

Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Корпоративный университет РЖД»

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО ДПО «Корпоративный
университет РЖД»



Р.В.Баскин

2023 г.

Программа повышения квалификации
«Развитие корпоративных компетенций: эффективная коммуникация»

1. Цель реализации программы

Освоение слушателями теоретических знаний в области эффективной деловой коммуникации и ознакомление с инструментами и методами уважительного и конструктивного взаимодействия с коллегами и партнерами.

В соответствии с решением, закрепленным протоколом заседания правления ОАО «РЖД» № 25 от 13.05.2019 г., утверждено Положение о модели корпоративных компетенций ОАО «РЖД». В рамках программы повышения квалификации «Развитие корпоративных компетенций: эффективная коммуникация» развиваются следующие корпоративные компетенции:

- эффективная коммуникация.

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования 38.03.02 Менеджмент у слушателей качественно изменяются следующие универсальные компетенции:

- способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4).

2. Планируемые результаты обучения

По результатам прохождения программы повышения квалификации «Развитие корпоративных компетенций: эффективная коммуникация» у слушателей должны быть сформированы:

- знание условий и критериев эффективной коммуникации;
- понимание эффективных установок в отношении деловой коммуникации: важности установления контакта с собеседником, считывания и интерпретирования невербальных сигналов, регулирования эмоциональной окрашенности и выразительности речи, использования приемов активного слушания, выявления намерения, мотивов, интересов и ценностей другой стороны;
- знание основных норм и правил делового этикета;
- знание особенностей различных видов и средств коммуникации;
- понимание алгоритма выяснения и уточнения информации, в том числе путем задавания ключевых (открытых, относящихся к предмету коммуникации и стимулирующих ответ) вопросов, помогающих максимально полно и точно понять собеседника;

- понимание принципов убеждения и аргументирования собственной позиции;
- знание техники работы с сомнениями и первичными возражениями;
- понимание стратегий коммуникации и важности поиска сотрудничающих решений в ситуациях конфликта интересов;
- понимание особенностей применения коммуникативных техник и приемов при проведении совещаний, предоставлении обратной связи, создании и развитии сети деловых контактов, деловой переписке.

3. Содержание программы:

Учебный план

Категории слушателей: руководители стратегического, тактического и операционного уровней управления по Модели корпоративных компетенций ОАО «РЖД».

Нормативный срок освоения программы: 20 академических часов.

Продолжительность обучения по программе: в соответствии с согласованным календарным учебным графиком.

Форма обучения: заочная, с применением электронного обучения.

№ п/п	Наименование учебных разделов	Всего, ак.час.	В том числе				Проме- жуточ- ная аттеста- ция
			электрон. обучение	лекции, тренинги, семинары, индивид. консульта- ции		стажиров- ки, практи- ческая, самостоя- тельная работа	
				дист.	ауд.		
1	Введение	1	1				
2	Принципы эффективной деловой коммуникации	4	4				
3	Структура (базовый	6	6				

	алгоритм) эффективной коммуникации						
4	Стратегии коммуникации и предупреждение конфликтов	4	4				
5	Коммуникативные технологии	4	4				
Итоговая аттестация		1	тестирование				
Итого часов по программе		20	19				

Виды учебных занятий и учебных работ: самостоятельное освоение учебного материала с использованием электронного обучения.

Рабочая программа

№ п/п	Наименование учебных разделов и подразделов	Всего, ак. час.	В том числе				Проме- жуточ- ная аттеста- ция
			электрон. обучение	лекции, тренинги, семинары, индивид. консульта- ции		стажиров- ки, практи- ческая, самостоя- тельная работа	
				дист.	ауд.		
1	Введение	1	1				
2	Принципы эффективной деловой коммуникации	4	4				
2.1	Коммуникация в деловом взаимодействии	2	2				
2.2	Процесс деловой коммуникации	2	2				
3	Структура (базовый	6	6				

	алгоритм) эффективной коммуникации						
3.1	Подготовка и планирование	0,5	0,5				
3.2	Установление контакта	2	2				
3.3	Выяснение позиции собеседника	1	1				
3.4	Аргументация собственной позиции	1	1				
3.5	Работа с возражениями	1	1				
3.6	Закрытие коммуникации	0,5	0,5				
4	Стратегии коммуникации и предупреждение конфликтов	4	4				
4.1	Стратегии коммуникации	2	2				
4.2	Предупреждение и урегулирование конфликтов	2	2				
5	Коммуникативные технологии	4	4				
5.1	Проведение совещаний	1	1				
5.2	Предоставление обратной связи	1	1				
5.3	Создание и развитие сети деловых контактов	1	1				
5.4	Правила деловой	1	1				

переписки и цифровой этикет						
Итоговая аттестация	1	тестирование				
Итого часов по программе	20	19				

4. Календарный учебный график

Календарный учебный график согласовывается с заказчиком дополнительно.

