

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Степанов Павел Иванович
Должность: Руководитель НТИ НИЯУ МИФИ
Дата подписания: 23.02.2026 21:12:52
Уникальный программный ключ:
8c65c591e26b2d8e460927740c752622aa5b295

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

Новоуральский технологический институт –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет
«МИФИ»

УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом НТИ НИЯУ МИФИ
Протокол № 1 от 30.01.2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
"Деловые коммуникации"

Направление подготовки (специальность)	38.03.02 Менеджмент
Профиль подготовки (специализация)	Управление инвестиционными проектами
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр
Форма обучения	очно-заочная

Семестр	3
Трудоемкость, ЗЕТ	3
Трудоемкость, ч.	108
Аудиторные занятия, в т.ч.:	18
- лекции	10
- практические занятия	8
- лабораторные работы	
- курсовой проект (работа)	
Самостоятельная работа	90
Контроль	
Форма итогового контроля	зачет

СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2 МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО	4
3 ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ.....	4
4 ВОСПИТАТЕЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ДИСЦИПЛИНЫ	4
5 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
6 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	8
7 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	9
8 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
10 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ И ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ	11
ПРИЛОЖЕНИЕ А ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА	13

1 ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» являются освоение методов делового общения: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации.

2 МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

В соответствии с Образовательной программой подготовки бакалавров «Управление инвестиционными проектами» по направлению 38.03.02 «Менеджмент» данная учебная дисциплина входит в обязательную часть общепрофессионального модуля.

3 ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Универсальные (УК) компетенции

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	3-УК-4 Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации У-УК-4 Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках В-УК-4 Владеть: навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках

4 ВОСПИТАТЕЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели и задачи воспитания, воспитательный потенциал дисциплин

Направления/цели воспитания	Задачи воспитания (код)	Воспитательный потенциал дисциплин
Профессиональное и трудовое воспитание	формирование психологической готовности к профессиональной деятельности по избранной профессии (В15)	Использование воспитательного потенциала дисциплин общепрофессионального модуля для: - формирования устойчивого интереса к профессиональной деятельности, потребности в достижении результата, понимания функциональных обязанностей и задач избранной профессиональной деятельности, чувства профессиональной ответственности через выполнение учебных, в том числе практических заданий, требующих строгого соблюдения правил техники безопасности и инструкций по работе с оборудованием в рамках лабораторного практикума.

5 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Структура учебной дисциплины

Название темы/раздела учебной дисциплины	Неделя семестра	Виды учебных занятий, и их трудоемкость (в часах)				Текущий контроль (форма* , неделя)	Максимальный балл за раздел**	Индикаторы освоения компетенции
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа				
				Подготовка к выполнению контрольной работы	Подготовка к зачету			
Тема 1 Сущность деловых коммуникаций	1-2	1	1	10	-	АКР	11	3-УК-4 У-УК-4 В-УК-4
Тема 2 Формы деловых коммуникаций	3-5	2	1	10	-	АКР	9	
Тема 3 Коммуникативные барьеры	6-7	1	1	10	-	АКР	8	
Тема 4 Деловая беседа как форма деловых коммуникаций	8-9	1	1	10	-	АКР	9	
Тема 5 Деловое совещание	10-11	1	1	10	-	АКР	10	
Тема 6 Переговоры	12-14	2	1	10	-	АКР	11	
Тема 7 Телефонные коммуникации	15-16	1	1	10	-	АКР	6	
Тема 8 Деловая переписка	17-18	1	1	10	-	АКР	6	
Итого по дисциплине	1-18	10	8	80	10	-	70	-
							30 (зачет)	
				90		100		

* – сокращенное наименование формы контроля

** – сумма максимальных баллов должна быть равна 100 за семестр, включая зачет и (или) экзамен

Сокращение наименований форм текущего контроля и аттестации разделов:

Обозначение	Полное наименование
Т	Тестирование
Реф	Реферат
КИ	Контроль по итогам
АКР	Аудиторная контрольная работа
ДЗ	Домашняя работа
З	Зачет
Э	Экзамен
Диф.з.	Дифференцированный зачет
КР	Курсовая работа

5.2 Содержание учебной дисциплины

5.2.1 Лекции

Трудо- емкость	Темы и содержание занятий
1	Тема 1 Сущность деловых коммуникаций Сущность понятий «человеческое общение» и «деловые коммуникации». Процесс коммуникаций. Цели деловых коммуникаций. Содержание деловых коммуникаций. Средства деловых коммуникаций. Функции деловых коммуникаций. Типы межличностных коммуникаций. Теория транзактного анализа американского психолога Эрика Берна
2	Тема 2 Формы деловых коммуникаций Формальные и неформальные коммуникации. Горизонтальные, вертикальные и диагональные коммуникации. Восходящие и нисходящие коммуникации. Вербальные и невербальные коммуникации. Типы коммуникативного поведения. Коммуникативные навыки. Формы устных деловых коммуникаций: деловые встречи и беседы, совещания, собрания, переговоры, конференции
1	Тема 3 Коммуникативные барьеры Понятие коммуникативных барьеров. Сенсорные, информационные, психологические, социальные и организационные барьеры.
1	Тема 4 Деловая беседа как форма деловых коммуникаций Понятие, цели и виды деловых бесед. Структурная организация деловой беседы
1	Тема 5 Деловое совещание Понятие делового совещания. Процесс организации совещания. Условия успеха совещания. Виды деловых совещаний. Метод фасилитации
2	Тема 6 Переговоры Понятие переговоров. Функции переговоров. Виды переговоров. Стадии переговоров. Тактика ведения переговоров. Методы ведения переговоров. Типичные ошибки участников переговоров
1	Тема 7 Телефонные коммуникации Понятие телефонных коммуникаций. Преимущества телефонных коммуникаций. Отличительные характеристики телефонных коммуникаций. Вопросы, решаемые по телефону. Структура телефонного разговора. Основные правила коммуникации по телефону.
1	Тема 8 Деловая переписка Основные формы письменных речевых коммуникаций. Понятие делового письма. Требования к деловому письму. Состав реквизитов делового письма. Содержание делового письма. Основные виды писем: информационное письмо, письмо-просьба, письмо-отказ, сопроводительное письмо, письмо-подтверждение, письма-напоминания, письмо-извещение, письма-поздравления, циркулярные письма, гарантийное письмо, электронные письма.

