

№ п/п	Пункт плана	Содержание	Корректировка
1	Тема эксперимента колледжа:	Разработка и реализация проекта создания учебно-сервисного центра для развития предпринимательской активности обучающихся и работающей молодежи. Основная цель: развитие предпринимательской инициативы учащейся и студенческой молодежи.	
2	Исполнитель:	Волкова Ирина Владимировна , преподаватель литературы, русского языка и культуры речи	
3	Индивидуальная тема:	Экспериментальный проект «Разработка, апробация и внедрение в учебный процесс авторской программы факультативного курса – семинара <i>«Общая культура поведения, деловой протокол и бизнес-этикет в современном предпринимательстве»</i>	
4	Руководитель:	Заместитель директора Колледжа по научно-экспериментальной работе Понуровская Татьяна Романовна	
5	Актуальность темы:	Незнание выпускниками, решившими посвятить себя предпринимательской деятельности, исторически сложившихся деловых традиций, общепринятых норм поведения и правил бизнес - общения, разнообразных ритуалов и установившихся ограничений нередко определяет неоправданные моральные и материальные потери, и даже крах их бизнес – карьеры.	<p>В процессе реализации и текущих обсуждений хода эксперимента был выявлен ряд существенных моментов, повлиявших на переосмысление и логически обоснованную корректировку некоторых аспектов исходного плана.</p> <p>Во-первых, появилось понимание того, что глубокое и всесторонне изложение материала, охватываемого понятиями «Общая культура поведения, деловой протокол и бизнес-этикет в современном предпринимательстве», в рамках среднего профессионального образования по изучаемым в колледже профессиям, является избыточным и малоэффективным.</p>

Сейчас создана новая культура бизнеса, позволяющая в необходимой мере овладевшим ей двигаться вперед быстрее, облегчить общение, улучшить обслуживание все более разборчивого клиента, а значит, усилить позиции на рынке. При этом бизнес-среда постоянно усложняется, обрастая специфическими для каждого вида деятельности ритуалами и нормами, поэтому важно научить студентов адекватно применять полученные знания, что очевидно невозможно без обучения их базовым знаниям в области правил поведения,

- Значительная часть материала, первоначально включенного в Проект программы, с трудом воспринимается студентами, не имеющими практического опыта профессионального и межличностного общения в коммерческом коллективе и, тем более, с партнерами по бизнесу.

- Актуализация знаний и навыков поведения по многим темам для большинства сегодняшних студентов настолько отложена по времени, что представляется маловероятной польза от их

делового протокола и бизнес – этикета, с которыми практически никому из них никогда не приходилось сталкиваться в предшествующей вступлению на стезю предпринимательства жизни.

В то же время в рамках изучения предметов, входящих в учебные планы, данные вопросы освещены в самом первом приближении и зачастую играют второстепенную роль относительно основных тем учебных дисциплин профессионального цикла. При этом они в лучшем случае лишь вскользь затрагиваются в учебных пособиях, и их освещение практически полностью зависит от того, имеют ли соответствующие знания и личный опыт в этих вопросах преподаватели данных спец. предметов.

Не полностью решает означенную проблему и введение в учебный план предмета «Этика делового общения». Во-первых, в силу естественной и правильной первостепенной ориентации на этический, морально-нравственный аспект этого сложного понятия, а во-вторых, в связи с тем, что исключительно деловым общением сфера понятий, определяемых как «деловой протокол» и «бизнес – этикет», далеко не ограничивается.

В рамках факультативного курса «Введение в предпринимательскую деятельность» на тему «Этика бизнес – общения» отведено 2 часа, что также совершенно недостаточно для сколь-либо подробного освещения означенной темы.

Таким образом, разработка и внедрение в учебный процесс специализированного курса, способного закрыть имеющиеся на сегодняшний день пробелы в практической подготовке выпускников, решивших посвятить себя предпринимательской деятельности, является более, чем актуальными.

изучения в колледже.

Во-вторых, выяснилось, что наибольшие трудности у студентов возникали при изучении тем, связанных как с приобретением навыков общения в ситуациях, связанных с их будущей профессиональной деятельностью, так и с общей культурой речи и общения.

Особое внимание к данному результату эксперимента привлекает то обстоятельство, что со следующего учебного года из учебного плана исключается дисциплина «Русский язык и культура речи».

Таким образом, ситуация с самыми первыми шагами выпускников колледжа, пришедших в трудовые коллективы, становится еще более критичной – ведь в наибольшей степени именно в рамках этого курса студенты приобретали первоначальные навыки написания деловых бумаг, грамотной и культурной речи, выступлений с докладами, презентациями, сообщениями и т.д.

