

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кемеровский государственный университет» (КемГУ)

Управление развития дополнительного образования (УРДО)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по цифровизации
и проектной работе

_____ / Котов Р.М. /

_____ 2021 г.

ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

(повышение квалификации)

**Совершенствование навыков эффективной коммуникации
и делового письма**

Начальник УРДО

О.М. Левкина

1. Общая характеристика образовательной программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2013 № 273-ФЗ (редакция от 31.12.2014 года) «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки и утверждения профессиональных стандартов»;
- приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
- приказ Минтруда и соцзащиты РФ от 06 октября 2015 г. № 691н Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом»;
- приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- приказ Минобрнауки России от 14.12.2015 N 1461 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата)" (Зарегистрировано в Минюсте России 19.01.2016 N 40640);
- постановление Правительства РФ от 08.08.2013 № 678 «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должностей руководителей образовательных организаций»;
- Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (письмо Минобрнауки ВК-1032/06 от 22.04.2015);
- иные нормативные правовые акты, регламентирующие образовательную деятельность в Российской Федерации.

1.1. Цель реализации программы:

Совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для эффективной управленческой деятельности в составлении, написании деловых документов различных жанров и деловом общении.

1.2. Программа разработана на основе профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «06» октября 2015 г. №691н.

Связь образовательной программы «Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма» с профессиональным стандартом «Специалист по управлению персоналом» утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 октября 2015 г. № 691н.

Таблица 1.

Наименование программы	Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом», обобщенные трудовые функции (ОТФ)	Уровень квалификации ОТФ
Повышение квалификации «Совершенствование	1. Документационное обеспечение работы с персоналом	5 уровень квалификации

навыков эффективной коммуникации и делового письма»		
---	--	--

1.3. Планируемые результаты обучения

Освоение программы повышения квалификации направлено на совершенствование/овладение слушателями компетенциями, необходимыми для выполнения деятельности в области обеспечения эффективного функционирования системы документационного обеспечения работы с персоналом. Результаты освоения программы повышения квалификации приведены в таблице 2.

Сопоставление требований профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» с требованиями к результатам подготовки по ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 - Управление персоналом (уровень бакалавриата).

Таблица 2.

Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом»	ФГОС ВО 38.03.03 - Управление персоналом (уровень бакалавриата).	Выводы
Обобщенные трудовые функции, трудовые функции, трудовые действия	Виды профессиональной деятельности, профессиональные компетенции	
ОТФ А - Документационное обеспечение работы с персоналом		
А/01.5 Ведение организационной и распорядительной документации по персоналу	ОПК-6. Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных для решения задач в сфере управления персоналом;	<p>Слушатель должен:</p> <p>знать:</p> <p>Порядок оформления, ведения и хранения документов по персоналу;</p> <p>Порядок учета движения кадров и составления установленной отчетности;</p> <p>Основы документооборота и документационного обеспечения;</p> <p>Технологии, методы и методики проведения анализа и систематизации документов и информации;</p> <p>Порядок расчета стажа, льгот, компенсаций, оформления пенсий работникам;</p> <p>Структура организации;</p> <p>Трудовое законодательство и иные акты, содержащие нормы трудового права;</p> <p>Основы архивного законодательства и нормативные правовые акты Российской Федерации, в части ведения документации по персоналу;</p> <p>Законодательство Российской Федерации о персональных данных;</p> <p>Локальные нормативные акты организации, регулирующие порядок оформления</p>

		<p>организационных документов по персоналу; Нормы этики и делового общения; Базовые основы информатики, структурное построение информационных систем и особенности работы с ними</p> <p>уметь: Разрабатывать проекты организационных и распорядительных документов по персоналу; Оформлять документы в соответствии с требованиями трудового законодательства Российской Федерации и локальными нормативными актами организации; Вести учет и регистрацию документов в информационных системах и на материальных носителях; Организовывать хранение документов в соответствии с требованиями архивного законодательства Российской Федерации и локальными нормативными актами организации; Анализировать документы и переносить информацию в базы данных и отчеты; Выявлять ошибки, неточности, исправления и недостоверную информацию в документах, определять легитимность документов; Работать с информационными системами и базами данных по ведению учета, движению персонала Соблюдать нормы этики делового общения</p> <p>владеть: навыками обработки и анализа поступающей документации по персоналу; разработки и оформления документации по персоналу (первичной, учетной, плановой, по социальному обеспечению, организационной, распорядительной); регистрации, учета и текущего хранения организационной и распорядительной документации по персоналу</p>
<p>А/02.5 Ведение документации по учету и движению кадров</p>	<p>ОПК-6. Способен разрабатывать и осуществлять мероприятия, направленные на реализацию стратегии управления персоналом, обеспечивать их документационное сопровождение и оценивать организационные и социальные последствия;</p>	<p>Слушатель должен:</p> <p>знать: Порядок оформления, ведения и хранения документов по персоналу; Порядок учета движения кадров и составления установленной отчетности;</p>