5.2.2 Практические занятия

Практические занятия проводятся в форме выполнения аудиторных контрольных работ по каждой рассматриваемой теме.

№ п/п	Тема/раздел учебной дисциплины	Содержание
1	Тема 1 Сущность деловых коммуникаций	Выполнение аудиторной контрольной работы
2	Тема 2 Формы деловых коммуникаций	Выполнение аудиторной контрольной работы
3	Тема 3 Коммуникативные барьеры	Выполнение аудиторной контрольной работы
4	Тема 4 Деловая беседа как форма деловых коммуникаций	Выполнение аудиторной контрольной работы
5	Тема 5 Деловое совещание	Выполнение аудиторной контрольной работы
6	Тема 6 Переговоры	Выполнение аудиторной контрольной работы
7	Тема 7 Телефонные коммуникации	Выполнение аудиторной контрольной работы
8	Тема 8 Деловая переписка	Выполнение аудиторной контрольной работы

5.2.3 Самостоятельная работа обучающихся

Самостоятельная работа студента по учебной дисциплине регламентируется «Положением об организации самостоятельной работы студентов в НТИ НИЯУ МИФИ».

№ п/п	Тема/раздел учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы и ее содержание
1.	Тема 1 Сущность деловых коммуникаций	Подготовка к выполнению контрольной работы <i>Подготовку рекомендуется проводить, опираясь на материалы лекций и пособия [1]</i>
2.	Тема 2 Формы деловых коммуникаций	Подготовка к выполнению контрольной работы <i>Подготовку рекомендуется проводить, опираясь на материалы лекций и пособия [1]</i>
3.	Тема 3 Коммуникативные барьеры	Подготовка к выполнению контрольной работы

		<i>Подготовку рекомендуется проводить, опираясь на материалы лекций и пособия [1]</i>
4.	Тема 4 Деловая беседа как форма деловых коммуникаций	Подготовка к выполнению контрольной работы <i>Подготовку рекомендуется проводить, опираясь на материалы лекций и пособия [1]</i>
5.	Тема 5 Деловое совещание	Подготовка к выполнению контрольной работы <i>Подготовку рекомендуется проводить, опираясь на материалы лекций и пособия [1]</i>
6.	Тема 6 Переговоры	Подготовка к выполнению контрольной работы <i>Подготовку рекомендуется проводить, опираясь на материалы лекций и пособия [1]</i>
7.	Тема 7 Телефонные коммуникации	Подготовка к выполнению контрольной работы <i>Подготовку рекомендуется проводить, опираясь на материалы лекций и пособия [1]</i>
8.	Тема 8 Деловая переписка	Подготовка к выполнению контрольной работы <i>Подготовку рекомендуется проводить, опираясь на материалы лекций и пособия [1]</i>
9.	Подготовка к дифференцированному зачету	<i>Подготовку рекомендуется проводить, опираясь на материалы лекций и пособия [1, 2, 3, 4]</i>

6 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Рекомендации для преподавателя по использованию информационно-образовательных технологий содержатся в «Положении об организационных формах и технологиях образовательного процесса в НТИ НИЯУ МИФИ».

При реализации программы дисциплины используются различные образовательные технологии. Аудиторные занятия проводятся в форме лекций, практических занятий.

Для повышения уровня знаний студентов в течение семестра организуются консультации, во время которых:

- проводится объяснение непонятных для студентов разделов теоретического курса;
- принимаются текущие задолженности и т.д.

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий, предполагающих

активную обратную связь между преподавателем и студентами.

В процессе изучения дисциплины используются интерактивные формы обучения при проведении практических занятий:

- дискуссии;
- презентации;
- работа в группе (метод кооперативного обучения).

7 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств по дисциплине обеспечивает проверку освоения планируемых результатов обучения (компетенций и их индикаторов) посредством мероприятий рубежного и промежуточного контроля по дисциплине.

Связь между формируемыми компетенциями и формами контроля их освоения представлена в таблице (данные из таблицы п.5.1):

Компетенция	Индикаторы освоения	Текущий контроль и аттестация разделов (форма, неделя)
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	З-УК-4 Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации У-УК-4 Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках В-УК-4 Владеть: навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках	АКР (2, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 18 недели)

Средства текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине представлены в ФОС. Шкала каждого контрольного мероприятия лежит в пределах от 0 до установленного максимального балла включительно. Итоговая аттестация по дисциплине оценивается по 100-балльной шкале и представляет собой сумму баллов, заработанных студентом при выполнении контрольных мероприятий. Полученные баллы переводятся в 5-балльную систему по следующей шкале:

Оценка по 5 балльной шкале	Зачет	Сумма баллов по дисциплине	Оценка (ECTS)	Градация
5 (отлично)	Зачтено	90-100	A	Отлично

4 (хорошо)		85-89	В	Очень хорошо
		75-84	С	Хорошо
		70-74	D	Удовлетворительно
3 (удовлетворительно)		65-69		
		60-64	Е	Посредственно
2 (неудовлетворительно)	Не зачтено	Ниже 60	F	Неудовлетворительно

8 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1 Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487259>

2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799>

3. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488972>

4. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488401>

8.2 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. Михайлова О.М. Учебно-методическое пособие. Курс лекций по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (все формы обучения) – Новоуральск, НТИ НИЯУ МИФИ, 2022. - 47 с.

2. Михайлова О.М. Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (все формы обучения) – Новоуральск, НТИ НИЯУ МИФИ, 2022. - 24 с.

