



Управление государственной гражданской службы
Администрации Главы Республики Коми



Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации
«Совершенствование делового общения»

Сроки реализации программы: с 19 апреля 2018 года по 20 апреля 2018 года.

Место обучения: г. Сыктывкар, Октябрьский пр-т, д. 55

РАСПИСАНИЕ ЗАНЯТИЙ

Дата	Время	Наименование дисциплины/ темы занятия	Преподаватель	Ауд.
19.04 Чт.	09.00-09.15	Регистрация слушателей программы	Ракина Ольга Михайловна менеджер Ресурсного центра подготовки управленческих кадров и обучения финансовой грамотности института непрерывного образования ФГБОУ ВО «СГУ им. Питирима Сорокина»	505
	09.15-09.20	Открытие программы	Представители ФГБОУ ВО «СГУ им. Питирима Сорокина»	
	09.20-09.25	Организационное собрание	Казакова Лариса Анатольевна , руководитель Ресурсного центра подготовки управленческих кадров и обучения финансовой грамотности института непрерывного образования ФГБОУ ВО «СГУ им. Питирима Сорокина»	
	09.25-10.10	Входное тестирование	Ракина О.М.	
	10.10-10.15	<i>Перерыв</i>		
	10.15-11.45	Общие сведения о межличностном общении: определение общения; как передается и теряется информация; вербальные и невербальные приемы восприятия и передачи информации. Формы делового общения и функции делового общения: выбор эффективной формы делового общения; основные, ключевые моменты, постановка целей, линии поведения в деловом общении в зависимости от форм	Максимова Ольга Леонидовна , доцент кафедры философии и этики института гуманитарных наук ФГБОУ ВО «СГУ им. Питирима Сорокина», к.ф.н.	

	11.45-11.55	<i>Перерыв</i>		
	11.55-12.40	Формы делового общения и функции делового общения: выбор эффективной формы делового общения; основные, ключевые моменты, постановка целей, линии поведения в деловом общении в зависимости от форм		
	12.40-13.30	<i>Перерыв на обед</i>		
	13.30-14.15	Эффективная деловая беседа, разговор, переговоры. Основные этапы, алгоритм проведения, техники проведения.		
	14.15-15.45	Общение по телефону и при личной встрече: особенности и правила; голос и интонации в телефонных переговорах; поза, жесты, мимика при личной встрече		
	15.45-16.00	<i>Перерыв</i>		
	16.00-16.45	Служебное поведение государственного гражданского (муниципального) служащего Республики Коми. Механизмы противодействия коррупции: основные принципы этики и служебного поведения		
	16.45-17.30	Правила работы при общении с гражданами. Этикет государственного гражданского (муниципального) служащего Республики Коми		
20.04 Пт.	09.00-09.45	Правила работы при общении с гражданами. Этикет государственного гражданского (муниципального) служащего Республики Коми	Максимова О.Л.	505
	09.45-10.30	Виды коммуникативных ситуаций: прояснение/получение информации, убеждение, запрос на действия со стороны собеседника		
	10.30-10.45	<i>Перерыв</i>		
	10.45-11.30	Техники аргументации. Аргументы, их виды. Подбор аргументов с учетом адресата. Подбор контраргументов		

11.30-12.15	Противостояние манипуляциям: как распознать манипуляцию; выгоды и потери при манипулировании; как сказать «нет», сохранив хорошие отношения	
12.15-13.00	<i>Перерыв на обед</i>	
13.00-14.30	Конфликты и способы их регулирования; индивидуальные стратегии поведения в конфликте; практические навыки управления процессом общения в ситуации конфликта. Приемы снятия эмоционального напряжения	
14.30-14.45	<i>Перерыв</i>	
14.45-16.15	Практическое занятие по теме: «Общение по телефону и при личной встрече: особенности и правила» и «Противостояние манипуляции»	
16.15-17.00	Итоговая аттестация в форме тестирования	Ракина О.М., Казакова Л.А.
17.00	Закрытие программы	Представители ФГБОУ ВО «СГУ им. Питирима Сорокина»

Примечание: в расписании возможны незначительные изменения.