И, наконец, в процессе эксперимента было выяснено, что восприятие самого теоретического материала, связанного со знанием правил поведения и общения, принятых в бизнес-сообществе, вполне доступно и для самостоятельного изучения студентами, и для целенаправленного самостоятельного поиска, например, в Интернете. Основные же трудности возникают при необходимости самостоятельно применить эти знания на практике – в собственном поведении в тех или иных обстоятельствах.

Исходя из перечисленного, предлагаю:

- **Изменить название курса на «Основы делового общения, бизнес-этикет и протокол в современном предпринимательстве»;**
- **Скорректировать содержание программы в сторону перенесения акцента на темы, связанные с приобретением базовых навыков, остро необходимых выпускникам на начальном этапе их трудовой деятельности – на тренинги и деловые игры.**

В том числе и на прикладные темы, ранее изучавшиеся в курсе дисциплины «Русский язык и культура речи».

6

Объект эксперимента:

Исследуются:

- практика применения активных методов продуктивного усвоения студентами знаний материала курса (метод проблемного изложения, эвристический и исследовательский методы)
- эффективность и целесообразность применения различных современных методов актуализации полученных студентами знаний (деловых игр, тематических диспутов, тренингов)
- доступность для студентов предложенных материалов и объема курса
- практика использования интернет-технологий в учебной и исследовательской деятельности.

На основании данных, полученных в результате исследований, предполагается разработать, поэтапно апробировать и внедрить в учебный процесс в рамках деятельности *Учебно-сервисного центра для развития предпринимательской активности обучающихся и работающей молодежи* авторскую программу факультативного курса – семинара «*Общая культура поведения, деловой протокол и бизнес-этикет в современном предпринимательстве*».

Результаты:

- Выяснено, что теоретический материал по правилам поведения и общения, принятым в бизнес-сообществе, вполне доступен для самостоятельного изучения студентами при подготовке к семинарским занятиям;
- Выяснено, что именно эти методы – деловые игры, диспуты и тренинги, наиболее эффективны с точки зрения выработки у студентов практических навыков поведения и общения;
- Выявлена необходимость значительной корректировки первоначально предложенных содержания и программы курса;
- Опробована практика применения тематического Интернет-сайта. В настоящее время ведётся работа по созданию на базе сайта полноценного учебного портала, а также наполнение сайта учебными материалами по тематике курса.

В случае дальнейшего продолжения работы по данной теме предполагается размещение на сайте в открытом доступе презентаций по темам курса, подготовленных студентами, принимавшими участие в работе экспериментальной группы.

Составлена новая программа факультативного курса-семинара «*Основы делового общения, протокол и бизнес-этикет в современном предпринимательстве*»;

7

Предмет Эксперимента:

Предполагается получение новых знаний:

- об эффективности и целесообразности применения различных методов обучения и продуктивного усвоения студентами материала курса, позволяющих произвести сравнительный анализ и осознанный выбор форм организации проведения занятий для конкретных тем курса с целью максимального сокращения времени на изучение материала
- о доступности для студентов объема учебного материала курса в рамках отводимого для его изучения учебного времени
- о возможностях использования студентами дистанционного доступа к материалам курса и их участия в обсуждении как самого учебного материала, так и эксперимента в целом в рамках тематического форума.

- получено, проанализировано и применено на практике;
- получено, проанализировано и применено на практике;
- получено, проанализировано и применено на практике;