8.3 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Наименование ресурса	Электронный адрес ресурса
1) Официальный сайт НТИ НИЯУ МИФИ	http://nti.mephi.ru
2) ЭБС ЮРАЙТ	https://urait.ru

9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина обеспечена учебно-методической документацией и материалами. Её содержание представлено в локальной сети учебного заведения и находится в режиме свободного доступа для студентов. Доступ студентов для самостоятельной подготовки осуществляется через компьютеры библиотеки и компьютерных классов НТИ НИЯУ МИФИ.

Материально-техническое обеспечение аудиторных занятий:

- 1) комплект электронных презентаций/слайдов,
- 2) аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер)

10 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ И ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ

Вводная часть

Курс направлен на развитие коммуникативной компетентности студентов, то есть способности человека решать языковыми средствами те или иные коммуникативные задачи в разных сферах и ситуациях общения.

Цель курса – обучение студентов эффективному коммуникативному поведению в процессе делового взаимодействия в типовых ситуациях деловой сферы: преодолевать барьеры в общении, искусно вести деловой разговор, переговоры, совещания, убеждать, не позволять собеседнику манипулировать собой, успешно выступать перед аудиторией.

Основной упор на лекциях необходимо делать на понимание излагаемого материала и умения его использования при подготовке для сдачи экзамена, на практических занятиях и при выполнении самостоятельной работы.

Изучение учебной дисциплины включает: получение практических навыков для повышения коммуникативной компетентности студентов.

Для освоения учебной дисциплины специальных образовательных технологий не требуется, так как используются только: занятия лекционного типа; практические занятия. Специальное материально-техническое обеспечение не требуется. Лекционная часть курса обеспечивает получение необходимых знаний; практические занятия посвящены решению конкретных учебных задач с использованием индивидуальных средств организационно-экономических расчетов.

Методические указания к лекциям и практическим занятиям

Преподавателям на каждой лекции рекомендуется очень кратко повторять пройденный материал предыдущих лекций. При этом следует останавливаться на сложных для понимания студентами ключевых элементах дисциплины.

Студентам перед текущей лекцией (заранее) рекомендуется очень кратко повторять пройденный материал предыдущих лекций. При этом следует сосредоточить свое внимание на сложных для понимания ключевых элементах дисциплины.

Основной упор на изучаемых лекциях необходимо делать именно на понимание представленного материала и на умение его использовать при выполнении практических работ.

Изучение текущего материала рекомендуется проводить, опираясь на следующие пособия [1, 2, 3, 4].

В рамках дисциплины предусмотрено проведение практических занятий, на которых учащиеся должны, используя представленный на лекциях материал, закрепить знания по изучаемой дисциплине. Практика показала, что следует быть готовым заранее к различным приемам вовлечения студентов в творческий процесс освоения учебного материала.

Методические указания к практическим занятиям

В рамках дисциплины предусмотрено проведение практических занятий, на которых учащиеся должны, используя представленный на лекциях материал, закрепить знания по изучаемой дисциплине. Практические занятия проводятся в виде аудиторных контрольных работ, задания к которым представлены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

1. Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации

- 1 Отличие деловой коммуникации от простого общения.
- 2 Различие между миром и представлением о нем в нашем сознании.
- 3 Универсальный механизм моделирования, модель организации мышления.
- 4 Глубинные и поверхностные структуры репрезентации.
- 5 Неспецифические существительные.
- 6 Неспецифические глаголы.
- 7 Характеристика репрезентативных систем.
- 8 Что такое аналог и знак?
- 9 Модель коммуникации.
- 10 Принципы эффективной коммуникации.
- 11 Модальности перевода аналога в знак.
- 12 Эффективная коммуникация – равенство модальностей..
- 13 Индикаторы внутреннего процесса.
- 14 Предикаты, как индикаторы внутреннего процесса.
- 15 Жесты, как индикаторы внутреннего процесса.
- 16 Глазные сигналы доступа.
- 17 Зачем мы общаемся?
- 18 Как давать распоряжения, чтобы они не стали препятствием?
- 19 Формы общения.
- 20 Невербальное общение.
- 21 Три типа невербальных реакции.
- 22 Жесты успокоения.
- 23 Зоны и территории общения.
- 24 Невербальные барьеры.
- 25 Какие типы взгляда Вы знаете?
- 26 Барьеры общения.
- 27 Модель эффективной коммуникации.
- 28 Виды присоединений.
- 29 Физиологическое присоединение.
- 30 Психологическое присоединение
- 31 Разрыв шаблона.
- 32 Как начинать разговор?
- 33 Какая главная цель разговора?
- 34 Закрытые и открытые вопросы.
- 35 Как сделать ваш комплимент заслуживающим доверие?
- 36 Как принимать комплименты?
- 37 Как конструктивно воспринимать критику?
- 38 Как необходимо готовиться к выступлению?
- 39 Как начинать выступление?
- 40 Как заканчивать выступление?
- 41 Основные этапы проведения переговоров.
- 42 Какое соглашение можно назвать разумным?
- 43 Базисные элементы метода «принципиальные переговоры».
- 44 Подготовка и проведение «принципиальных переговоров».
- 45 Учёт «человеческого фактора» на переговорах.
- 46 Место проведения переговоров.
- 47 Надо ли пользоваться записями во время выступления?

48 Методика «Мостики вопросы».

49 Какие вопросы Вы должны постоянно задавать себе, чтобы быть активным слушателем?

50 Четыре основных шага по изобретению вариантов альтернатив.

2. Оценочные материалы для проведения текущего контроля

Варианты аудиторных контрольных работ

Акр 1

Тестирование: долговременная и кратковременная память, концентрация и переключение внимания, ориентация, тесты IQ и «Психологический профиль личности».

Акр 2

Подготовить реферат выступления на интересующую вас тему.

Определите перед какой аудиторией Вы будите выступать (состав, количество).

Определите тему и подготовьте выступление продолжительностью 3 минуты.

