**Программа дисциплины**

«**Коммуникативные навыки делового общения: теория и практика»**

**Business communication skills: theory and practice**

Авторы программы:

д.э.н., проф. Шерешева М.Ю.,

к.п.н., доцент, специалист по этикету и имиджу Ольхова Т.Г.,

к.э.н., доцент, специалист по ведению переговоров Щербакова Н.С.

2018

**Аннотация курса**

Современная деловая среда предполагает необходимость контактировать с множеством людей. Чтобы контакты превратились в устойчивые связи, деловым людям необходимо принимать и соблюдать установленные «правила игры», основанные на деловом этикете и имидже. Это фундамент, благодаря которому можно достигать свои цели быстрее и с меньшими затратами времени и энергии. Эффективная тактика – понравиться внешне, начать общаться, зная правила, а затем в чем-либо убеждать. Путь к взаимовыгодному деловому сотрудничеству будет длиннее без продуманного привлекательного имиджа и умения расположить к себе.

Курс предназначен для студентов, которые нацелены на повышения личной эффективности и на совершенствование коммуникативных навыков, необходимых и значимых в современной бизнес-среде.

**Цели освоения дисциплины**

МФК «Коммуникативные навыки делового общения: теория и практика» имеет целью формирование компетенций, способствующих повышению личной стоимости специалиста компании на рынке труда, так и росту показателей эффективности деятельности компании в целом за счет увеличения ее конкурентных преимуществ.

По итогам прохождения курса студенты:

* сформируют понимание конвергенции делового и светского этикета;
* научатся управлять впечатлением в зависимости от деловой ситуации и поставленных целей;
* пройдут практикум этикетных ситуаций делового общения и получат соответствующие навыки.

Для достижения баланса между теоретическими основами и практическими навыками, лекционный материал сочетается с кейсами и практическими заданиями, направленными на использование получаемых знаний и умений.

Курс рассчитан на 30 аудиторных часов

**Содержание дисциплины**

***Раздел I. Деловой этикет***

***Тема 1. Вводная лекция. Роль коммуникаций в бизнесе.***

Понятие имиджа. Имидж компании и имидж личности. Понятие стиля. Имидж и стиль в деловом общении.

Этикет как коммуникация, требующая "обратной связи". Основы светского и делового этикета. Специфические характеристики делового этикета. Типы этикетных ситуаций. Конвергенция делового и светского этикета.

***Тема 2. Знакомство и представление. Обращение. Приветствия: порядок приветствий, рукопожатия.***

Изучение закономерностей конструктивного общения и основ продуктивного сотрудничества, которое возможно при соблюдении основных принципов делового общения. Громкость и темп речи. Чистота речи. Знакомство: порядок приветствий и представлений; общие правила представления и старшинство в этикете.

***Тема 3. Визитные карточки. Правила оформления и использования в различных деловых ситуациях.***

Этикет оформления визиток: стиль; тип бумаги; размер визитки; объем сведений; использование шрифтов; размещение сведений; дополнительные элементы; цветовое оформление. Изменение данных, содержащиеся в визитке. Правила обмена визитными карточками. Место визитной карточки.

***Тема 4. Эффективные деловые переговоры.***

Переговоры как неотъемлемая часть деловых контактов. Выявление цели переговоров. Техника ведения переговоров в зависимости от видов переговоров: деловой разговор; беседа; обсуждение и собеседование; спор, полемика, дискуссия, дебаты, прения, диспут; торги; многосторонние переговоры. Основные стили ведения переговоров. Стратегии переговоров и соответствующие им типы решений. Позиционный торг или конструктивные переговоры – особенности и трудности. Тактические приемы ведения переговоров. Стадии переговоров. Формирование климата в процессе ведения переговоров. Методы аргументации при ведении переговоров. Достижение соглашения. Условия успешных переговоров.

***Тема 5. Конвергенция делового и светского этикета.***

Правила поведения на улице. Лифт и лестница. Машина и нормы поведения. Умение вести себя в гостях. Приглашение в гости и ответ на приглашение. Базовые аспекты этикета застолья. Обязанности хозяина и хозяйки. Поведение в театре.

***Тема 6. Подарки частные и деловые. Правила обмена подарками и сувенирами.***

Поводы, по которым принято делать подарки. Как выбрать подарок: уместные и неуместные подарки; нежелательные подарки; деньги в качестве подарка. Как вручать подарок и как принимать его. Упаковка подарка. Подарки на деловых приемах. Благодарность за подарки. Цветы в качестве подарка. Отказ от подарка.