<p>8</p> <p>Цель эксперимента:</p>	<p>Ожидаемые результаты работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • авторская программа факультативного курса – семинара «Общая культура поведения, деловой протокол и бизнес-этикет в современном предпринимательстве» • рабочая тетрадь по материалу курса • компьютерная программа – тренажер/экзаменатор по материалу курса • методические рекомендации для преподавателей курса • база видео - данных о мероприятиях, проводимых в ходе реализации эксперимента • материалы обсуждений в тематическом форуме. <p>В ходе эксперимента планируется разработка и поэтапное апробирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> • комплектов проблемных заданий по темам курса для подготовки студентов к проведению семинарских занятий, с последующим включением их в рабочую тетрадь • планов-сценариев деловых игр, тематических диспутов и тренингов по темам курса • комплектов контрольных заданий – тестов по темам курса, с последующим включением их в рабочую тетрадь и компьютерную программу – тренажер/экзаменатор • рабочей тетради по материалу курса • компьютерной программы тренажера/экзаменатора по материалу курса. 	<ul style="list-style-type: none"> • авторская программа факультативного курса-семинара «Основы делового общения, протокол и бизнес-этикет и в современном предпринимательстве» • признано нецелесообразным в форме тестов iSpring Quiz • запланировано на завершающем этапе • ведется сбор материала • признано нецелесообразным
		<ul style="list-style-type: none"> • признано нецелесообразным • ведется сбор материала • признано нецелесообразным • признано нецелесообразным • в форме тестов iSpring Quiz
<p>9</p> <p>Задачи:</p>	<p>Для достижения цели эксперимента необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> • разработать и утвердить примерную программу экспериментального курса, определить количество учебного времени, отводимого на его изучение • проанализировать и распределить программу курса на группы по наличию однотипных признаков с точки зрения подачи материала и его усваиваемости студентами • спланировать и провести ряд занятий с применением различных форм организации учебной деятельности студентов по темам каждой из выделенных групп • разработать детальные планы – сценарии уроков (деловых игр, диспутов, тренингов и т.п.) с использованием наиболее удачных форм организации занятий, выявленных в 	<ul style="list-style-type: none"> • выполнено • выполнено • выполнено • в работе

ходе эксперимента

- обобщить тестовые материалы, использованные в ходе эксперимента, и на их основе разработать рабочую тетрадь по курсу
- на основе материала рабочей тетради и компьютерной программы-экзаменатора создать тематический тренажер-экзаменатор по курсу дисциплины
- обобщить и опубликовать результаты эксперимента.

- признано нецелесообразным
- рассматривается целесообразность
- запланировано на заключительном этапе эксперимента

10

Рабочая гипотеза проекта

В связи с тем, что изучение курса предполагается в факультативной форме студентами, выразившими пожелание посвятить себя предпринимательству, наиболее остро встают вопросы дефицита необходимого для этого учебного времени и высокой загруженности студентов изучением обязательного программного материала.

- В ходе реализации эксперимента предполагается проверить возможность интенсификации процесса изучения материала данного курса за счет применения различных инновационных подходов к выбору форм и методов организации занятий и самоподготовки студентов, а также за счет использования в ходе изучения материала курса возможностей компьютерных и Интернет-технологий.

- Предполагается, что материал курса можно разбить на группы по наличию однотипных признаков с точки зрения подачи материала и его усваиваемости студентами.

- При этом изначально очевидно, что реальный материал курса вступает в противоречие с типичными представлениями о практике и значении вопросов делового протокола и бизнес-этикета в современной студенческой среде.

- На этой особенности содержания курса и предполагается построить стратегию и тактику интенсификации изучения курса за счет выбора активных форм проведения занятий.

Предполагается, что некоторые из тем, включенных в программу, вызовут интуитивное неприятие у некоторых студентов, что может послужить отправной точкой для проведения занятия в форме тематической дискуссии. Оппонирующей стороной может выступить группа студентов, предварительно получившая от преподавателя специально подготовленные

В ходе работы по реализации данного плана рабочая гипотеза эксперимента в значительной мере подтвердилась.

В частности:

- подтвердилось;

- подтвердилось;

- подтвердилось;

- подтвердилось;

- Выяснилось, что некоторые из тем, включенных в программу курса, вызывают трудности в понимании их студентами в связи с полным отсутствием у них практического опыта делового общения.

При этом зачастую речь идет даже не столько об отсутствии представлений о данной теме, сколько об искаженных представлениях, почерпнутых из

материалы по данной теме. Ряд вопросов делового протокола и бизнес-этикета носят ярко выраженный ситуационный и вариативный характер – т.е. предполагают знание студентами принципов и правил поведения в разнообразных типичных ситуациях, встречающихся в практике современного предпринимателя. Для изучения такого материала наиболее подойдет использование метода организации деловых игр и тренингов.

бульварной литературы и печати, кино и телевидения.

Показательно, что многие студенты, побывавшие на практике, смогли оценить уровень соответствия внутрикорпоративного этикета и протокола, принятых в принимавших их учреждениях и организациях, со сведениями, почерпнутыми ими из изученного курса. Таким образом, они уже не принимали встречавшиеся им отступления от норм как данность и эталон для подражания, а были в состоянии критически оценить сложившиеся в коллективах правила общения.

- Выяснено, что подобный материал не вызывает у студентов каких-либо трудностей при его усвоении, что большинство из них способны самостоятельно находить необходимые сведения в специальной литературе или Интернете. А для закрепления полученных знаний вполне достаточно участия в тематических тренингах, или, если организовать такой тренинг в условиях колледжа затруднительно, то для таких тем достаточно подготовки презентации и её представления.