РЕКОМЕНДАЦИИ

А. Готовьтесь к выступлению!

Выберите тему заранее так, чтобы у вас было время обдумывать ее в свободные часы.

Продумайте ваши мысли, ваши идеи, ваши убеждения, ваши побуждения по данному вопросу.

Изучайте свою аудиторию

Только после того, как вы исчерпали свои мысли, весьма рекомендуется кое-что прочитать, выяснить, что думали и говорили другие по тому же вопросу.

Не начинайте читать, прежде.

Когда вы собрались с мыслями, репетируйте свою речь с начала до конца. Делайте это молча, в уме, ожидая, пока закипит чайник, идя по улице, ожидая лифта.

Используйте: "Запись в конверт" (10%!), "Аудио запись" (разочарование?!).

Примерные планы выступлений:

- а) изложение фактов;
- б) высказывание соображений, вытекающих из них;
- в) призыв к действиям.

- а) продемонстрировать нечто плохое;
- б) показать, как исправить зло;
- в) просить о сотрудничестве.

- а) добиться интереса и внимания;
- б) завоевать доверие;
- в) изложить факты;
- г) привести мотивы, побуждающие людей действовать.

Помните! Вы должны обстоятельно осветить вопрос, которого Вы касаетесь,

Б. Как начинать выступление

Вступление должно быть кратким и состоять не более чем из одного или двух предложений. Часто можно вообще обойтись без него. Приступайте прямо к сути вашего выступления, затратив на это минимальное количество слов.

Новичкам не следует начинать выступление с юмористического рассказа, либо с извинения!

Можно завоевать внимание аудитории следующими способами:

- а) возбудив любопытство слушателей;
- б) по-человечески поведав интересную историю;
- в) начав с конкретной иллюстрации;
- г) используя какой-либо предмет;
- д) задав вопрос (например: "Находил ли кто-либо из вас такую монету на тротуаре?");
- е) начав с какой-либо потрясающей цитаты;
- ж) показав, что тема выступления связана с жизненно важными интересами слушателей;
- з) начав с потрясающих фактов (например, с утверждения, что "американцы являются самыми ужасными преступниками в цивилизованном мире").

В. Как заканчивать выступление

"Вот приблизительно все, что я хотел сказать по этому вопросу. Так что, пожалуй, я на этом закончу" – это не окончание, ЭТО ОШИБКА!

Окончание выступления следует спланировать заранее

То, что сказано в конце, слушатели, скорее всего, будут дольше помнить.

Вот варианты возможных концовок:

- а) резюмировать, вновь повторить и кратко изложить основные положения, которые вы затрагивали в своем выступлении;
- б) призвать к действию;
- в) сделать слушателям подходящий комплимент;
- г) вызвать смех;
- д) процитировать подходящие поэтические строки;
- е) использовать цитату.

Начало и конец выступления должны быть связаны друг с другом!

Г. Содержание выступления

Каждое выступление, независимо от того, сознает это оратор или нет, имеет перед собой одну из четырех главных целей:

1. Разъяснить какой-то вопрос;
2. Произвести впечатление и убедить;
3. Добиться действия;
4. Развлечь.

Используйте для большей ясности сравнения - объясняйте что-то людям, сравнивая это с тем, что им известно.

Избегайте специальных терминов!

Используйте способность слушателей видеть.

Повторяйте важные идеи различными словами!

Как заинтересовать ваших слушателей

Расскажите об обычном кое-что необычное. Людей интересуют необычные факты об обычных вещах.

Интересы ваших слушателей сосредоточены вокруг их собственного "Я".

Люди, перед которыми вы собираетесь выступать, затрачивают, когда они не заняты домашними или служебными проблемами, большую часть своего времени на размышления о самих себе, на оправдание и возвеличивание самих себя.

Говорите о людях (личностях). Расскажите о двух людях, которых вы знаете. Объясните, почему один добился успеха, а другой потерпел неудачу. В этих историях следует рассказывать о борьбе, о том, за что она велась и об одержанных победах. Используйте слова, которые создают картины и образы.

Помните! У человека имеется лишь четыре способа контактов с окружающим миром. О нас судят на основании того, что мы делаем, как мы выглядим, что мы говорим и как мы это говорим.

Как часто нас оценивают по тому языку, которым мы пользуемся!

Не употребляйте истертых и избитых слов. Имейте мужество быть своеобразным.

"Дело не столько в том, что вы говорите, сколько в том, как вы это говорите".

Акцентируйте важные слова и подчиняйте им неважные, меняйте тон голоса, темп речи, делайте паузу до и после важных мыслей.

Всегда прекращайте свое выступление прежде, чем ваши слушатели захотят этого.

3.2 Итоговый тест

#1 Теоретические основы делового общения ДЕ1

?1 Что такое общение?

=осуществление коммуникации, передача и восприятие информации

-разговор между людьми

?2 Что такое деловое общение?

-общение между людьми

=общение ориентированное на достижение целей, конкретных задач в служебной сфере

?3 Что такое парадигма?

=теория, модель, представление, система взглядов

-точка зрения человека об устройстве мира

?4 Парадигмы мира у каждого человека одинаковы?

=Нет

-Да

?5 Глубинная структура это полная идея того, что человек хочет сказать?

=Да

-Нет

?6 Поверхностная структура это то, что говорит человек, обобщая, искажая и упуская часть информации?

=Да

-Нет

?7 Перечислите репрезентативные системы:

=аудиальная

-разговорная

=кинестетическая

=визуальная

-моторная

-двигательная

?8 Чем занимается правое полушарие?

=эмоции, чувства

=образное мышление

-логика действий, речь

-вторая сигнальная система

?9 Чем занимается левое полушарие?

-образное мышление

=логика действий, речь

-первая сигнальная система

?10 Вербальный канал передачи информации это знаковая составляющая коммуникации?

=Да

-Нет

?11 Невербальный канал это интонация голоса, позы тела, эмоции и т.д.?