***Тема 7. Столовый этикет.***

Деловой обед. Деловой ужин. Манера держаться за столом. Беседа за столом. Оплата счета. Место телефона. Опоздание к деловому обеду с партнером /опоздание партнера.

***Раздел II. Управление деловым имиджем***

***Тема 8. Искусство управлять впечатлением. Имидж стихийный и целенаправленный.***

Как создается первое впечатление? Алгоритм оценки внешнего вида делового человека. Формирование целенаправленного имиджа, в зависимости от занимаемой должности или должности, на которую претендуем. Имидж как сочетание внутренней и внешней культуры личности. Составные элементы имиджа делового человека. Способы формирования положительного имиджа делового человека Значение имиджа во взаимодействии деловых партнеров.

***Тема 9. Имидж как средство самовыражения (индивидуальность). Соответствие формы одежды цели, месту и обстоятельствам.***

Одежда и внешний вид делового мужчины. Требования к деловой одежде (ткань, цвет, силуэт костюма) правильная сорочка, обувь, стрижка и аксессуарная линия. Подбор одежды с учетом индивидуальных особенностей. Ошибки во внешнем виде делового мужчины, которых следует избегать. Одежда и внешний облик деловой женщины. Особенности женской деловой одежды. Требования к цвету, силуэту, фактуре материала женской деловой одежды и обуви, аксессуарная линия. Роль прически, деловой макияж, парфюмерия.

***Тема 10. Коррекционные техники.***

Тип фигуры. Особенности телосложения. Выразительный силуэт. Правила выбора длины одежды. Фактура ткани. Определяем свой тип фигуры. Подбор одежды с учетом индивидуальных особенностей.

***Тема 11. Формирование базового и рационального делового гардероба.***

Структура делового гардероба, формы, детали, аксессуары. Сфера занятости. Цветовая гамма. Сезон. Бюджет. Гармоничность.Универсальность. Качество. Цветовое сочетание.

***Тема 12. Деловой костюмный ансамбль. Виды дресс-кода.***

Проявление индивидуальности в рамках делового стиля. Как сформировать деловой костюмный ансамбль. Принципы. Схема. Объективные закономерности или принципы построения цветовых гармоний. Детали решают все. Составляем деловые костюмные ансамбли. Виды дресс-кода **(**Formal – для торжественных случаев; Business – для деловых встреч; Cocktail – для неформальных светских мероприятий; Casual – для повседневной жизни). Умение одеваться по случаю, выглядеть уместно.

**Список и основной и дополнительной литературы**

***Список основной литературы:***

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет или игра по правилам. — М., ЭКСМО, 2006.
2. Алехина И.В. Имидж и этикет делового человека — М.: Дело, 2001.
3. Инце Г. Уверенное поведение и хорошие манеры. М., 2000.
4. Митчелл М., Корр Дж. Деловой этикет. М., 2004.
5. Энциклопедия этикета / сост. О.И. Максименко; худож. В.И. Сидоренко. – М.: Астрель: АСТ: Полиграфиздат, 2011. – 512 с.
6. Этикет и стиль: большая энциклопедия. – М.: Эксмо; Саратов: Фаворит Букс, 2010. – 320 с.
7. Этштейн М. Бизнес-этикет. Томск, 2001.

***Список дополнительной литературы:***

1. Браун Л. Имидж - путь к успеху. — СПб.: Питер, 2000.
2. Глотов М. Б. Имидж делового человека: внешность. — СПб.: Политекс, 2000.
3. Дейвис Ф. Ваш абсолютный имидж: кн. для политиков и бизнесменов, мужчин и женщин. — М.: Внешсигма, 1997.
4. Коробцева Н. А. Истоки имиджа или одежда женщины в азбуке общения / Сестры Сорины. — М.: Гном-Пресс, 1999.
5. Кобзева В.В. Этикет в вопросах и ответах. М., 2000.
6. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика: практ. пособие. — М.: Ось-89, 2001.
7. Надин де Ротшильд. Правила хорошего тона для современной женщины / Пер. с фр. С. Ломидзе. — М., ЭКСМО, 2002.
8. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры [Текст]: учебное пособие. Гриф УМО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. - М.: ВЛАДОС, 2011
9. Сестры Сорины (Коробцева Н.А., Петрова Е.А.) Истоки имиджа. — М.; Гном-Пресс, 1999.
10. Сестры Сорины (Коробцева Н.А., Петрова Е.А.) «Необходимый имидж». — М.; Гном-Пресс, 1999.
11. Спиллейн М. Создайте свой имидж: рук. для женщин. — М.: Изд. фирма "ОЛМАпресс", 1996.
12. Спиллейн М. Создайте свой имидж: рук. для мужчин. — М.: Изд. фирма "ОЛМАпресс", 1996.
13. Шиян, Л. К. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие. – М.: Альфа, 2008. - 416 с.
14. Эйтвин Г. Имидж современного мужчины. — М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2001.
15. Эйтвин Г. Имидж современной женщины. — М.: РИПОЛ классик, 2000.
16. Энциклопедия этикета и антиэтикета / Автор-сост. В.В.Иванова. М., 2000.
17. Энциклопедия хороших манер / Сост. В.Пивовар. СПб., 2000.