5. Формы аттестации, оценочные материалы и иные компоненты

По окончании программы повышения квалификации «Развитие корпоративных компетенций: эффективная коммуникация» предусмотрена итоговая аттестация в форме тестирования, затрагивающего темы всех учебных разделов.

Итоговая аттестация может проводиться без формирования итоговой аттестационной комиссии.

Вопросы для проведения итоговой аттестации представлены в Приложении 1.

6. Организационно-педагогические условия

6.1. Материально-технические условия реализации программы

Для прохождения обучения с применением электронного обучения применяется портал Корпоративного университета (www.lk.curzd.ru) и система дистанционного обучения университета.

Для успешного обучения с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в Корпоративном университете РЖД обучающимся необходимо соблюдать определенные требования к программному обеспечению персонального компьютера:

Технические требования к компьютеру слушателей:

- операционная система Windows (7 и выше) или Mac OS (OS X 10.8 Mountain Lion и выше);
- процессор с частотой не менее 2 ГГц Core 2 DUO;
- оперативная память не менее 2 ГБ.

Технические требования к Интернет-соединению:

- скорость соединения рекомендуется не менее 5 Мбит/с.

Для просмотра электронных образовательных ресурсов необходимо входить в личный кабинет на портале Корпоративного университета РЖД через браузеры Chrome 56 и выше, Firefox 56 и выше, Opera 44 и выше.

6.2. Учебно-методическое обеспечение программы

Для реализации обучения в рамках каждого учебного раздела используются:

- интерактивная инструкция (симуляция работы с Личным кабинетом) для слушателей Корпоративного университета РЖД;
- методическое пособие для слушателей «Правила работы с электронными курсами» (в электронном формате).

Список рекомендуемой литературы:

1. Безручко П.С. Без воды: Как писать предложения и отчеты для первых лиц. – М.: Альпина Паблишер, 2017.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. – М.: КнигиКратко, 2015.
3. Блаунт Д. Техники работы с возражениями. – М.: Альпина Паблишер, 2019.
4. Демьянова О.В. Быстрые и эффективные совещания: От подготовки до получения желаемого результата. – М.: Альпина ПРО, 2022.
5. Зверева Н.В. Встань и скажи: Книга-тренажер для выступлений. – М.: КнигиКратко, 2019.
6. Зверева Н.В. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно». – М.: Альпина Паблишер, 2017.
7. Зверева Н.В. Я говорю - меня слушают: Уроки практической риторики. – М.: Альпина Паблишер, 2017.
8. Ильяхов М.О. Текст по полочкам: Краткое пособие по деловой переписке. - М.: Альпина Паблишер, 2022.
9. Коллектив авторов HBR. Гид HBR. Разрешение конфликтов. – М.: Альпина Паблишер, 2020.
10. Коллектив авторов HBR. Гид HBR. Эффективная обратная связь. – М.: Альпина Паблишер, 2020.

11. Коллектив авторов НВР. Эффективные коммуникации. – М.: Альпина Паблишер, 2018.

12. Непряхин Н.Ю. Аргументируй это! Как убедить кого угодно в чем угодно. – М.: Альпина Паблишер, 2016.

13. Непряхин Н.Ю. Гни свою линию: Приемы эффективной коммуникации. – М.: Альпина Паблишер, 2017.

14. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. – М.: КнигиКратко, 2016.

15. Стацевич Е.Е., Гуленков К.Л., Сорокина И.В. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия. – М.: Альпина Паблишер, 2017.

16. Фельдман М.О. Сила окружения. – М.: Альпина ПРО, 2022.

17. Феррацци К., Рэз Т. «Никогда не ешьте в одиночку» и другие правила нетворкинга. – М.: КнигиКратко, 2017.

7. Составители программы

Рабочая группа АНО ДПО «Корпоративный университет РЖД»:

- Ерофеева Е.А., начальник Центра информационных технологий;
- Булавкин И.А., заместитель начальника Центра информационных технологий по дистанционному обучению;
- Киреева Е.И., главный методист Центра информационных технологий.

Начальник Центра
информационных технологий



Е.А.Ерофеева

Программа повышения квалификации «Развитие корпоративных компетенций: эффективная коммуникация» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Корпоративного университета РЖД и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

Протокол заседания учебно-методической комиссии № 5 от «03» февраля 2023 года.

Заместитель директора
по научно-методической работе

8



Шобанов А.В.