-Нет

=Да

?12 Принципы эффективной коммуникации:

=Равенство аналогов

=Равенство модальностей

-индивидуальные аналоги

-неравенство модальностей

?13 Принципы неконгруэнтности:

=Левое не равно правому

=Знак не равен аналогу

?14 Что изображено на рисунке?



=Конгруэнтность

-Искусственность

-Скрытая улыбка

?15 Что изображено на рисунке?



-Конгруэнтность

=Искусственность

-Скрытая улыбка

?16 Что изображено на рисунке?



-Конгруэнтность

-Искусственность

=Скрытая улыбка

?17 Индикаторы внутреннего процесса это:

=Предикаты

-Монокаты

=Темп речи

=Интонация голоса

-Крик

-Направление взгляда

=Глазные сигналы доступа

?18 К какому типу относится этот человек?



=экстраверт

-интроверт

?19 К какому типу относится этот человек?



-экстраверт

=интроверт

?20 К какому типу модальности относятся данные предикаты: **видеть, рассматривать, глядеть, представить, блестеть, светиться, воображать, вспыхивать, казаться, наблюдать, отражать, темнеть, точка зрения, горизонт, перспектива, знак, луч, круг, белый, красный, зоркий, красивый, прозрачный, форма, ярко, тускло, смутно?**

=визуальная

-аудиальная

-кинестетическая

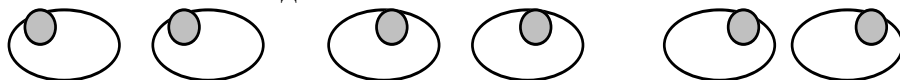
?21 К какому типу модальности относятся данные предикаты: **вдохнуть, гладить, чувствовать, ощущать, тяжело, легко, удобно, просто, приятно, жарить, давить, отдыхать, ударить, боль, голод, вкус, вес, жара, сила, гладкий, твердый, скользкий, мягкий, холодный, остро?**

-визуальная
-аудиальная
=кинестетическая

?22 К какому типу модальности относятся данные предикаты: **говорить, бормотать, слушать, сказать, молчать, звать, свистеть, беседа, разговор, голос, мотив, мелодия, тишина, молчание, звук, громкий, тихий, звонкий, шумный, громко, вслух, логично, созвучно, гармония?**

-визуальная
=аудиальная
-кинестетическая

?23 Укажите тип модальности



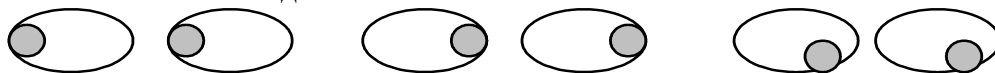
конструированные

эйдетические образы

образы

=визуальная
-аудиальная
-кинестетическая

?24 Укажите тип модальности



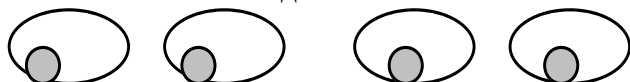
конструированные
звуки

запомненные
звуки

внутренний
диалог

-визуальная
=аудиальная
-кинестетическая

?25 Укажите тип модальности



чувства

-визуальная
-аудиальная
=кинестетическая

?26 Карта - это не территория?

=Да

-Нет

?27 У каждого человека есть множество карт: что должно быть (ценностей) и того, что есть на самом деле?

=Да

-Нет

?28 Мы видим мир не таким, каков он есть, а таким, каковы мы есть, или же таким, каким настроены его видеть?

=Да

-Нет

?29 Назовите три универсальных процесса моделирования

=обобщение

=искажение

=избирательность

-представление образов

-структурирование

?30 Утверждение: "Я боюсь" это глубинная или поверхностная структура?

-Глубинная

=Поверхностная

?31 Монотонный темп речи, монотонный голос, очень последовательный, логично организованный текст, который можно дословно записывать. Это какая модальность?

-визуальная

=аудиальная

-кинестетическая

?32 Замедленная речь - речь, которая сопровождается телесными движениями. Это какая модальность?

-визуальная

-аудиальная

=кинестетическая

?33 Жестикулирует очень быстро и на уровне глаз. Это какая модальность?

=визуальная

-аудиальная

-кинестетическая

?34 Какой канал эффективней вербальный или невербальный?

-вербальный

=невербальный

?35 Что называется репрезентацией?

=Образ чего-либо, что отличается от самой вещи, ее карта, модель

-Устная речь о чём-либо

?36 Чтобы перейти от глубинной структуры к поверхностной мы обобщаем, искажаем и упускаем часть информации, когда высказываем свою идею другим?

=Да

-Нет

#2 Виды общения DE2

?1 Отметьте, что относится к видам делового общения:

=сообщение информации;

=указания;

=мотивированное побуждение к действиям;

=получение информации;

-участие в совещании;

-текущий разговор дома.

?2 Передаваемая информация может быть сочетанием фактов, мнений и суждений?

=Да

-Нет

?3 Всегда ли необходимо планировать содержание приказа, указания?

=Да

-Нет

?4 Необходимо планировать оформление приказа?

=Да

-Иногда

?5 Как необходимо готовить исполнителя:

=объяснить где и что необходимо сделать;

=объяснить последовательность действий;

=причину Вашей заинтересованности в его выполнении;

-объяснить его личную выгоду.

?6 Обязательно ли убеждаться, что исполнитель понимает что, где и как он готов выполнить?

=Да

-Иногда

-в исключительных случаях

?7 Что необходимо сделать Вам после выполнения подчинённым приказа?

=проанализировать правильность выполнения;

= дать оценку исполнителю;

-в случае недостатков изложить свою критику на собрании группы.

?8 Над какими вопросами следует подумать перед выступлением:

=В какой ситуации я смогу оказать максимальное влияние на своих собеседников?

=В какой ситуации будет достигнута желаемая ответная реакция?

=В какой ситуации вероятнее получить нужную информацию?

