Управление государственной гражданской службы
Администрации Главы Республики Коми

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации

«Совершенствование делового общения»

РАСПИСАНИЕ ЗАНЯТИЙ

Срок реализации программы:
1 (первая) группа - с 06 мая 2019 года по 07 мая 2019 года

Место проведения занятий:
г. Сыктывкар, СГУ им. Питирима Сорокина
(гл. корпус, Октябрьский пр., д.55, 5 этаж, ауд. 505)

Дата	Время	Наименование дисциплины/ темы занятия	Преподаватель
06.05 Пн.	09.00-9.15	Регистрация слушателей программы	Ракина Ольга Михайловна, менеджер ресурсного центра подготовки управленческих кадров и обучения финансовой грамотности Института непрерывного образования СГУ им. Питирима Сорокина
	09.15-09.20	Открытие программы	Представитель СГУ им. Питирима Сорокина
	09.20-09.30	Организационное собрание	Казакова Лариса Анатольевна, руководитель ресурсного центра подготовки управленческих кадров и обучения финансовой грамотности Института непрерывного образования СГУ им. Питирима Сорокина
	09.30-10.15	Входное тестирование	Ракина О.М.
	10.15-10.20	Перерыв	
	10.20-11.05	Общие сведения о межличностном общении: определение общения; как передается и теряется информация; вербальные и невербальные приемы восприятия и передачи информации *(лекция)*	Максимова Ольга Леонидовна, доцент кафедры философии и этики Института гуманитарных наук СГУ им. Питирима Сорокина, канд. филол. наук

	11.05-11.50	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 *(лекция)*	
	11.50-12.35	Эффективная деловая беседа, разговор, переговоры *(лекция)*	
	12.35-13.30	Перерыв на обед	
	13.30-14.15	Эффективная деловая беседа, разговор, переговоры *(практическое занятие)*	
	14.15-15.00	Общение по телефону и при личной встрече: особенности, правила и ограничения; голос и интонации в телефонных переговорах; поза, жесты, мимика при личной встрече *(лекция)*	
	15.00-15.15	Перерыв	
	15.15-16.00	Общение по телефону и при личной встрече: особенности, правила и ограничения; голос и интонации в телефонных переговорах; поза, жесты, мимика при личной встрече *(практическое занятие)*	
	16.00-16.45	Специфика формирования этики государственной и муниципальной службы. Этический кодекс как инструмент регулирования конфликта интересов на государственной и муниципальной службе	
		Культурные аспекты государственной и муниципальной службы Правила поведения и деловой этикет на государственной и муниципальной службе *(практическое занятие)*	
	16.45-17.30	Культура служебных отношений. Правила работы при общении с гражданами *(практическое занятие)*	

07.05 Вт.	09.00-09.45	Виды коммуникативных ситуаций: прояснение/получение информации, убеждение, запрос на действия со стороны собеседника *(практическое занятие)*	Максимова О.Л.
	09.45-10.30	Техники аргументации. Аргументы, их виды. Подбор аргументов с учетом адресата. Подбор контраргументов *(лекция)*	
	10.30-10.45	Перерыв	
	10.45-11.30	Техники аргументации. Аргументы, их виды. Подбор аргументов с учетом адресата. Подбор контраргументов *(практическое занятие)*	
	11.30-12.15	Противостояние манипуляциям: как распознать манипуляцию; выгоды и потери при манипулировании; как сказать «нет», сохранив хорошие отношения *(практическое занятие)*	
	12.15-13.15	Перерыв на обед	
	13.15-14.45	Конфликты и способы их регулирования; индивидуальные стратегии поведения в конфликте; практические навыки управления процессом общения в ситуации конфликта. Приемы снятия эмоционального напряжения *(практическое занятие)*	
	14.45-15.00	Перерыв	
	15.00-16.30	Практическое занятие по теме: «Общение по телефону и при личной встрече: особенности и правила» и «Противостояние манипуляции» *(практическое занятие)*	
	16.30-16.35	Перерыв	
	16.35-17.20	Итоговая аттестация в форме тестирования	Казакова Л.А., Ракина О.М.
	17.20	Закрытие программы. Вручение удостоверений о повышении квалификации	Представители СГУ им. Питирима Сорокина

Контактная информация ответственных лиц от Исполнителя:

- Казакова Лариса Анатольевна, руководитель ресурсного центра подготовки управленческих кадров и обучения финансовой грамотности Института непрерывного образования каб.405, т. 390-317, e-mail: kazakova.ino@syktsu.ru;

- Ракина Ольга Михайловна, менеджер ресурсного центра подготовки управленческих кадров и обучения финансовой грамотности Института непрерывного образования, каб.406, т. 390-315, e-mail: cpk2.ino@syktsu.ru