конфликта (ПК11); - Определение транзакций и ролей в общении (ПК12); - Согласование позиций в общении, способность убеждать при донесении информации (ПК13); - Использование методов противодействия негативному влиянию и манипулированию (ПК14); - Методы продуктивного реагирования при втягивании в конфликт (ПК15); - Использование приемов речевой самообороны (ПК16) 	
--	--	--	---	--

1.4. Категория слушателей

Требования к слушателю программы:

уровень образования – среднее профессиональное или высшее образование.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Сводные данные по программе:

Общая трудоемкость программы (срок освоения) - 38 часов:

– контактная работа - 12 часов из них:

– лекционные занятия: 6 часов;

– практические занятия: 6 часов;

– контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий) - 16 часов из них:

– лекционные занятия: 8 часов;

– практические занятия: 8 часов;

– самостоятельная работа: 8 часов;

– контроль (итоговая аттестация - круглый стол): 2 часа.

1.6. Период обучения и режим занятий

Период обучения составляет 7 дней.

Занятия проводятся с применением дистанционных образовательных технологий с понедельника по субботу по 4 академических часа в день (начало занятий не ранее 08.00, завершение занятий – не позднее 22.00).

1.7. Документ о квалификации

При успешном освоении программы выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

2. Содержание программы профессиональной переподготовки

2.1. Календарный учебный график

Календарный учебный график заполняется с помощью условных обозначений:

УЗ – учебные занятия;

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий;

СР – самостоятельная работа слушателя;

ИА – итоговая аттестация.

Таблица 2

Период обучения - 7 дней						
1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день	7 день
УЗ, СР	УЗ ДОТ, СР	УЗ ДОТ, СР	УЗ ДОТ, СР	УЗ, СР	УЗ ДОТ, СР	УЗ, ИА

2.2. Учебный план

Таблица 3

№ п/п	Наименование (модуля/ раздела/ дисциплины/ темы), практики (стажировки)	Общая трудоемкость, час	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением ДОТ, ЭО), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (час)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной	Контактная самостоятельная работа, час			Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной	Контактная самостоятельная работа, час					
1	Основные понятия делового общения	5	4	2		2		1										ПК1, ПК2
2	Командная работа: командные роли, особенности формирования и построение взаимодействия	5	4	2		2		1										ПК3, ПК4, ПК5
3	Природа взаимоотношений в организациях. Организационная культура	5						4	2		2		1					ПК6, ПК7
4	Личная эффективность. Как регулировать ресурсное состояние, справляться с эмоциональным выгоранием и стрессом	6						4	2		2		2					ПК8, ПК9
5	Цифровой (сетевой) этикет	5						4	2		2		1					ПК10
6	Основные понятия конфликтологии. Формы, причины и классификация конфликтов	6						4	2		2		2					ПК11- ПК14
7	Развитие навыков убеждения и влияния. Поведение в конфликте	4	4	2		2												ПК15, ПК16
	Итого:	36	12	6		6		2	16	8		8		6				
	Итоговая аттестация	2															2	
	Всего:	38	12	6		6		2	16	8		8		6			2	

2.3. Содержание программы по модулям

Таблица 4

Номер модуля и его наименование	Содержание модуля
1. Основные понятия делового общения	<p>Темы занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль общения в жизни человека. Определение и стороны общения. Деловое общение, его особенности. 2. Мотивы и направленность общения. Факторы уверенного общения. 3. Основные виды общения. 4. Этапы общения. Обратная связь в общении. Средства общения. 5. Правила эффективного общения
2. Командная работа: командные роли, особенности формирования и построение взаимодействия. Коммуникативные навыки руководителя	<p>Темы занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Личность и организация. Парадигма принцип-центричного лидерства. 2. Феномен команды. Характеристики команды. 3. Решение сложных задач при объединении в команду. 4. Личная эффективность каждого участника команды. «Правильная корпоративная культура». Человеческие качества, создающие ценность. 5. Особенности коммуникации в команде. 6. Техники «мозгового» штурма. 7. Модель команды 5F. 8. Лидерство в команде. 9. Командные роли
3. Природа взаимоотношений в организациях. Организационная культура	<p>Темы занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стадии развития команды. Уровни развития группы. Этапы командной работы над проектом. 2. Правила формирования и развития команды. 3. Ситуационное руководство. Теория жизненного цикла Херси и Бланшара. 4. Инструменты развития команды. 5. Групповое мышление. Методы преодоления группового мышления. 6. Теория У.Шутца – природа человеческих отношений в организациях. 7. Организационная культура: основные понятия, уровни, параметры, типология
4. Личная эффективность. Как регулировать ресурсное состояние, справиться с эмоциональным выгоранием и стрессом	<p>Темы занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Семь навыков эффективности (С.Кови). 2. Личная и управленческая эффективность, пять элементов управленческой эффективности П.Друкера. 3. Эффективность и бездействие (подход Т.Демарко). 4. Как справиться с длительным стрессом и эмоциональным выгоранием (Р.Чаттерджи). 5. Что такое «хороший стресс»? (К.Макгонигал). 6. Составляющие эмоциональной культуры. 7. Техники психической саморегуляции. 8. Основы тайм-менеджмента
5. Цифровой (сетевой) этикет	<p>Темы занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные понятия цифрового взаимодействия. 2. 10 заповедей Вирджинии Ши – первые правила сетевого этикета.