?9 Предварительная подготовка к выступлению это:

=значит думать, вынашивать мысли, вспоминать, отбирать те из них, которые вас особенно привлекают, отшлифовывать их, располагать в определенном порядке;

-подбор гладких фраз, записанных на бумажке или выученных наизусть;

-подбор нескольких случайных мыслей, в сущности очень мало трогающих вас лично.

?10 Надо ли пользоваться записями во время выступления?

=Нет

-Да

?11 Как можно завоевать внимание своей аудитории:

=возбудив любопытство слушателей;

=по-человечески поведав интересную историю;

=начав с конкретной иллюстрацией;

=использовав какой-либо предмет;

=задав вопрос;

=показав, что тема выступления связана с жизненно важными интересами слушателей;

-начав с рассказа анекдота, который Вам понравился.

?12 Правильно ли будет закончить выступление словами:"Вот приблизительно все, что я хотел сказать по этому вопросу. Так что, пожалуй, я на этом закончу"?

-Да

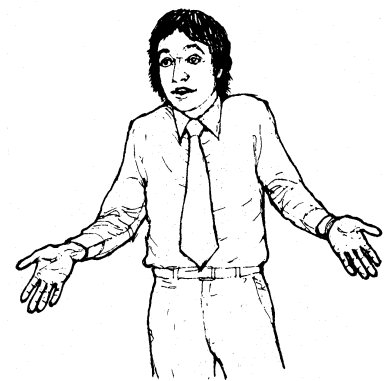
=Нет

?13 Как по вашему: начало и конец выступления должны быть связаны друг с другом?

=Да

-Нет

?14 Что означает этот невербальный жест?



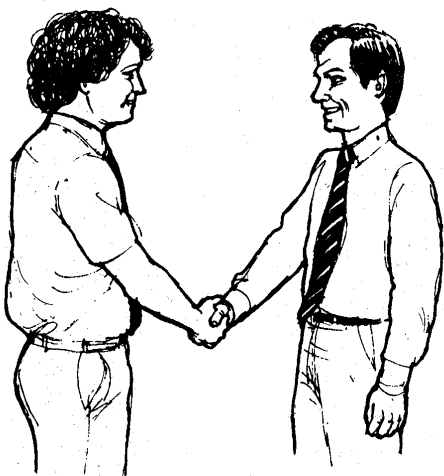
=Человек не знает или не понимает в чем дело, о чем идет речь;

-Человек не желает разговаривать.

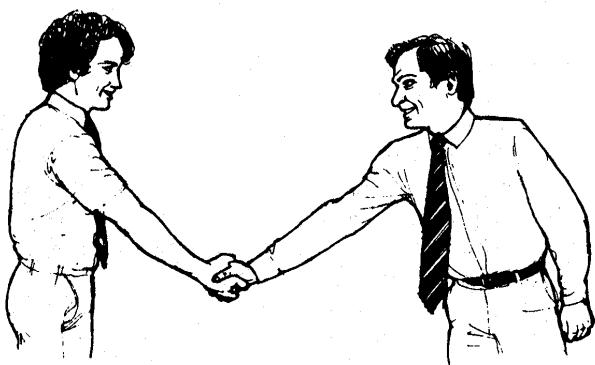
?15 Что означает этот жест в Японии?



-ОКей,
 -"ноль" или "ничего",
 ="деньги",
 ?16 Кто эти люди?



=Два городских жителя обмениваются рукопожатием;
 -Два человека из небольшого города.
 ?17 Кто эти люди?



-Два городских жителя обмениваются рукопожатием;
 =Два человека из небольшого города.
 ?18 Что означают "сцепленные пальцы"?



=Разочарование и желание человека скрыть отрицательное отношение?

-Скрытое положительное отношение к Вам.

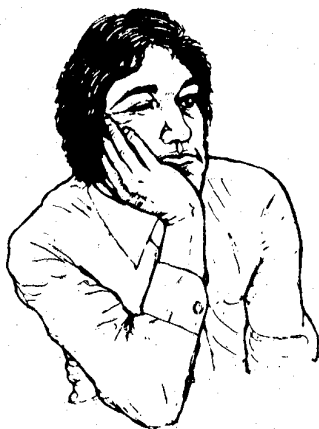
?19 Что означает жест с выставлением больших пальцев рук?



=Властность, превосходство и даже агрессивность человека;

-Любезность по отношению к Вам.

?20 Что означает этот жест?



-Заинтересованного и оценивающего человека;

=Скуку;

-Негативно или критически отношение к лектору или к предмету его сообщения.

?21 Что означает этот жест?



- =Заинтересованного и оценивающего человека;
 - Скуку;
 - Негативно или критически отношение к лектору или к предмету его сообщения.
- ?22 Что означает этот жест?



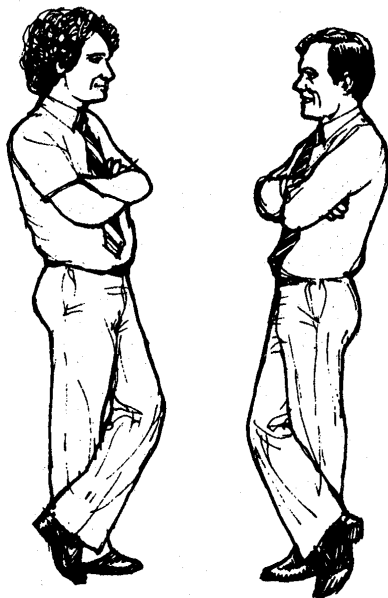
- Заинтересованного и оценивающего человека;
 - Скуку;
 - =Негативно или критически отношение к лектору или к предмету его сообщения.
- ?23 Что означает этот жест?



=Оборонное или негативное состояние человека, чувствуют себя неуверенно и небезопасно, не согласны с тем что слышат;

-Готовность слушать Вас внимательно.

?24 Какие отношения собеседников?



=Замкнутое тело и сдержанные отношения;

-Открытое тело и открытые отношения.

