

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Касаткин Евгений Николаевич
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 09.06.2025 17:55:42
Уникальный идентификатор:
9b3f8e0cff27e9884d694a62d687e68f7ad01d4e

**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
29.01.2025 г.

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации**

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

заочная форма обучения с применением дистанционных образовательных
технологий

Киров, 2025

Одобрено Советом института непрерывного дополнительного
образования

«29» января 2025 г., Протокол №1

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», утвержденный 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.

– 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 приёма, 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, замещающих должности государственной гражданской службы высшей, главной, ведущей, старшей, младшей групп должностей всех категорий должностей гражданской службы.

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;

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 библиотечно-информационных наук МГИК	21 лет, Научно-педагогический работник.
2.	Наумова Наталья Геннадьевна –	Кандидат филологических наук,	доцент кафедры русского языка, культуры речи и методики обучения ФГБОУ ВО ВятГУ	15 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 830 единиц вычислительной техники (персональных компьютеров), из которых 707 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 работа 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 Мультипрофильном 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%: <ul style="list-style-type: none">– 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

Приложение 1

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Е.Н. Касаткин

«__» _____ 2025 г.

Категория слушателей лица,
имеющие среднее профессиональное
и (или) высшее образование
Базовое образование: СПО/ВО
Срок освоения – 36 часов
Форма обучения – заочная с применением ДОТ

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

№ п/п	Наименование модулей, тем (разделов, тем)	Общая трудоемкость, час.	Количество часов			Самостоятельная работа	Контроль	Форма промежуточной аттестации
			Дистанционное обучение					
			Лекции	Практические занятия	Всего аудиторных			
1	Культура и стиль речи государственного гражданского служащего. Основы деловой риторики	4	2	2	4			
2	Навыки эффективной коммуникации	6	2	2	4	2		
3	Орфографический, грамматический, лексический и орфоэпический минимумы	12	4	4	8	4		
4	Навыки делового письма	6	2	2	4	2		
5	Составление служебных документов, включая проекты нормативных правовых актов	6	2	2	4	2		
6	Итоговая аттестация	2					2	Зачет
	Всего часов	36	12	12	24	10	2	

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ЦДО

С.В. Глушкова

Приложение 2

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ЦДО

С.В. Глушкова

«_____» _____ 2025 г.

Календарный учебный график ДПП

«Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма»

Период обучения – 6 дней					
1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день
УЗ ДОТ	УЗ ДОТ	УЗ ДОТ	УЗ ДОТ	УЗ ДОТ	УЗ ДОТ ИА

Условные обозначения:

УЗ – учебные занятия;

ДОТ – дистанционные образовательные технологии;

ИА – итоговая аттестация.

Учебная программа и методические рекомендации по ее реализации

Методические рекомендации для преподавателя

При подготовке и проведении занятий по дополнительной профессиональной программе «Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма» преподавателю необходимо соблюдать следующие рекомендации:

- к каждому аудиторному занятию преподаватель готовит пакет дидактических материалов в электронном и/или текстовом варианте;
- аудиторные занятия сопровождается мультимедийными презентациями;
- аудиторные занятия проводит в интерактивном режиме, с использованием приемов современных образовательных технологий;
- в процессе обучения предлагает обучающимся задания для самостоятельной работы по углублению и расширению знаний, для формирования и совершенствования умений и практических навыков, обеспечивающих качественное усвоение учебного материала.

При подготовке к практическому занятию преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме занятия и составить список обязательной и дополнительной литературы по вопросам плана занятия. Оказывать методическую помощь обучающимся в подготовке докладов, планов и презентаций.

В ходе практического занятия во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и

уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать модели, таблицы, схемы, карты, мультимедийные презентации, видеофильмы.

В заключительной части практического занятия следует подвести его итоги: дать объективную оценку выступлений каждого обучающегося и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного практического занятия. Ответить на вопросы обучающихся. Назвать тему очередного занятия.

Проводить групповые и индивидуальные консультации обучающихся, рекомендовать в помощь учебные и другие материалы, а также справочную литературу.

Методические рекомендации для обучающихся

В процессе обучения по дополнительной профессиональной программе обучающимся необходимо выяснить:

- цели и конечный результат обучения по программе;
- основные требования к уровню усвоения содержания программы;
- виды учебной работы.

Обучение осуществляется в соответствии с методическими указаниями, действующей программой, нормативно-правовыми документами и учебной литературой.

В процессе реализации программы необходимо посещать практические занятия с целью углубления и расширения знаний, для формирования и совершенствования умений и практических навыков, обеспечивающих качественное усвоение учебного материала.

