ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «АКАДЕМИЯ ЛИДЕРСТВА И АДМИНИСТРИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ФНС РОССИИ»

Утверждаю
Ректор «Академии ФНС ЛАБ»

_____ И.А. Ефремов
«16» февраля 2026 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
«Эффективные коммуникации»
повышения квалификации
(объем 24 часа)

Рассмотрена
на заседании кафедры
психологии профессиональной деятельности

Протокол № 1 от 03.02.2026

2026

ВВЕДЕНИЕ 3
ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ 3
УЧЕБНЫЙ ПЛАН 5
КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК 5
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ 6
Реферативное описание тем 6
Практические задания (примеры) 6
Методические рекомендации 8
Список литературы 10
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ 11
ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ 12
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ 12
Примерные вопросы для собеседования на экзамене 12

ВВЕДЕНИЕ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Эффективные коммуникации» реализуется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

– Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ (с изм. и доп.) «Об образовании в Российской Федерации»;

– Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ (с изм. и доп.) «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

– Указом Президента РФ от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации»;

– Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 24.03.2025 N 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Программа предназначена освоения широкого спектра управленческих знаний, умений и навыков, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста.

В связи с повышением требований к уровню квалификации государственных гражданских служащих и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач программа «Эффективные коммуникации» является весьма актуальной и занимает важное место в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний государственных гражданских служащих.

Программа реализуется в целях обновления знаний государственных гражданских служащих и развитии коммуникативных компетенций, необходимых для выполнения на высоком профессиональном уровне служебных обязанностей, а также укрепление интереса к выбранной профессии.

В рамках заявленной программы должны быть решены следующие задачи:

1. Изучить принципы внешней и внутренней клиентоцентричности.
2. Освоить методы профайлинга.
3. Отработать навыки управленческого воздействия.
4. Рассмотреть методы управления конфликтами на государственной гражданской службе.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Государственные гражданские служащие, прошедшие обучение по данной программе, должны обладать следующими **компетенциями:**

Универсальные

- *Системное и критическое мышление. Поиск, критический анализ и синтез информации, применение системного подхода для решения поставленных задач.*
- *Коммуникация. Деловая коммуникация в устной и письменной формах.*
- *Командная работа и лидерство. Социальное взаимодействие и реализация своей роли в команде.*

Общепрофессиональные

- *Выполнение профессиональных функций с соблюдением этических норм, границ своей компетентности, организационной политики.*
- *Осуществление внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций.*
- *Реализация технологий разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений.*

Профессиональные

- *Навыки делового общения.*
- *Экспресс-диагностика личностных особенностей.*
- *Влияние и противодействие манипуляциям в управлении.*

- *Управление конфликтами.*

В результате освоения данной дисциплины государственный гражданский служащий должен

знать:

- принципы клиентоцентричного поведения;
- закономерности и технологии эффективного взаимодействия;
- методы профайлинга;
- виды психологического влияния;
- технологии управления конфликтами;

уметь:

- ориентироваться на принципы клиентоцентричности и человекоцентричности в практике профессиональной деятельности;
- анализировать и прогнозировать поведение партнера по общению;
- использовать приемы психологического влияния;
- применять приемы профилактики конфликтов;
- использовать правила эффективной критики;

владеть навыками:

- эффективного взаимодействия в практике профессиональной деятельности;
- конструктивной обратной связи;
- экспресс - диагностики личностных особенностей;
- защиты от манипуляций;
- использования психологических приемов разрешения конфликтных ситуаций.

В результате освоения данной программы государственные гражданские служащие повысят психологическую, конфликтологическую и управленческую компетентность, научатся выстраивать эффективные коммуникации.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Цель: *освоение широкого спектра управленческих знаний и умений, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста*

Категория, группа должностей: *главная, ведущая группа должностей, категории: руководители*

Продолжительность обучения: *24 часа*

Форма обучения: *очная форма обучения путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимся с отрывом от исполнения должностных обязанностей по замещаемой должности государственной гражданской службы*

Режим занятий: *6-8 часов в день*

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов			Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий		
			лекции	практические занятия	
1	Эффективные коммуникации	22		22	зачет
	Итоговая аттестация	2		2	Экзамен в форме собеседования
	ИТОГО	**24**		**24**	

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1		
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни	1	2	3
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	АК	И

А – аудиторная и самостоятельная работа,
К – каникулы,
И – итоговая аттестация

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Эффективные коммуникации
(наименование учебной дисциплины)