?25 Какие отношения собеседников?



-Замкнутое тело и сдержанные отношения;

=Открытое тело и открытые отношения.

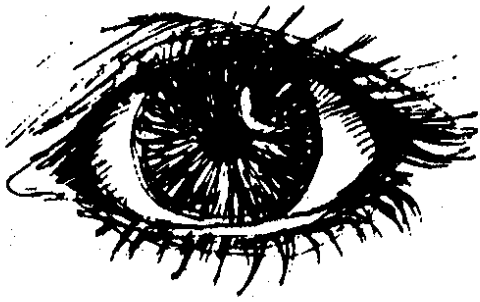
?26 Чтобы построить хорошие отношения с другим человеком, какое время при общении ваш взгляд должен встречаться с взглядом партнёра?

-10%;

-50%;

=60-70%.

?27 Что означают "глаза бусинки"?



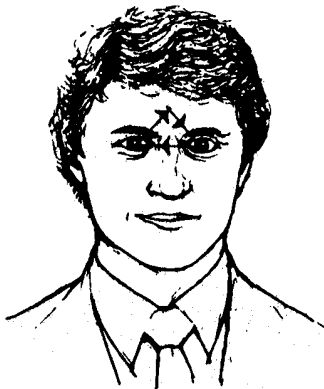
=Сердитое, мрачное настроение;
-Возбуждение человека.

?28 Что означают "глаза омуты"?



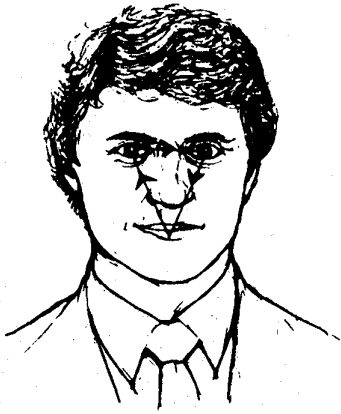
-Сердитое, мрачное настроение;
=Возбуждение человека.

?29 Какой тип взгляда?

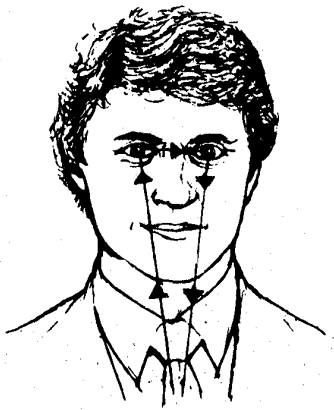


=Деловой взгляд;
-Социальный взгляд;
-Интимный взгляд.

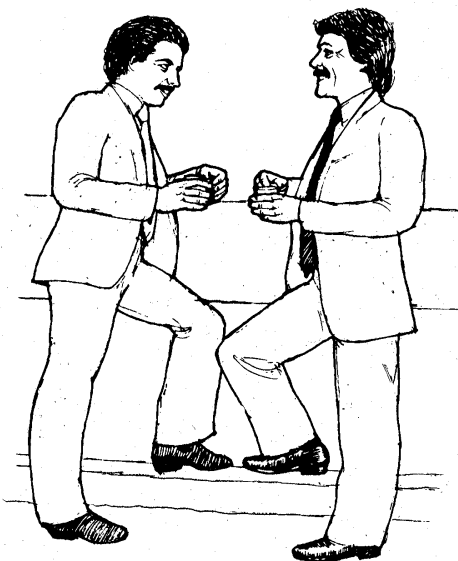
?30 Какой тип взгляда?



-Деловой взгляд;
 =официальный взгляд;
 -Интимный взгляд.
 ?31 Какой тип взгляда?

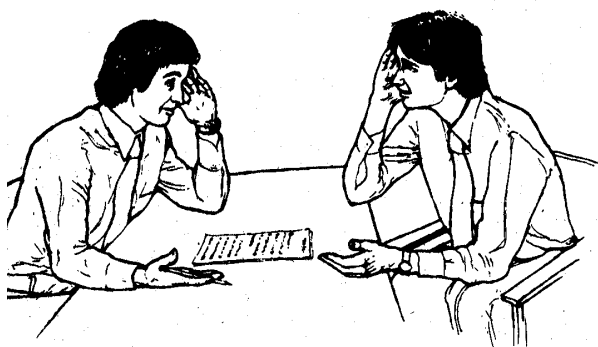


=Деловой взгляд;
 -Социальный взгляд;
 -Интимный взгляд.
 ?32 Какой это тип присоединения?



-По улыбке,
 =По позе тела.

?33 Какой это тип присоединения?



-По теме беседы,

=По позе тела.

?34 Присоединение - это способ выразить согласие с партнером и принятие его?

-Нет, это возможность быть вместе;

=Да.

?35 Физиологическое присоединение к человеку может быть:

=По положению тела,

=По жестам рук,

=По мимике лица,

=По дыханию,

-По прочищению носа,

=По темпу речи,

=По интонации голоса,

=По часто употребляемым словам (предикатам).

?36 Что такое психологическое присоединение?

=Равенство модальностей,

-Равенство аналогов.

#3 Техника ведения делового общения ДЕЗ

?1 Что является главной целью любого разговора?

=Заинтересовать собеседника;

-Узнать то, что необходимо;

-Продemonстрировать свое превосходство.

?2 К какому типу относятся вопросы: Кто? Когда? Где? Который?

-Открытые вопросы

=Закрытые вопросы

-Наводящие вопросы

?3 К какому типу относятся вопросы: Как? Почему? Зачем? Каким образом? Расскажите мне о ?.

=Открытые вопросы

-Закрытые вопросы

-Наводящие вопросы

?4 Как можно извлечь пользу из свободной информации?

=прокомментируйте ее;

=задайте открытый вопрос;

-промолчать.

?5 Что делать, если на открытые вопросы Вы получаете краткие ответы?

=общаться с помощью "мостиков-вопросов";

-продолжать задавать открытые вопросы.