При подготовке к практическим, семинарским занятиям, обучающимся рекомендуется использовать учебную и монографическую литературу.

В процессе обучения осваивать рекомендованную литературу, самостоятельно находить книги, публикации и информационные материалы по изучаемым темам, использовать Интернет-сайты. Во время учебных занятий задавать преподавателям дополнительные вопросы.

Каждому обучающемуся необходимо быть готовым к контролю текущей успеваемости. Форму текущего контроля определяет преподаватель.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся представляет собой деятельность, основанную на собственных познаниях теоретических вопросов без непосредственного участия в этом процессе преподавателя.

Целями самостоятельной работы являются:

1. обучение определенным навыкам работы со специальной литературой:

- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умения использовать справочную литературу;

2. развитие и закрепление способностей к самостоятельному изучению, изложению как устно, так и в письменном виде, а также применению полученной информации.

Для достижения поставленных целей самостоятельная работа предполагает решение следующих задач:

1. продолжение изучения дисциплины внеаудиторных занятий в порядке, согласованном с преподавателем,

2. развитие интереса к отдельным положениям и проблемам, изучаемым в рамках дисциплины.

К формам самостоятельной работы необходимо отнести:

- повторение пройденного на лекциях и семинарах материала;
- изучение при подготовке к семинарам нормативного материала;
- чтение и конспектирование основной и дополнительной литературы;

– подготовку докладов посредством самостоятельной работы и формирование собственного мнения, подкрепленного соответствующим обоснованием;

– подготовку к зачету.

Самостоятельная работа представляет собой особую систему условий обучения, организуемых преподавателем, и состоящую из следующих этапов:

1. Составление плана самостоятельной работы обучающегося по дисциплине.

2. Разработка и выдача заданий для самостоятельной работы с ссылками на конкретный учебник, учебное пособие, справочную литературу, нормативно-правовой акт.

3. Организация консультаций по выполнению заданий.

4. Непосредственная самостоятельная работа обучающихся.

5. Контроль за ходом выполнения и результатом самостоятельной работы.

Рабочая программа

Раздел 1. Культура и стиль речи государственного гражданского служащего. Основы деловой риторики.

Текстовые и речевые нормы делового стиля. Динамика нормы официально-деловой речи. Устная деловая речь: содержательные (соблюдение нормы и эстетических требований) и формальные признаки (деловой телефонный разговор, деловая беседа, совещание и др. Прагматика и стилистика деловой речи.

Риторика. Риторическое правило 3-х К как основа эффективной коммуникации. Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты.

Раздел 2. Навыки эффективной коммуникации.

Основы теории коммуникации. Коммуникация и общение. Коммуникативные качества речи. Принципы эффективной коммуникации.

Речевой этикет. Устная деловая коммуникация: правила эффективности. Деловая беседа. Деловой телефонный разговор. Письменная деловая коммуникация: правила эффективности. Языковое воплощение качеств хорошей речи в письменной деловой коммуникации. Жанры деловой коммуникации.

Раздел 3. Орфографический, грамматический, лексический и орфоэпический минимумы.

Коммуникативные качества речи, их реализация в деловом общении. Создание на основе стандартных методик и действующих нормативов различных типов текстов. Доработка и обработка (например, корректура, редактирование, комментирование, реферирование) различных типов текстов.

Особенности произношения гласных, согласных звуков, сочетание согласных. Правила произношения иноязычных слов. Особенности русского ударения. Причины нарушения орфоэпических норм в речи. Значение норм произношения и ударения в деловой коммуникации.

Лексические нормы в деловой коммуникации. Речевые ошибки, связанные с их нарушением и пути их устранения.

Стилистические нормы литературного языка. Функциональные стили речи, их особенности. Официально-деловой стиль, его функции, разновидности, признаки.

Правила употребления вариативных надежных окончаний имен существительных. Особенности употребления собственных существительных. Склонение числительных. Особенности употребления грамматических норм местоимений, имен прилагательных, глаголов.

Орфоэпия. Правила орфоэпии. Литературные нормы орфоэпии. Стили орфоэпии. Разделы орфоэпии. Орфоэпический минимум.

Раздел 4. Навыки делового письма.

Основные принципы подготовки делового письма. Деловой стиль письма. Языковые формулы в официально-деловых письмах. Виды деловых писем в зависимости от цели: информационное письмо, письмо-запрос, ответы на

претензии и возражения. Этикетные письма и др. Письма инициативные и письма-ответы. Обращение в деловых письмах. Клиентоориентированный подход к ведению деловой переписки. Кросс-культурные особенности в деловой переписке

Раздел 5. Составление служебных документов, включая проекты нормативных правовых актов.