Порядок расчета стажа, льгот, компенсаций, оформления пенсий работникам;

Структура организации;

Трудовое законодательство и иные акты, содержащие нормы трудового права;

Основы архивного законодательства и нормативные правовые акты Российской Федерации, в части ведения документации по персоналу;

Законодательство Российской Федерации о персональных данных;

Технологии, методы и методики проведения анализа и систематизации документов и информации;

Локальные нормативные акты организации, регулирующие порядок оформления документов по персоналу;

Основы документооборота и документационного обеспечения;

Нормы этики делового общения;

Базовые основы информатики, структурное построение информационных систем и особенности работы с ними

уметь:

Разрабатывать проекты кадровых документов;

Оформлять кадровые документы в соответствии с требованиями трудового законодательства Российской Федерации и локальными нормативными актами организации;

Вести учет и регистрацию кадровых документов в информационных системах и на материальных носителях;

Организовывать хранение кадровых документов в соответствии с требованиями архивного законодательства Российской Федерации и локальными нормативными актами организации;

Анализировать кадровые документы и переносить информацию в базы данных и отчеты;

Работать со специализированными информационными системами и базами данных по ведению учета и движению персонала;

Разрабатывать план корректировок установленного порядка оформления

		<p>документов по персоналу и реализовывать принятые изменения;</p> <p>Контролировать присутствие работников на рабочем месте;</p> <p>Соблюдать нормы этики делового общения</p> <p>владеть:</p> <p>навыками подготовки проектов документов по процедурам управления персоналом, учету и движению персонала;</p> <p>Организации системы движения документов по персоналу;</p> <p>Сбора и проверки личных документов работников;</p> <p>Подготовки и оформления по запросу работников и должностных лиц копий, выписок из кадровых документов, справок, информации о стаже, льготах, гарантиях, компенсациях и иных сведений о работниках;</p> <p>Выдачи работнику кадровых документов о его трудовой деятельности; доведения до сведения персонала организационных, распорядительных и кадровых документов организации;</p> <p>Ведения учета рабочего времени работников; Регистрации, учета, оперативного хранения документов по персоналу, подготовки к сдаче их в архив</p>
<p>А/03.5 Администрирование процессов и документооборота по учету и движению кадров, представлению документов по персоналу в государственные органы</p>	<p>ОПК-10. Способен применять современные технологии и методы оперативного управления персоналом, вести документационное сопровождение и учет</p>	<p>Слушатель должен:</p> <p>знать:</p> <p>Технологии, методы и методики проведения анализа и систематизации документов и информации;</p> <p>Основы документооборота и документационного обеспечения;</p> <p>Структура организации;</p> <p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие права и обязанности государственных органов, профессиональных союзов и других представительных органов работников по предоставлению учетной документации;</p> <p>Трудовое законодательство и иные акты, содержащие нормы трудового права;</p> <p>Основы архивного законодательства и нормативные правовые акты Российской Федерации, в части ведения документации по персоналу;</p> <p>Законодательство Российской Федерации</p>

данных;
Локальные нормативные акты организации, регулирующие порядок ведения документации по учету и движению персонала;
Нормы этики делового общения;
Базовые основы информатики, построения информационных систем и особенности работы с ними

уметь:
Оформлять учетные документы, предоставляемые в государственные органы, профессиональные союзы и другие представительные органы работников;
Организовывать хранение документов в соответствии с требованиями трудового законодательства Российской Федерации и локальными нормативными актами организации;
Работать с информационными системами и базами данных по ведению учета и движению персонала;
Работать с информационными системами и базами данных по ведению статистической и отчетной информации по персоналу;
Анализировать правила, процедуры и порядок, регулирующие права и обязанности государственных органов и организации по вопросам обмена документацией по персоналу;
Вести деловую переписку;
Соблюдать нормы этики делового общения

владеть:
навыками организации документооборота по учету и движению кадров;
Организации документооборота по представлению документов по персоналу в государственные органы;
Постановки на учет организации в государственных органах;
Подготовки по запросу государственных органов, профессиональных союзов и других представительных органов работников оригиналов, выписок, копий документов;
Подготовки уведомлений, отчетной и статистической информации по персоналу;
Подготовки информации о заключении трудового или

