



ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТОМСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ
РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»



УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН программы повышения квалификации «Деловая коммуникация»

Категория слушателей: муниципальные служащие, лица, замещающие муниципальные должности, руководители и специалисты органов местного самоуправления.

Трудоемкость программы: 18 академических часов.

Форма обучения: очная

Планируемые результаты обучения

В результате освоения курса слушатель будет:

Знать:

- определения, функции, аспекты, характеристики общения;
- структуру коммуникативного акта;
- техники активного слушания.

Уметь:

- использовать особенности невербальных средств коммуникаций: кинесики, проксемики, такесики, экстралингвистики;
- использовать искусство дебатов и договоренностей

Владеть навыками:

- использования применения коммуникаций в коллективе, с клиентами, руководителями;
- разрешения различных проблемных ситуаций

№ п/п	Наименование раздела, темы	Всего часов	В том числе:			Формы контроля
			лекции	практические, семинары	самостоятельная работа	
1.	Понятия общения и коммуникации	2	1	1		
1.1.	Определения, функции, аспекты, характеристики общения	1	1			
1.2.	Структура коммуникативного акта.	1				
1.3.	Обратная связь и коммуникативные барьеры в общении.			1		
2.	Техники и средства коммуникации	4	1	2	1	
2.1.	Техника активного слушания.	2		1	Анализ ситуаций	
2.2.	Умение задавать вопросы.	1	1	1		
2.3.	Аргументация	1			1	
3.	Искусство дебатов и договоренностей	3	1	2		
3.1.	Что такое дебаты? Принципы дебатов	3	1	2		

4.	Особенности невербальных средств коммуникаций	3	1	2		Ролевая игра
4.1.	Кинесика, проксемика	2	0,5	1		
4.2.	Такесика, экстралингвистика	1	0,5	1		
5.	Деловое общение	3	1	1	1	Анализ ситуаций, ролевая игра
5.1.	Особенности коммуникаций в коллективе	1			1	
5.2.	Особенности коммуникаций с клиентами, руководителями	1	1	1		
5.3.	Проведение совещаний	1				
6.	Трудные ситуации общения	3	1	1	1	Анализ ситуаций
6.1	Типы проблемных ситуаций	2	1	1	1	
	Итого:	18	6	9	3	зачет

Зам. директора по учебной работе



Д.С. Золотарева