№ п/п	Наименование темы	Вид занятия
1	**Эффективные коммуникации**	
1.1	Тренинг-знакомство. Актуальные проблемы эффективных коммуникаций в работе руководителя	*Практика*
1.2	Тренинг развития навыков деловой коммуникации	*Практика*
1.3	Профайлинг в работе руководителя	*Практика*
1.4	Психология влияния в управлении персоналом (тренинг)	*Практика*
1.5	Управление конфликтами в организации	*Практика*
1.6	Деловое общение: от культуры речи до деловой переписки	*Практика*

Реферативное описание тем

1.1. Тренинг-знакомство. Актуальные проблемы эффективных коммуникаций в работе руководителя

Знакомство слушателей. Деловая коммуникация. Внешняя и внутренняя клиентоцентричность в деятельности руководителя. Актуальные проблемы, возникающие в процессе деловой коммуникации руководителя. Составление списка наиболее типичных коммуникативных сложностей руководителя.

1.2. Тренинг развития навыков деловой коммуникации

Приемы, повышающие эффективность взаимодействия. Способы конструктивной обратной связи в работе руководителя. Правила эффективной критики. Барьеры в общении. Активное и пассивное слушание. Отработка навыков делового общения.

1.3. Профайлинг в работе руководителя

Понятие и методы профайлинга. Невербальное поведение как личностный индикатор. Речь как характеристика личности. Ведущая репрезентативная система и ее учет в практике работы руководителя. Индикаторы личности в поведении. Профайлинг: психотипы личности. Учет психотипов в процессе взаимодействия, постановке задач и мотивации подчиненных.

1.4. Психология влияния и управления персоналом (тренинг)

Понятие и виды психологического влияния. Социально-психологические методы управленческого воздействия. Овладение психологическими приемами влияния на подчиненных. Психотехнологии убеждающего воздействия. Отработка правил убеждения. Использование в практике профессиональной деятельности руководителя приемов противодействия манипуляциям.

1.5. Управление конфликтами в организации

Понятие и виды конфликтов. Технологии управления конфликтами на государственной гражданской службе. Структура конфликта. Стили поведения в конфликте. Приемы снижения напряжения в конфликтных ситуациях. Использование различных стилей и тактик в конфликтах с подчиненными и коллегами.

1.6. Деловое общение: от культуры речи до деловой переписки

Культура речи в деловых коммуникациях. Специфика деловой переписки. Использование приемов, выравнивающих напряжение в общении.

Практические задания (примеры)

Задание 1.

Приведите примеры оценочных фраз, которые могут вызвать непонимание и желание защититься. Определите докладчика. Регламент выступления 3 минуты.

Во время выступлений групп отмечайте для себя (мысленно или письменно) то, что пополнит вашу личную «копилку» *неэффективных* оценочных фраз, которые лучше не использовать при общении с коллегами.

Задание 2.

Опишите, какие проблемы возникают у вас при взаимодействии с подчиненными. Определите докладчика. Регламент выступления 5 минут.

Поразмышляйте о том, как можно решить проблему взаимодействия «руководитель - подчиненный».

Задание 3

Упражнение «Служебная записка»

Цель: Отработка техники выхода из конфликтных ситуаций.

Содержание: Работа проходит в пяти подгруппах. Каждая подгруппа получает карточку с названием стиля выхода из конфликта. Преподаватель просит участников представить, что руководитель инспекции собирается издать приказ о том, что отказавшиеся работать над годовым отчетом в новогоднюю ночь работники, будут лишены СМС. Он ещё не успел издать этот приказ, а только думает на его проектом и хотел бы знать наше мнение. В связи с этим необходимо написать служебную записку на имя руководителя в соответствии с указанным на карточке стилем.

После того как письма будут готовы (от 6 до 20 минут), представители подгрупп по очереди зачитывают их, а остальные участники отгадывают, какой способ выхода из конфликтной ситуации был использован.

Обсуждение: Участники обсуждают возможности и недостатки использования каждого стиля выхода из конфликтной ситуации в рамках данного контекста. Что звучало особенно убедительно в их письмах? Как бы отреагировал руководитель инспекции на данные ответы и почему?

Методические указания: карточки для упражнения:

- Приспособление;
- Уклонение;
- Соперничество;
- Сотрудничество;
- Компромисс.

Задание 4.

Примерный перечень конфликтных ситуаций для анализа (видеотренинг).