- И наконец, следующая группа тем объединяет вопросы, требующие точного и конкретного знания ряда общепринятых традиций, правил поведения, условностей, ограничений и т.д. Для интенсивного усвоения этих знаний предполагается использование тематических тестов в тренажерном режиме, как на учебных занятиях, так и через предоставление студентам удаленного доступа через Интернет к тестовым материалам в любое удобное для них время. Предполагается, что ряд предложенных мер и нововведений позволит студентам усвоить содержащиеся в курсе дисциплины знания в необходимом для практического использования в их профессиональной деятельности объеме и в сравнительно короткое время.

- Подтвердилось.

11

Диагностический
инструментарий:

- Анкеты, тесты, обратная связь через возможности тематического интернет-форума.
- Ведение архива тестирования в рамках использования возможностей специализированной программы.

12	Критерии оценки:	Обученность, качество знаний.	
13	Сроки:	Начало эксперимента - январь 2010 года. Завершение эксперимента – декабрь 2012 года.	<ul style="list-style-type: none"> • Экспериментальная часть завершена досрочно
14	Этапы эксперимента:	<p>Этапы и промежуточные результаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организационный этап. Определение и утверждение параметров экспериментального курса, подбор и проработка учебного материала, составление проекта программы. Проведение заседания Дискуссионного клуба и МУСЦ «ШАНС» по теме актуальности эксперимента. Определение контингента студентов, участвующих в эксперименте. Организация интернет-форума. • Содержательный этап. Разработка и поэтапное апробирование: комплектов проблемных заданий по темам курса для подготовки студентов к проведению семинарских занятий, с последующим включением их в рабочую тетрадь; сценариев деловых игр, тематических диспутов и тренингов по темам курса; комплектов контрольных заданий – тестов по темам курса, с последующим включением их в рабочую тетрадь и компьютерную программу – тренажер/экзаменатор; рабочей тетради по материалу курса; компьютерной программы – тренажера/экзаменатора по материалу курса. <p>В ходе реализации перечисленных промежуточных задач будет выяснена доступность для студентов предложенных материалов и уточнен объем учебного курса, исследованы возможности применения дистанционных интернет-технологий при подготовке и проведении семинарских занятий, собраны, обсуждены на форуме и предварительно проанализированы мнения студентов по содержанию и формам реализации курса в целом и отдельных занятий в частности, собраны материалы по тестированию знаний студентов, принявших участие в эксперименте.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Аналитический этап. Анализ и обобщение полученных результатов, корректировка экспериментальных программы и учебного плана, отбор наиболее удачных и результативных материалов и 	<ul style="list-style-type: none"> • Выполнено, с учетом корректировки. • Выполнено в значительной мере, с учетом корректировки. • Запланировано до декабря 2012 года.

		решений. Написание методических рекомендаций по преподаванию курса. Составление отчета.	
15	База эксперимента:	Актив дискуссионного клуба, актив МУСЦ «ШАНС», студенты Колледжа.	
16	Вид эксперимента:	Созидательный. Направленный на совершенствование учебно-воспитательного процесса, повышение уровня профессиональной подготовки и компетенции выпускников колледжа. Инновационный, с широким привлечением современных компьютерных и Интернет-технологий.	
17	Статус:	Индивидуальный, внутриколледжный.	
18	Форма представления результатов:	<ul style="list-style-type: none"> • Статья • отчет • методические рекомендации • авторская программа • рабочая тетрадь компьютерная программа – тренажер/экзаменатор.	<ul style="list-style-type: none"> • Запланировано • Выполнено • Запланировано • Выполнено • в форме тестов iSpring Quiz

Проект.

Авторская программа факультативного курса-семинара «Основы делового общения, протокол и бизнес-этикет в современном предпринимательстве»

**Автор: преподаватель литературы, русского языка и культуры речи Волкова И.В.
ГОУ СПО Колледж предпринимательства №15 г. Москвы**

Пояснительная записка

В современных условиях значительная часть выпускников колледжей все более активно вовлекается в экономическую деятельность. Для многих из них основной профессией становится предпринимательство, позволяющее развернуть свои творческие способности и деловые качества.