?6 Техника "мостика" состоит из трёх моментов: наклониться вперед не скрещивая рук; сделать ударение на последнем слове "мостика"; отклониться назад и не говорить ничего

больше?

=Да;

-Частично.

?7 К какому типу слов относятся следующие: "Понимаю", "У-гу", "Правда?", "Продолжайте, продолжайте"?

=Лёгкие одобрители;

-Слова согласия.

?8 Активное слушание это:

-Простой пересказ слов собеседника;

=Ваше заключение об истинном значении слов собеседника.

?9 Как можно проверить своё понимание невербальных_сообщений?

=Спросите его, верно ли вы его поняли;

=Скажите собеседнику о его действии и получите от него ответ;

-Сравните с прошлым своим опытом.

?10 Как необходимо в деловой ситуации реагировать на негативные невербальные сообщения?

=Лучше всего реагировать так же невербально;

-Перестать говорить откровенно.

?11 Что обозначает кивок вашего партнёра?

=Это движение, в используемое для подтверждения;

-Это движение, сигнализирующие о частичном согласии.

?12 Близкий друг говорит вам: "Мой начальник сказал, что я мало работаю и, если я не исправлюсь, он меня уволит". Какой ответ является примером активного слушания?

-"Похоже, тебе придется засучить рукава!";

-"Ты не должен позволять унижать себя. Ты всегда найдешь себе новое место";

="Кажется, эта работа очень важна для тебя и тебе не хочется потерять ее".

?13 Когда Вы говорите комплимент, необходимо ли при этом объяснять, почему вам нравится то или другое?

-Нет;

=Да.

?14 Когда вам говорят комплимент, как Вам необходимо реагировать?

-Отрицать сказанные вам комплименты, принижать себя;

-Повторять ответные комплименты;

=Улыбнуться, поблагодарить, можете сообщить, что вы почувствовали.

?15 Как конструктивно воспринимать критику?

=Уточнить детали;

=Согласиться с правдой, с правом собеседника иметь собственное мнение.

-Промолчать.

?16 Назовите основные этапы переговоров.

=Подготовительный период;

=Начало диалога;

=Поддержание переговоров;

=Завершение переговоров;

-Банкет.

?17 Можно назвать разумным такое соглашение, которое максимально отвечает законным интересам каждой из сторон, справедливо регулирует сталкивающиеся интересы, является долговременным и принимает во внимание интересы общества?

-Нет;

=Да.

?18 Спор по поводу позиций приводит к:

=Неразумным соглашениям;

-Примирению первоначальных интересов сторон.

?19 К какому стилю переговоров относятся критерии:

Твердо придерживаться своей позиции;

Искать единственный ответ, который примете вы;

Настаивать на своей позиции;

Требовать уступок в качестве условия для продолжения отношений?

-Мягкому,

=Жесткому.

?20 Каковы базисные элементы принципиальных переговоров (переговоров по существу)?

=Люди.

=Интересы.

=Варианты.

=Критерии.

-Прибыль.

?21 Разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров это:

=Разбираться с проблемой;

-Разбираться друг с другом.

?22 На чём необходимо сосредотачиваться во время переговоров:

=На интересах сторон;

-На позициях сторон.

?23 Понять точку зрения другого человека - это значит согласиться с ней?

-Нет.

=Да.

?24 Четыре основных шага по изобретению вариантов:

=Определение проблемы.

=Анализ.

=Подходы.

=Рекомендации-идеи к действию .

?25 Что означает определение проблемы:

=Что случилось?

=Каковы симптомы на данный момент?

=Каковы не устраивающие вас факторы в противоположность предпочтительной ситуации?

?26 Что такое диагноз проблемы:

=Сортировка симптомов по категориям;

=Предложение своих причин;

=Рассмотрение, чего не хватает;

=Обозначение препятствий для решения проблемы.

?27 Подходы это:

=Какова возможная стратегия или рекомендация?

=Каково теоретическое обоснование лечения?

=Разработка общей идеи по поводу того, что делать

?28 Рекомендации это:

=Что можно сделать?

=Какие конкретные шаги должны быть сделаны для решения проблемы?

?29 Ваши действия, если другая сторона занимает более выгодную позицию?

=Защитить себя от принятия такого соглашения, которое вы должны были бы отвергнуть;

=Пойти на соглашение, которое по возможности учитывало бы как можно больше ваших интересов в его отдельных положениях.

?30 Ваши действия, если другая сторона обманывает вас или пытается вывести из равновесия?

=Прямо вынести этот вопрос на обсуждение;
=Подвергнуть сомнению законность и желательность ее применения, т. е. вести переговоры именно по этому поводу.

?31 Какими средствами связи можно пользоваться в Интернете:

=[Электронная почта \(e-mail\)](#);
=[Протокол передачи файлов \(FTP\)](#);
=[Internet Relay Chat \(IRC\)](#);
=[Почтовые листы и новости Usenet](#); [Telnet](#);
=[World Wide Web](#).

?32 FTP это:

=Протокол передачи файлов.
-Оператор связи.

?33 Что относится к основным человеческим потребностям:

=Безопасность,
=Экономическое благосостояние,
=Чувство принадлежности,
=Признание,
=Распоряжение собственной жизнью.

?34 Самое важное искусство, которым нужно овладеть?

=Способность видеть ситуацию такой, как она представляется другой стороне, сколь бы трудно это ни было.
-Уметь льстить.

?35 На чём нужно настаивать в ходе переговоров?

=На использовании объективных критериев.
-На получении решения выгодного для вашей стороны.

?36 :Критерии: Участники – друзья; Цель – соглашение; Доверять другим; Делать предложения; Настаивать на соглашении; Пытаться избежать состязания воли, относятся к какому стилю переговоров?

-Жесткому.
=Мягкому.

Примечание: = правильные ответы.

Критерии оценки:

80 баллов – студент полностью выполнил все АКР и тесты.

40 баллов минимальное значение результата выполнения.