1. Подчиненный вовремя не сдал отчет. Вам необходимо психологически грамотно дать обратную связь подчиненному.

Обсуждение:

- обратная связь как инструмент руководителя;
- негативная и позитивная обратная связь;
- чем отличается конструктивная критика от неконструктивной;
- правила конструктивной критики.

2. Подчиненный отказывается выполнить поручение руководителя. Проигрывается диалог руководителя с подчиненным.

Обсуждение:

- конструктивное сопротивление подчинённых;
- деструктивное сопротивление подчинённых;
- сценарии поведения руководителя при конструктивном сопротивлении подчиненных;
- сценарии поведения руководителя при деструктивном сопротивлении

подчиненных.

3. Подчиненный приходит к руководителю и высказывает: «Все коллеги недовольны работой Светланы Петровны». Проигрывается диалог руководителя с подчиненным.

Обсуждение:

- эффективная стратегия поведения руководителя в конфликтной ситуации, возникшей между подчиненными;
- приемы активного слушания.

4. Вы не согласны с позицией вышестоящего руководителя. Вам необходимо психологически грамотно обосновать свою позицию.

Обсуждение:

- эффективный вид влияния на руководителя;
- психологически грамотная контраргументация.

5. Начальник отдела на повышенных тонах высказывает начальнику другого отдела: «Почему ваши подчиненные требуют от меня информацию?». Проигрывается диалог двух руководителей.

Обсуждение:

- правомерны ли претензии начальника отдела;
- приемы снижения напряжения в конфликтных ситуациях;
- эффективная стратегия поведения в конфликтной ситуации.

Методические рекомендации

Введение многоуровневого образования, создание единого образовательного пространства, реализация компетентностного подхода обуславливают необходимость особого подхода к организации обучения. Работа преподавателя направлена не только на трансляцию теоретических, научных знаний, но на выбор оптимальной стратегии преподавания, использование при организации и проведении аудиторной работы современных образовательных технологий, направленных на создание творческой атмосферы образовательного процесса.

Поэтому при реализации учебного процесса большое внимание уделяется применению современных форм и технологий проведения занятий: тренингов, кейсов, игр, многих других приемов, потому что именно они развивают профессиональные и общекультурные компетенции слушателей, формируют необходимые для профессии умения и навыки, создают предпосылки для психологической готовности внедрять в реальную практику освоенные умения и навыки.

Для проведения занятий используются активные методы обучения (тренинги, групповые дискуссии и т. д), стимулирующие познавательную деятельность слушателей, опираясь на методические основы педагогической технологии «Развитие критического мышления».

Технологическую основу составляет базовая модель трех стадий «вызов – реализация смысла (осмысление) – рефлексия (размышление)», которая позволяет помочь слушателям самим определять цели обучения, осуществлять активный поиск информации и размышлять о том, что они узнали. На стадии вызова (evocation) в сознании слушателей происходит процесс актуализации имеющихся знаний и представлений о предмете изучения. Поскольку при этом сочетаются индивидуальная и групповая формы работы, участие слушателей в образовательном процессе активизируется, формируется познавательный интерес. Результатом данных процессов является самостоятельное определение ими цели дальнейшей учебной деятельности.

На стадии осмысления (realization) слушатель вступает в непосредственный контакт с новой информацией – носителем новых идей. Происходит ее систематизация. Стадия рефлексии (reflection) характеризуется тем, что слушатели закрепляют новые знания и активно перестраивают собственные представления с тем, чтобы включить в них новые понятия. Таким образом, происходит “присвоение” нового знания и формирование на его основе своего аргументированного представления об изучаемом объекте.

В ходе работы по такой модели слушатели овладевают различными способами интегрирования информации, учатся вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений, строить умозаключения и логические цепи доказательств, выражать свои мысли четко, понятно для других, уверенно и корректно по отношению к окружающим.

При проведении обучения обязательно учитывается распределение времени на проведение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений. При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями курсов по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием моделей типовых ситуаций.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

Важнейшим элементом практического занятия является учебная задача (проблема), предлагаемая для решения. Преподаватель подбирает примеры (задачи и логические задания) для практического занятия, представляет дидактическую цель: привитие каких навыков и умений применительно к каждой задаче установить, каких усилий от обучающихся она потребует, в чем должно проявиться творчество слушателей при решении данной задачи.

При планировании практического занятия и разработке индивидуальных заданий преподавателю важно учитывать подготовку и интересы каждого слушателя.