Однако, как показывает практика современного российского бизнеса, эти способности и качества дают отдачу лишь при наличии умения вести деловой разговор, знании традиций и правил поведения, установившихся в современном бизнес-сообществе, умения правильно вести себя в самых разнообразных ситуациях, встречающихся в деловой практике, и с различными контрагентами и партнерами по бизнесу – всего того, что входит в понятия «культура делового общения», «деловой протокол» и «бизнес-этикет».

К сожалению, у большинства выпускников крайне низка культура устной речи, что существенно снижает их деловой потенциал и не позволяет максимально реализовать свои возможности.

Культурой делового общения должен обладать каждый выпускник, будь то бухгалтер, менеджер или специалист IT. Эта культура универсальна и потому обязательна для всех, кто связан отношениями дела. Она не только разумная основа делового общения, но и надежный шанс на его успех.

Материал курса условно может быть разделен на две части.

Первая - это теоретические основы, включающие в себя информационные материалы о речевой, логической, психологической и невербальной культуре делового общения, по основным традициям делового протокола и бизнес-этикета, необходимые для сознательного освоения последующего материала.

Вторая часть - практическая, раскрывающая конкретные методики ведения деловой беседы, коммерческих переговоров, служебных телефонных разговоров, правил оформления деловых и служебных документов. При этом при проведении деловых игр и тренингов обыгрываются реальные ситуации, связанные с вхождением выпускников в коллективы и сферу бизнес-общения. Все формы делового общения рассматриваются в их единстве и взаимосвязи на общей теоретической базе.

Роль и место курса

Курс позволяет сформулировать основные положения, характеризующие собеседование, коммерческие переговоры, деловую беседу, прием посетителей, служебное совещание и служебный телефонный разговор с позиций их логической, психологической, речевой и невербальной культуры.

При изучении курса студенты знакомятся с лексико-грамматической и стилистической спецификой деловой речи как в устной, так и в письменной формах, основными видами оформления деловых бумаг, с особенностями официально-делового стиля.

Программа курса предусматривает профильную подготовку студентов колледжа в сфере изучаемой профессии, и направлена на выработку умений и навыков, необходимых для их квалифицированного функционирования в области официально-делового общения по избранной специальности.

Цели курса

Курс преследует конкретную цель: помочь студентам овладеть первоначальными навыками ведения делового разговора, повысить культуру их деловой речи и поведения, познакомить их с речевыми стандартами, помогающими провести любую из основных форм делового общения.

Практическая часть курса включает в себя отработку практических умений и навыков по установлению и улучшению человеческих отношений, по представлению товаров, по динамичному заключению сделок, по установлению деловых контактов, оформлению ряда деловых бумаг.

Задачи курса

Представить деловое общение в сфере предпринимательской деятельности с позиций его поведенческой, речевой, логической, психологической и невербальной культуры, и на основе обобщения отечественного и зарубежного опыта научить студентов его основным формам (собеседованию при приеме на работу, коммерческим переговорам и деловой беседе, ведению деловых совещаний, служебных телефонных разговоров, приему посетителей и сослуживцев и общению с ними, заполнению документов).

Сроки реализации программы

Обучение по данному курсу рассчитано на 32 часа.

Основные принципы отбора и структурирования материала

Изучение данного курса основано на принципах систематичности, последовательности, сознательности, активности, наглядности, научности, доступности и связи теории с практикой.

На основе указанных принципов подбирается материал для подготовки студентов по вопросам, включенным в программу, с целью познания и изучения, выработки профессиональных коммуникативных умений и навыков, соответственно строится и весь процесс обучения.

Методы обучения

Технологии изучения культуры делового общения, правил делового протокола и бизнес-этикета, учитывая разнообразие необходимого студентам материала и практическую направленность курса, включают активизацию самостоятельной деятельности учащихся, развитию у них навыков поиска информации в специальной литературе и сети Интернет, разнообразные задания творческого характера, связанные с изучаемыми в колледже профессиями.

Основными методами, применяемыми для развития умений и навыков, являются тематические деловые игры и тренинги.

Приоритетными методами самостоятельной работы являются работа в сети Интернет, с книгой, с образцами деловых бумаг, тестами, анкетами, толковыми словарями.

Формы обучения

Формы организации работы учащихся в рамках данного курса: самостоятельная работа студентов, семинары, познавательные игры, решение практических задач, заполнение бланков деловых бумаг, анкетирование и тестирование.

Планируются занятия следующих типов: консультации, деловые игры, уроки-семинары, уроки-конференции, презентации и дискуссии: “Учись взглянуть на себя со стороны”, “Какой вы слушатель?”, “Качества, важные для общения” и т.д.