Особенности официально-делового стиля. Требования к оформлению документов. Отбор лексики. Стандартные обороты речи. Использование прописных и строчных букв. Наиболее употребляемые сокращения слов. Аббревиатуры слов. Оформление дат и чисел в документах. Общие требования к оформлению реквизитов служебных документов, как результат развития документальной культуры и традиции России. Продольное и угловое расположение реквизитов. Юридическая сила документа. Требования к бланкам документов. Состав реквизитов и порядок их расположения на бланке: общий бланк, бланк письма, бланк конкретного вида документа. Требования к изготовлению, учету, использованию и хранению бланков с воспроизведением герба Российской Федерации, гербов субъектов Российской Федерации.

Перечень основной и дополнительной литературы

Основная литература:

1. Л.И. Гришаева Введение в теорию межкультурной коммуникации / Л.И. Гришаева, Л.В. Цурикова. – М.: Academia, 2023. – 336 с.
2. Кашкин В.Б. Введение в теорию коммуникации. Учебное пособие / В.Б. Кашкин. - М.: Флинта, 2023. – 408 с.
3. Соколов А.В. Введение в теорию социальной коммуникации. Учебное пособие / А.В. Соколов. - М.: СПбГУП, 2022. – 320 с.
4. Тимашева О.В. Введение в теорию межкультурной коммуникации. Учебное пособие / Тимашева Оксана Владимировна. - М.: Флинта, 2023. – 407 с.

5. Шарков Ф.И. Коммуникология. Основы теории коммуникации. Учебник / Ф.И. Шарков. - М.: Дашков и Ко, 2022. – 488 с.

6. Цупикова Е.В. Технологии деловой коммуникации русского языка: учебное пособие / Е. В. Цупикова. – Омск: СибАДИ, 2019. – 161 с.

Дополнительная литература

1. Деева, Т.М. Деловая переписка / Т.М. Деева, Е.В. Кичатова, Н.А. Чхиквишвили. - М.: Принт-Ди, 2015. – 142 с.

2. Зверева Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева. - Москва: Альпина Паблишер, 2016. – 138 с.

3. Павлова, Л. Г. Деловые коммуникации / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. - М.: КноРус, 2016. – 300 с.

4. Самохвалова, А. Г. Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций / А.Г. Самохвалова. - М.: Речь, 2017. – 336 с.

5. Практика эффективной коммуникации: учебно-методическое пособие / В. И. Бортников, Т. В. Ицкович, Ю. Н. Михайлова, Ю. Б. Пикулева ; под общ. ред. В. И. Бортникова, Ю. Б. Пикулевой ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский федеральный университет. — Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2021. – 140 с.

6. Титова Л.Г. Технологии делового общения: учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва: Юнити-Дана, 2015. – 239 с.

Интернет-ресурсы:

1. Электронный каталог фондов учебной, учебно-методической документации и изданий по основным изучаемым дисциплинам основных образовательных программ Университета. [Электронный ресурс] / Адрес сайта: <http://www.kirovgma.ru/structure/departments/library>.

2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - ООО «НексМедиа» Адрес сайта: www.biblioclub.ru. [Электронный ресурс] / Базовая коллекция и тематические коллекции издательства «Дашков и К» -100%

доступ Договор № 522К-МА/01/2014 от 25.08.2014. Данная ЭБС содержит учебные, учебно-методические, научные, справочные издания ведущих издательств для обучающихся по всем специальностям и направлениям подготовки Университета. Доступом обеспечены все обучающиеся Университета через сеть интернет.

3. ЭБС Кировского ГМУ. Адрес сайта: www.elib@kirovgma.ru. [Электронный ресурс] / Принадлежность: собственная. Доступом обеспечены все обучающиеся академии через сеть интернет. Содержит учебные, учебно-методические, научные и иные материалы кафедр медицинского университета. Представлены периодические издания медицинского университета.

4. Справочно-поисковая система «Консультант Плюс» - ООО «КонсультантКиров». [Электронный ресурс] / Доступ осуществляется в локальной сети библиотеки.

5. Доступ к лицензионным материалам (электронные версии книг и журналов, базы данных и др. информационные ресурсы) Научной Электронной библиотеки ELIBRARY.RU. [Электронный ресурс] / Адрес сайта: <http://elibrary.ru>.