Рекомендуется сначала давать легкие задачи (логические задания), которые рассчитаны на репродуктивную деятельность, требующую простого воспроизведения способов действия для осмысления и закрепления в памяти. Такие задачи помогают контролировать правильность понимания обучающимися отдельных вопросов изученного материала небольшого объема. В этом случае преобладает решение задач по образцу, предложенному на занятии.

Затем содержание учебных задач усложняется. Предлагаются задачи, рассчитанные на репродуктивно-преобразовательную деятельность, при которой обучающемуся нужно не только воспроизвести известный ему способ действий, но и дать анализ его целесообразности, высказать свои соображения, относящиеся к анализу условий задачи, выдвигаемых гипотез, полученных результатов. Этот тип задач по отдельным вопросам темы должен развивать умения и навыки применения изученных методов и контролировать их наличие у обучающихся.

В дальнейшем содержание задач (логических заданий) снова усложняется с таким расчетом, чтобы их решение требовало в начале отдельных элементов продуктивной деятельности, а затем – полностью продуктивной (творческой). Как правило, такие задачи в целом носят комплексный характер и предназначены для контроля глубины изучения материала темы или курса.

Выстраивая систему задач постепенно возрастающей сложности, преподаватель добивается усвоения слушателями наиболее важных методов и приемов, характерных для данной учебной дисциплины.

С целью определения качества усвоения материала проводится проверка знаний слушателей с использованием совокупности контрольных заданий и вопросов в виде текущего и итогового контроля.

Текущий контроль осуществляется на занятиях в самых разнообразных формах – опроса слушателей по изученным вопросам, диалога с преподавателем во время занятия, промежуточного тестирования, выполнения слушателями индивидуальных заданий по темам изучаемой дисциплины.

Список литературы

1. Агаева, А.Ш. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / А.Ш. Агаева; Ш.А. Идрисов. - М.: Инфра-Инженерия, 2022. - 232 с.
2. Баржак, И.А. Подсознательное влияние: как убедить за одну минуту/ И.А. Баржак. - М.: ЭКСМО, 2022. - 112 с.
3. Батырев, М.В. Сложные подчиненные. Практика российских руководителей / М.В. Батырев. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. - 352 с.
4. Биркенбиль, В. Тренинг уверенного общения. 56 упражнений, которые по-могут прокачать навыки коммуникации / В. Биркенбиль. - М.: ЭКСМО, 2022.- 288 с.
5. Воронина, Н.А. Взаимодействие с налогоплательщиками. Секреты эффективности: учебно-методическое пособие / Н.А. Воронина; О.И. Суховеева; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород, 2025. - 64 с.
6. Галло, Э. Разрешение конфликтов / Э. Галло. - пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2020. - 222 с.
7. Дельцов, В. Почему я ввязываюсь в конфликты? /Дельцов. - М.: Научная книга, 2021. - 166 с.
8. Джонс, Ф.М. Сказал, как отрезал: самые действенные фразы для влияния и убеждения/ Ф.М. Джонс. - М.: ЭКСМО, 2020. - 144 с.
9. Зима, В. Инструменты руководителя. Понимай людей, управляй людьми. - 3-е изд. - СПб: Питер, 2022. - 256 с.
10. Кениг, А.А. Разреши конфликт: почему полезно и не страшно спорить, ругаться и отстаивать свою точку зрения / А.А. Кениг. - М.: ЭКСМО, 2023. - 192 с.
11. Киселева, М. Тонкие настройки руководителя. Путеводитель по развитию SOFT SKILLS / М. Киселева. - СПб: Питер, 2022. - 192 с.
12. Кожанова, И. В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород, 2025. - 56 с.
13. Корсун, А. Манипулирование: методика в иллюстрациях / А. Корсун. - М.: АСТ, 2022. - 160 с.
14. Крегер, О. Почему мы такие на работе? Как осознать наши различия и успешно работать вместе. 16 типов личности/ О. Крегер; Д. Тьюсен; Х. Ратледж. - М.: Альпина Паблишер, 2023. - 492 с.
15. Ксенофонтова, Е.Г. Универсальные компетенции в сфере делового общения: учебное пособие с практикумом / Е.Г. Ксенофонтова; А.В. Гизатуллина; Н.С. Зимова. - М.: Проспект, 2023. - 208 с.
16. Майорова, М. И. Сценарии конфликтов: Как без нервов улаживать споры и проблемы на работе и в жизни/ М.И. Майорова. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 139 с.
17. Мартьянова, Л.М. Профайлинг в действии. Характеристика собеседника за 10 минут / Л.М. Мартьянова. - М.: АСТ, 2023. - 256 с.
18. Орлов, А. Джедайские техники конструктивного общения / А. Орлов. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 192 с.
19. Пелехатый, М. Безжалостное НЛП. Как договариваться с недоговоро-способными/ М. Пелехатый; Е. Спирица. - СПб.: Питер, 2022. - 192 с.
20. Пичугин, В.Г. Психология влияния в управлении персоналом: учебное пособие / В.Г. Пичугин. - М.: Прометей, 2020. - 144 с.
21. Пономаренко, В.В. Управляй конфликтом! Как достойно выходить из сложных ситуаций/ В.В. Пономаренко. - М.: АСТ, 2024 - 256 с.: ил. - (Ежики едят кактусы)
22. Рызов, И.Р. Психотрюки: 69 приемов в общении, которым не учат в школе / И.Р. Рызов. - М.: ЭКСМО, 2023. - 256 с.
23. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты / О.П. Фесенко; соавт. С.В. Колесникова. - 3-е изд., стер. - М.: Флинта, 2018. - 128 с.
24. Филатов, А. Типы характеров. Как слышать и понимать друг друга/ А.Филатов. - М.: АСТ, 2024 - 288 с. - (Ежики едят кактусы)

25. Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат/ В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 352 с.

26. Шейнов, В. П. Манипулирование и защита от манипуляций / В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 384 с.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Повышение квалификации гражданских служащих осуществляется в очной форме путем непосредственного общения слушателя с преподавателем. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом.

Программа повышения квалификации предусматривает проведение занятий в соответствии с целевыми установками программы, которые обеспечивают требуемый уровень усвоения учебного материала. Знания приобретаются в основном проведением практических занятий и самостоятельной работы. Умения и навыки достигаются проведением ряда взаимосвязанных практических занятий, деловых и ролевых игр, разбором конкретных ситуаций, тренингов и др.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений. При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных обязанностей слушателями курсов по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием ситуаций, моделирующих типовые нарушения.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

Формирование профессиональных компетенций обеспечивается широким использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (деловых игр, тренингов, разбора конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Учебная база Академии оснащена современными техническими средствами для обеспечения учебного процесса. Практические занятия проводятся в аудиториях, оснащенных компьютером, мультимедийным проектором, экраном и доской.

Для обеспечения учебной, учебно-методической, научной, справочной литературой, доступа к современным профессиональным базам данных, справочно-правовым системам и к глобальной сети Интернет, имеется библиотека. Каждому обучающемуся обеспечивается доступ к библиотечному фонду, укомплектованному печатными и электронными изданиями основной учебной литературы, изданными за последние 10 лет, из расчёта не менее одного экземпляра на 4-5 обучающихся.

Реализация программы обеспечивается как штатными преподавателями специализированных кафедр Академии, так и руководящими и научно-педагогическими работниками организаций и ведущих ВУЗов, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора (контракта).

ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества освоения программы включает входной, текущий и/или промежуточный контроли, а также итоговую аттестацию обучающихся.

Входной контроль должен охватывать всех обучающихся и проводиться в форме тестирования не позднее первого дня обучения. Целью входного контроля является определение уровня знаний обучающихся для корректировки и адаптации учебного процесса под конкретные потребности обучающихся.

Текущий контроль и/или промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением, утвержденным ректором Академии.

Итоговая аттестация по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Эффективные коммуникации» предполагает проведение экзамена в форме собеседования. Порядок проведения итоговой аттестации определен Положением об итоговой аттестации, утвержденным ректором Академии.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Примерные вопросы для собеседования на экзамене

1. Эффективная организация взаимодействия с подчиненными.
2. Барьеры коммуникации и технология их преодоления в работе руководителя.
3. Учет психотипов в процессе взаимодействия, постановке задач и мотивации подчиненных.
4. Учет ведущей репрезентативной системы в практике профессиональной деятельности руководителя.
5. Технологии управления конфликтами на государственной гражданской службе.
6. Профилактика конфликтов между руководителем и подчиненными.
7. Урегулирование конфликтов в коллективе.
8. Использование приемов психологического влияния в работе руководителя.
9. Защита от манипуляций в практике профессиональной деятельности.

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации «Эффективные коммуникации» и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Проректор по научному
и инновационному развитию Е.А. Хицков