Предполагаемые результаты

В результате изучения курса “Основы делового общения, протокол и бизнес-этикет в современном предпринимательстве” студенты должны:

- понимать назначение официально-делового стиля общения; уяснить его самостоятельность и связь с результатами коммерческой деятельности;
- знать средства языка официально-делового стиля и уметь ими пользоваться;
- уметь составлять и рецензировать тексты официально-делового стиля: служебную переписку, заявления, резюме, расписки, доверенности, справки, письменные отчеты о работе и др.;
- ориентироваться в традициях и правилах делового протокола и бизнес-этикета, и уметь связывать их с понятиями «имидж» и «культура делового человека»;
- познакомиться с основными формами делового общения, овладеть нормами деловой беседы и поведения, а также навыками правильного оформления деловых бумаг.

Инструментарий для оценивания результатов

Оценка знаний проводится в целях установления глубины полученных навыков поведения и общения путем реферирования и тестирования, контрольным составлением и заполнением деловых бумаг, проведением тематических презентаций, составлением отчетов.

Примерное тематическое планирование по курсу (проект)

«Основы делового общения, протокол и бизнес-этикет в современном предпринимательстве»

№	Наименование тем	Кол-во часов	Формы контроля
1.	Введение. Цели и задачи курса.	1	Обсуждение
Первая часть. Теоретические основы.			
2.	Речевая культура делового общения.	1	Тестирование
3.	Логическая культура делового общения.	1	Редакция текста
4.	Психологическая культура делового общения.	1	Анкетирование
5.	Невербальная культура делового общения.	1	Защита презентаций
6.	Понятия «Имидж» и «Этикет». Актуальность знания и использования норм этикета в современном деловом общении.	1	Анкетирование
7.	Внешность – визитная карточка делового человека.	1	Защита презентаций
8.	Другие составляющие имиджа человека и компании. Позитивный деловой имидж и деловые коммуникации как неразрывные составляющие успеха в бизнесе.	1	Защита презентаций
9.	Эмоционально-нейтральный, деловой характер отношений. Лояльность, умение вести себя в сложных ситуациях, в период больших организационных и эмоциональных перегрузок.	1	Анкетирование
10.	Взаимоотношения в коллективе. Особенности взаимоотношений. Умение сохранять доброжелательность и требовательность в рамках служебных отношений.	1	Тестирование
11.	Прием посетителей в офисе. Деловая встреча. Деловая беседа.	1	Тестирование
12.	Эффективные приемы телефонной коммуникации и этикет телефонных переговоров.	1	Тестирование
13.	Деловая переписка.	1	Тестирование, редакция текста
14.	Деловые протокольные мероприятия.	1	Защита презентаций
15.	Другие общепринятые нормы культуры поведения в деловом мире.	2	Защита презентаций

Вторая часть. Практические занятия.			
16.	Тренинг: «Правила приветствия, представления, знакомства. Рукопожатие. Обращение»	2	Взаимооценка
17.	Тренинг: «Собеседование»	2	Взаимооценка
18.	Тренинг: «Этикетные формулы делового общения: приветствие, извинение, поздравление, просьба и т.д. Речевые клише, фразы, которых необходимо избегать. Как деликатно сказать «нет». Искусство комплимента. Умение говорить и принимать комплименты»	2	Взаимооценка
19.	Тренинг: «Телефонный разговор»	2	Взаимооценка
20.	Тренинг: «Встреча деловых партнеров. Встреча гостей, представление партнеров и сотрудников, вручение визитных карточек, цветов, сувениров»	2	Взаимооценка
21.	Тренинг: «Деловая беседа»	2	Взаимооценка
22.	Тренинг: «Составление служебных деловых бумаг»	2	Тестирование, редакция текста
23.	Тренинг: «Составление резюме»	2	Тестирование, редакция текста
Всего часов:		32	

Проект программы

Тема 1.

Введение. Цели и задачи курса.

Актуальность курса. Ознакомление с тематическим планированием, целями и задачами курса, методами и формами его освоения. Культура делового общения универсальна и обязательна для всех.

Тема 2.

Речевая культура делового общения

Деловой разговор как особая разновидность устной речи.

Основные требования. Правильность речи. Точность и ясность речи. Краткость - важнейшее требование к любой форме деловой речи. Доступность речи. Вспомогательный материал речи: определения, сравнения, примеры.

Риторический инструментарий. Риторика - наука о красноречии. Ораторское искусство, его сущность. Риторические факторы, влияющие на действенность общения: состав аудитории, содержание и характер выступления. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность и интенсивность. Коммуникационные эффекты.