		гражданско-правового договора на выполнение работ (оказание услуг) с гражданином, замещавшим должности государственной или муниципальной службы, перечень которых устанавливается нормативными правовыми актами Российской Федерации
--	--	--

2. Учебный и учебно-тематический планы

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

программы повышения квалификации

«Совершенствование навыков эффективной коммуникации и делового письма»

Требования к уровню образования поступающих на обучение	Среднее профессиональное образование – программа подготовки специалистов среднего звена, высшее образование – бакалавриат, дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации; программы профессиональной переподготовки в области поиска и подбора персонала
Категория слушателей	Программа предназначена для лиц, отвечающих за работу с гражданами, осуществляющих связи с общественностью и средствами массовой информации, для помощников руководителей, секретарей и лиц, оформляющих деловую переписку, составляющих деловую документацию.
Срок обучения	24 ч.
Форма обучения	очная
Режим занятий	Учебная нагрузка устанавливается не более 8 часов в день, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя. Для всех видов аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут.

Учебно-тематический план программы повышения квалификации

№№ п/п	Наименование дисциплины, модуля	Всего часов трудоем- кости	В том числе				Самостоятельная работа*	Форма контроля
			Аудиторные занятия			Самостоятельная работа*		
			Всего, часов	из них				
		Лекции		Практи- ческие занятия				
1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Культура и стиль речи государственного гражданского служащего.		8	-	4	4	тест	
2	Составление служебных документов		8	-	4	4	тест	
3	Основы деловой риторики. Публичное выступление		8	-	4	4	тест	
	Всего		24		12	12	Зачет	

3. Календарный учебный график

Объем программы – 24 ч.

Форма обучения – очная.

Образовательный процесс по программе может осуществляться в течение всего учебного года. Занятия проводятся по мере комплектования групп.

№ п/п	Наименование дисциплин (модулей)	1 день	2 день	3 день	КР	СР	П	С	ПА	ИА	Всего		
1.	Культура и стиль речи государственного гражданского служащего.	2	4	2	4	4	–	–	тес	за- чет	8		
2.	Составление служебных документов	4	2	2	4	4	–	–	тес			т	8
3.	Основы деловой риторики. Публичное выступление	4	–	4	4	4	–	–	тес			т	8

Условные обозначения: КР – контактная работа; СР – самостоятельная работа; ПА – промежуточная аттестация; ИА – итоговая аттестация; П – практика; С - стажировка

4. Содержание программы

5.1. Культура и стиль речи государственного гражданского служащего.

5.1.1. Современная языковая ситуация и речевая культура государственного служащего. В лекции рассматриваются вопросы речевой культуры государственного служащего в новых условиях функционирования современного русского языка. Обозреваются типичные языковые ошибки чиновников. Особое внимание обращается на недопустимость вульгаризации речевой практики государственного служащего и на то, что государственные служащие должны быть примером патриотического отношения к государственному языку РФ.

5.1.2. Лингвоюридические аспекты эффективной коммуникации. Язык и право. Конфликтные ситуации, связанные с функционированием текстов в лингвоправовом пространстве. Актуальные категории дел в области лингвоэкспертологии.

5.1.3. Редактирование текстов официально-делового стиля. Текст ответов на обращения граждан в нормативном аспекте: логические основы редактирования, устранение смысловых ошибок, работа над композицией текста.

5.2. Составление служебных документов.

5.2.1. Деловой стиль письма. Деловое письмо как жанр административного подстиля. Структура делового письма. Этапы подготовки и составления деловых писем. Оформление деловых писем. Лексические, морфологические, синтаксические и стилистические особенности деловых писем. Обращения в деловых письмах. Этикет деловых писем.

5.2.2. Навыки делового письма. Основные принципы подготовки делового письма. Виды деловых писем в зависимости от цели: информационное письмо, письмо-запрос, ответы на претензии и возражения и др.

5.2.3. Составление служебных документов. Особенности составления и оформления приказов, распоряжений, сопроводительных писем и др. служебных документов. Ответы на обращения граждан.

5.2.4. Электронная деловая переписка. Особенности электронной деловой переписки. Заполнение поля «Тема» электронного делового письма. Отметки в электронном деловом письме (важность, подтверждение прочтения, напоминание об ответе). Эмодзи в электронной деловой переписке. Прикрепленные файлы в электронной деловой переписке. Подпись в электронных деловых письмах. Этикет электронной деловой переписки.