Номер модуля и его наименование	Содержание модуля
	3. Цифровой этикет – подход О.Лукиновой. 4. Особенности цифрового этикета по направлениям: электронная почта, мессенджеры, социальные сети
6. Основные понятия конфликтологии. Формы, причины и классификация конфликтов	Темы занятий: 1. Конфликтология: опорные понятия. 2. Причины конфликтов. 3. Детерминанты конфликтности: <ul style="list-style-type: none"> – особенности личностного восприятия; – барьеры коммуникации; – несовпадение рассуждений; – несбалансированное ролевое взаимодействие; – субъективная предрасположенность к конфликтам; – особенности взаимодействия в общении. 4. Структура и стадии конфликта. 5. Функции конфликтов. 6. Классификация конфликтов
7. Развитие навыков убеждения и влияния. Поведение в конфликте	Темы занятий: 1. Критерии эффективного взаимодействия в группе. 2. Техники присоединения. 3. Обратная связь в общении, технологии слушания. 4. Развитие навыков убеждения и влияния: <ul style="list-style-type: none"> – Техника убеждения при донесении информации; – Стороны, цели и уровни влияния; – Виды влияния; – Техники психологического самбо (противодействие негативному влиянию); – Особые приемы влияния. 5. Межличностный конфликт, его профилактика. 6. Стратегии и стили поведения в конфликтной ситуации. <ul style="list-style-type: none"> - стили поведения в конфликте (метод Томаса-Килменна); - факторы конструктивного разрешения конфликта; - действия для выхода из быстрого конфликта; - приемы речевой самообороны. 7. Профилактика конфликтных ситуаций в организации

3. Организационно-педагогическое обеспечение

3.1. Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается профессорско-преподавательским составом РАНХиГС.

Реализация программы обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю модуля, и систематически занимающимися научно-методической деятельностью.

Теоретическое и практическое обучение реализуется преподавателями, имеющим опыт работы в системе профессионального образования с целевой группой не менее 3 лет.

Сведения о профессорско-преподавательском составе и ведущих специалистах

Ф.И.О. преподавателя/веду- щего специалиста	Наименование образовательной организации, которую окончил, направление подготовки (специальность), присвоенная квалификация	Основное/дополнительн ое место работы, должность, ученая степень, ученое (почетное) звание, дополнительные квалификации	Стаж работы в области профессиональн ой деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно- педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
				Всего	в том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
Комаров Вадим Владимирович	Самарский государственный университет, историк, преподаватель истории по специальности история	Самарский филиал РАНХиГС, ведущий научный сотрудник (основное место работы), кандидат педагогических наук	20	6	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные понятия делового общения. 2. Командная работа: командные роли, особенности формирования и построение взаимодействия. Коммуникативные навыки руководителя. 3. Природа взаимоотношений в организациях. Организационная культура. 4. Личная эффективность. Как регулировать ресурсное состояние, справляться с эмоциональным выгоранием и стрессом. 5. Цифровой (сетевой) этикет. 6. Основные понятия конфликтологии. Формы, причины и классификация конфликтов. 7. Развитие навыков убеждения и влияния. Поведение в конфликте

3.2. Материально-техническое обеспечение реализации программы

Самарский филиал РАНХиГС располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей проведение программы повышения квалификации и итоговой аттестации, предусмотренной учебным планом, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

МТО содержит специальное помещение: учебную аудиторию для проведения лекций, практических (семинарских) занятий и итоговой аттестации (в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий). Учебная аудитория укомплектована специализированной мебелью, оборудованием, расходными материалами, программным обеспечением, техническими средствами обучения и иными средствами, служащими для представления учебной информации слушателям.

Очные занятия проводятся по адресу: г. Самара, ул. Ново-Садовая, д. 106 строение 1, помещение н1, каб. 109.

Для обеспечения обучения имеется следующая материально-техническая база:

- 1 учебный класс вместимостью 25-30 человек. Учебный класс оснащен мебелью, средствами вентиляции и кондиционирования.

Оборудование:

- Ноутбук ASUS Laptop Q3 15 X515JF-BR240 Pentium 6805;
- Проектор INFOCUS IN116xv;
- Экран с электроприводом Lumien Eco Control 152x240 см;
- МФУ HP LaserJet Pro MFP M428fdn;
- Стандартный пакет Windows (лицензионные программные продукты Microsoft Office (Excel, Word, Outlook, Power Point)).
- Облучатель-рециркулятор воздуха ультрафиолетовый бактерицидный передвижной «КРОН».