Техника речи. Постановка речевого дыхания, дикция и орфоэпия - составные части техники речи. Качества голоса. Пауза.

Речевой этикет. Нормы речевого этикета. Приветствие. Правила обращения к собеседнику. Представление. Служебная субординация.

Тема 3.

Логическая культура делового общения

Основные логические законы и их применение. Закон тождества. Закон

противоречия. Закон исключенного третьего. Закон достаточного основания.

Умозаключения и их использование. Логические методы. Индукция умозаключение от частного к общему. Дедукция - умозаключение от общего к частному.

Логические правила аргументации. Аргументирование. Построения тезиса. Способы опровержения доводов оппонента. Критика.

Типичные алогизмы деловой речи. Логические правила деления понятий. Правило соразмерности.

Тема 4.

Психологическая культура делового общения

Создание благоприятного психологического климата. Законы памяти. Закон впечатления. Второй закон памяти - повторение. Закон ассоциации.

Создание хорошего впечатления о себе. Общепринятые правила поведения. Приемы формирования положительных отношений. Compliments. Пейсинг (отражение чувств). Rapport (взаимная симпатия).

Изучение внутреннего состояния собеседника. Громкость речи. Скорость речи. Выслушивание собеседника как психологический прием. Активный слушатель. Прием перефразирования. Резюмирование.

Постановка вопросов и техника ответов на них. Типы вопросов.

Поведение с собеседниками различных психологических типов. Типы характеров собеседников. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Разновидности замечаний.

Поведение в конфликтных ситуациях. Приемы защиты от некоторых собеседников. Конструктивные (созидательные) и деструктивные (разрушительные) конфликты. Варианты решения спорных вопросов.

Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.

Тема 5.

Невербальная культура делового общения

Язык жестов и мимики как средство установления контакта с собеседником. Основные жесты и телодвижения. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия. Основные физиогномические типы лица.

Значение различных типов рукопожатий. Из истории жестов, рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль. Жесты и мимика как показатели внутреннего состояния собеседника. Невербальные средства повышения делового статуса. Национальные особенности невербального общения. Роль расстояния при беседе для представителей разных национальностей.

Тема 6.

Понятия «Имидж» и «Этикет»

Актуальность знания и использования норм этикета в современном деловом общении. Прямая связь между соблюдением делового протокола и бизнес-этикета и успехом в бизнесе и карьере.

Соблюдение делового этикета:

- Является обязательным для любой уважающей себя компании, особенно если она имеет дело с солидными партнерами и клиентами, ожидающими соответствующего отношения
- Дает ресурс благоприятного имиджа при переговорах даже для компании, которая только выходит на стадию крупных сделок и серьезных переговоров
- Обеспечивает лояльное отношение влиятельных людей и компаний.

Тема 7.

Внешность – визитная карточка делового человека

Выбор индивидуального стиля, соответствующего имиджу компании. Деловой стиль, вечерний, свободный, спортивный. Основные ошибки в оформлении внешности.

Требования к одежде и внешнему виду делового человека. Dresscode. Женская деловая одежда: фасон, цвет, этические требования.

Деловая одежда для мужчин: фасон, расцветка, костюм, рубашка, галстук. Предметы красноречивого безмолвия: украшения и аксессуары (часы, авторучки, очки, блокноты, запонки, заколки, зонты, сумки, украшения).

Прическа, парфюмерия, косметика (мужская и женская).

Что приемлемо и что запрещено для деловых мужчин и женщин.

Тема 8.

Составляющие имиджа человека и компании. Позитивный деловой имидж и деловые коммуникации как неразрывные составляющие успеха в бизнесе.

Принципы построения делового имиджа. Основные формы выражения делового имиджа.

Профессиональный имидж. Имидж фирмы. Требования к внешности обслуживающего персонала, специалистов, руководителей.

Выбор индивидуального стиля в соответствии с имиджем компании. Вежливость, тактичность и естественность — лучшие помощники в создании делового имиджа.

Тема 9.

Деловые отношения в коллективе

Эмоционально-нейтральный, деловой характер отношений.

Лояльность, умение вести себя в сложных ситуациях, в период больших организационных и эмоциональных перегрузок. Корпоративная культура. Создание и соблюдение традиций, норм и правил поведения в фирме.

Субординация. Взаимоотношения между сотрудниками. Общение «мужчина-женщина» в деловой сфере.

Как поступать в тех случаях, когда общепринятые правила противоречат нормам делового этикета.

Тема 10.