5.2.5. Интернет-обращение как новый вид жалобы. Специфика жанра «интернет-обращение». Содержательное разнообразие интернет-обращений. Интернет-обращение как отражение социальной напряженности региона. Модели развития коммуникации при реализации интернет-обращения. Коммуникативные стратегии и тактики адресата и адресанта интернет-обращения.

5.3. Основы деловой риторики. Публичное выступление.

5.3.1. Эффективность деловой коммуникации. Условие эффективного общения. Коммуникативные барьеры в деловом общении и способы их преодоления.

5.3.2. Типы языковых личностей в аспекте взаимодействия власти и граждан.

Лингвоперсонологический анализ обращений граждан и ответов на них. Типы языковых личностей граждан, обращающихся в органы власти, по психологическим установкам и способам передачи информации. Типы языковых личностей представителей власти по характеру ответов на обращения граждан.

5.3.3. Конфликт в сфере общения власти с населением.

Лингвоконфктологический анализ обращений граждан и ответов на них. Коммуникативные причины нарушения делового общения в процессе работы с обращениями граждан. Модели поведения в конфликтной ситуации. Типы личностей по конфликтному речевому поведению в деловой коммуникации. Гармонизация делового общения.

5.3.4. Публичное выступление. Слагаемые образа успешного оратора. Основы публичного выступления. Сочетание вербального и невербального в выступлении. Приемы борьбы со страхом публичного выступления. Техники самопрезентации. Структура публичного выступления: вступление, основная часть и заключение. Разработка содержания основной части. Приемы вовлечения аудитории. Работа со сложной аудиторией и ответы на сложные вопросы.

5. Организационно-педагогические условия реализации программы

5.1. Для проведения практических занятий – аудитории на 20 мест.

Аудитории оборудованы современной компьютерной техникой:

- проектор,
- экран для воспроизведения информации,
- колонки для воспроизведения звука;
- программа для просмотра видео файлов;
- система видеомонтажа и др.

Компьютер с минимальными системными требованиями:

Процессор: 1500 МГц и выше

Оперативная память: 512 Мб и выше

Другие устройства: Звуковая карта, колонки и/или наушники

5.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

а) основная литература

Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - Москва : Юрайт, 2013. - 468 с.

Руднев, В. Н. Риторика. Деловое общение [Текст] : учебное пособие для ВПО / В. Н. Руднев. - Москва : КноРус, 2013. - 347 с.

Фатеева, И. М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - М. : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с.

б) дополнительная учебная литература:

Кузнецов, И.Н. Эффективный руководитель [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2012. — 596 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/3575>. — Загл. с экрана.

Яковлева, Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/48344>. — Загл. с экрана.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины «Нормы деловой коммуникации в экономической сфере»

1. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru» <https://www.biblio-online.ru/>
4. Электронно-библиотечная система «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com/>
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) <https://xn--90ax2c.xn--p1ai/>
7. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) <https://uisrussia.msu.ru/>

5.3. Требования к педагогическим кадрам

К реализации программы повышения квалификации привлекаются научно-педагогические работники системы высшего образования, имеющие ученую степень доктора или кандидата филологических наук, опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей содержанию программы.

5.4. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды

Основным местом использования информационных технологий являются компьютерные классы университета, оснащенные компьютерами со следующими техническими характеристиками:

1. Программное обеспечение MS Office.

2. Программное обеспечение Open Office
3. Операционная система Windows.
4. Браузеры: Internet Explorer, Chrome, Mozilla, Firefox.
5. Проигрыватель Windows Media.
6. Мультимедийный проектор для презентации и контроля проектных работ.

7. Описание контроля качества освоения программы

Обучение слушателей заканчивается итоговой аттестацией, которая представляет собой зачет по всем прослушанным модулям.

К зачету допускаются слушатели, завершившие в полном объеме освоение программы повышения квалификации.

Решение о соответствии компетенций предъявляемым требованиям принимается аттестационной комиссией персонально по каждому слушателю программы. На зачете выставляется оценка «зачтено» / «не зачтено».

«ЗАЧТЕНО» ставится, когда слушатель освоил навыки деловой коммуникации, в том числе публичного выступления, умеет составлять деловые письма, знает правила речевого этикета делового человека.

«НЕЗАЧТЕНО» ставится, если усвоены некоторые элементарные знания основных вопросов по курсу. Допускаются ошибки и неточности.

Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

Составитель программы: Я.А. Дударева, канд. филологических наук, доцент кафедры русского языка и литературы Института филологии, иностранных языков и медиакоммуникаций КемГУ.