При реализации части программы в дистанционной форме используется платформа Яндекс.Телемост.

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по завершении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте: sam@ranepa.ru.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

1. Адизес И. Управляя изменениями. СПб.: Питер, 2010. 224 с.
2. Бакингом М., Коффман К. Сначала нарушьте все правила. Что лучшие в мире менеджеры делают по-другому. М.: Альпина Паблишер, 2010. 251 с.
3. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект в бизнесе. Манн, Иванов и Фербер, 2013.
4. Гапоненко А.Л., Кочеткова А.И., Кочетков П.Н., Савельева М.В. Happy management. М., 2019.
5. Далай-лама XIV, Дуглас Абрамс и Десмонд Туту. Книга радости. Как быть счастливым в меняющемся мире. М., 2018.
6. Далио Р. Принципы. Жизнь и работа. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. 608 с.
7. Ильин Е.П. Психология делового общения. СПб.: Питер, 2017. 240 с.
8. Как оставаться человеком на работе. Все грани эмоционального интеллекта / Глоулман Д. и др. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. 400 с.
9. Киган Р., Лейхи Л. Культура для каждого. Как стать организацией осознанного развития. М., 2017.
10. Клоусон Дж. Лидерство третьего уровня: взгляд в глубину. М.: Альпина Паблишер, 2017. 519 с.
11. Кови С.- мл., Мерилл Р. Скорость доверия. М.: Альпина Паблишер, 2010.
12. Кови Ст. Р. От эффективности к величию. М.: Альпина Паблишер, 2018. 408 с.
13. Кови С. Лидерство, основанное на принципах. М.: Альпина Паблишер, 2019. 302 с.

14. Коссан Дидье, Уи Онг Бун. Настольная книга вдохновляющего лидера. Единственное руководство по управлению командой, которое вам нужно. М.: Эксмо, 2021. 256 с.
15. Коттер Дж. Ускорение перемен. М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2014.
16. Кристенсен К. и др. Закон успешных инноваций: зачем клиент «нанимает» ваш продукт и как знание об этом помогает новым разработкам. М. 2017.
17. Лайкер Дж. Лидерство на всех уровнях бережливого производства: Практическое руководство. – М.: Альпина Паблишер, 2018. 336 с.
18. Лалу Ф. Открывая организации будущего. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2016.
19. Логан, Дэйв. Лидер и племя. Пять уровней корпоративной культуры – 2-е изд. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. 304 с.
20. Масааки Имаи. Кайдзен. Ключ к успеху японских компаний. М. 2011.
21. Мейер Р., Майерс Р. Виртуозное лидерство: как создать собственный репертуар лидерских стилей. – М.: Издательский дом «Дело», 2021. 392 с.
22. Портер М. Конкурентная стратегия. М: Альпина Бизнес Букс, 2005.
23. Сазерленд Дж. Scrum. Революционный метод управления проектами. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2016.
24. Сайдман Д. Отношение определяет результат. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
25. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – М.: Издательство АСТ, 2017. 382 с.
26. Тренинг публичных выступлений: учебник / Е. В Камнева, Ж. В. Коробанова, М. В. Полевая, Н. С. Пряжников, М. М. Симонова, Н. П. Дедов, А. Ю. Крылов, А. Н. Неврюев, Р. А. Ширванов / под ред. Е. В. Камневой, М. В. Полевой, Ж. В. Коробановой; Финансовый университет при Правительстве РФ. - Москва: Прометей, 2018. - 206 с.
27. Фридман А. Делегирование: результат руками сотрудников. Технологии регулярного менеджмента. – М.: Издательство «Добрая книга», 2020. 320 с.
28. Хэмел Г. Манифест лидера. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
29. Чалдини Р. Психология согласия / Роберт Чалдини; Пер. Э.И.Мельник. М.: Издательство «Э», 2017. 400 с.
30. Чиксентмихайи М. Поток. Психология оптимального переживания. М.: Смысл; Альпина нон-фикшн, 2015.
31. Шваб К. Технологии Четвертой промышленной революции. М.: Эксмо, 2021. 321 с.
32. Шутц У. Human Элемент: продуктивность, самооценка и конечный результат. Природа человеческих взаимоотношений в организациях. Х.: «Гуманитарный центр», 2019. 348 с.
33. Юнг Р. Психология убеждения. Главные секреты влияния на людей. СПб.: Питер, 2016. 240 с.

4. Оценка качества освоения программы повышения квалификации

Итоговый контроль успеваемости – круглый стол. Вопросы, обсуждаемые на круглом столе, содержат основные темы курса, слушателям предлагается рассказать о возможностях (опыте) применения полученных знаний и навыков в практической деятельности, прояснить интересующие темы, дать обратную связь о качестве обучения, понятности и полезности изложения материала.