Деловые отношения. Поведение в конфликтных ситуациях

Умение сохранять доброжелательность и требовательность в рамках служебных отношений. Как уйти от формулировки «не знаю».

Тактики и приемы в конфликтных ситуациях:

- переформулирование
- формирование авторитетности через речевые модели
- задержка реакции
- использование техники партнерского общения
- прояснение интересов сторон
- выработка взаимовыгодных предложений
- принятие договоренности о дальнейших действиях
- приемы воздействия на поведение клиента в конфликте
- аргументации своей позиции
- ассертивная (уверенная) защита своих прав
- уверенная просьба и уверенный отказ
- приемы общения, ведущие к лучшему взаимопониманию: эмпатия, активное слушание

Тема 11.

Прием посетителей в офисе. Деловая встреча. Деловая беседа.

Основы гостеприимства. Правила хорошего тона при приеме посетителей (партнеров, клиентов). Правила угощения (чай, кофе).

Подготовка к деловой беседе. Неформальная беседа — обязательная часть всех деловых встреч. Запретные темы для small talk.

Стандарты, помогающие провести деловую беседу. Управление беседой. Подготовительные мероприятия. Начало беседы. Три приема начала беседы: снятие напряженности, прямого подхода, зацепки. Информирование присутствующих. Обоснование выдвигаемых положений - основной этап деловой беседы. Основные методы - методы аргументирования. Спекулятивные методы аргументирования - защита от нечестного оппонента, техника их применения. Методы процесса убеждения.

Тема 12.

Эффективные приемы телефонной коммуникации и этикет телефонных переговоров

Особенности делового телефонного разговора. «Плохой» и «хороший» голос. Манера общения, эмоции в общении. Паузы. Метод «телефонной улыбки». Умение слушать — важная часть телефонного общения.

Композиция: приветствие, представление, уточнение вопроса, вывод, «прощание с перспективой».

Звонки входящие и исходящие. Выбор индивидуального стиля общения, соответствующего имиджу компании. Недочеты в телефонном общении, которые отрицательно влияют на имидж компании.

Проблемные разговоры по телефону.

Тема 13.

Деловая переписка, оформление документов

План письма. Лаконичность. Правила оформления. Применение фирменных бланков, углового штампа и печати.

Виды писем:

- Резюме и письмо с просьбой о приеме на работу
- Рекомендательное письмо
- Письмо-отказ
- Письмо-запрос о ходе исполнения дела (договоренности, сделки и т.п.)
- Письмо-напоминание
- Письмо-уведомление
- Письмо-благодарность

Оформление деловых бумаг. Заявление, справка, резюме, анкета, доверенность, объяснительная записка, аннотация и др.

Тема 14.

Деловые протокольные мероприятия

Встреча деловых партнеров. Встреча гостей в аэропорту, на вокзале. Представление членов делегации, вручение цветов. Организация культурной программы.

Цели визита, определение времени проведения. Международные стандарты и особенности ведения переговоров. Организационные вопросы подготовки, оформление помещения и стола для переговоров.

Протокольная структура (формула) переговоров. Рассадка за столом переговоров. Повестка дня и решение протокольных вопросов.

Ведение коммерческих переговоров. Подготовка. Три этапа переговорного процесса. Порядок, техника и тактика ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Универсальные тактические приемы. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Национальные стили ведения переговоров.

Поведение обслуживающего персонала.

Тема 15.

Другие общепринятые нормы культуры поведения в деловом мире

- Виды вежливости: корректность, деликатность, учтивость, тактичность, пунктуальность.
- Обращение.
- Визитная карточка, ее основные функции.
- Правила рассадки в автомобиле.
- Подарки, цветы, сувениры, их роль в деловых контактах.
- Роль промышленного дизайна. Этические стандарты оформления рабочего места. Кабинет руководителя.

Вторая часть. Практические занятия

Тема №	Тренинги:
16.	«Правила приветствия, представления, знакомства. Рукопожатие. Обращение»
17.	«Собеседование»
18.	«Этикетные формулы делового общения: приветствие, извинение, поздравление, просьба и т.д. Речевые клише, фразы, которых необходимо избегать. Как деликатно сказать «нет». Искусство комплимента. Умение говорить и принимать комплименты»
19.	«Телефонный разговор»
20.	«Встреча деловых партнеров. Встреча гостей, представление партнеров и сотрудников, вручение визитных карточек, цветов, сувениров»
21.	«Деловая беседа»
22.	«Составление служебных деловых бумаг»
23.	«Составление резюме»