**Образовательные технологии**

Для реализации учебной работы в рамках курса предполагается несколько видов учебной работы: лекции, дискуссии, анализ и разбор кейсов.

**Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для лекционных и практических занятий используется мультимедийное оборудование для демонстрации презентационных, аудио- и видеоматериалов.

**Формы контроля знаний студентов:**

* Промежуточная аттестация после раздела 1: промежуточная контрольная работа
* Итоговая аттестация по окончании курса: зачет (практикум этикетных ситуаций)

Для получения итогового зачета необходимо получить результат промежуточной контрольной работы и сдать практикум определенных этикетных ситуаций.

**Примеры ситуаций.**

*Ситуация 1.* Приём на работу (собеседование). Вам нужно соответвовать внешне. Как Вы будете одеты? Вам нужно уметь правильно войти, знать, как представить себя, когда уместно предложить визитную карточку, как сесть, когда сесть, куда положить портфель, куда деть руки…

*Ситуация 2.* Деловая поездка (командировка) предполагает культурную программу (поход в театр или в ресторан). Ваша модель поведения. Ваш имидж.

Список возможных ситуаций – 15 вариантов (выдается к зачету).

**Примеры тестовых вопросов**

1. **Если вам предстоит познакомить двух людей:**

А) обязательно представить хотя бы одного человека и можно уйти, предоставляя возможность наладить людям контакт;

Б) можно просто сказать: «Познакомьтесь»;

В) обязательно и представить: соблюсти порядок при представлении, назвать имя либо отчество, либо имя, отчество, фамилию, желательно упомянуть вид деятельности или род занятий.

1. **Согласно правилам этикета, всегда представляют первыми:**

А) старших, начальство, более авторитетных людей, равных по положению, возрасту и полу, родителей, женщин, менее близкого знакомого – более близкому;

Б) младших по возрасту, сотрудников, менее авторитетных, близких родственников, мужчин (независимо от их возраста и положения), одного – группе;

В) тех, кто больше нравится представляющему.

1. **Согласно этикетным нормам не следует представлять:**

А) младшего по возрасту – старшему по возрасту;

Б) женщину – мужчине;

В) имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус;

Г) одного сотрудника – группе сотрудников.

1. **Когда представляют мужчину:**

А) он должен встать;

Б) он может встать или оставаться сидеть – по своему усмотрению;

В) он может оставаться сидеть, за исключением случаев, когда его представляют высокопоставленному лицу.

При представлении люди обычно обмениваются рукопожатиями. Первым подает руку:

А) тот, кого представляли;

Б) мужчина – женщине, младший – старшему;

В) тот, кому представляли.

1. **Первыми приветствуют:**

А) младшие по возрасту, рангу – старшего; мужчина – женщину;

Б) те, кто первыми заметили человека;

В) все присутствующие – входящую в помещение женщину, собравшиеся – входящего.

1. **Обращение «ты» допустимо:**

А) в официальной обстановке по отношению к хорошо знакомому человеку;

Б) в неофициальной обстановке при обращении к хорошо знакомому коллеге;

В) во всех случаях при условии, что вы заранее предложите перейти на «ты».

1. **В деловых отношениях между мужчиной и женщиной предложение о переходе на «ты» должно исходить:**

А) от женщины;

Б) от мужчины;

В) от любого

1. **Деловой этикет в ряде случаев отдает преимущество женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?**

А) в служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель;

Б) женщину представляют мужчине, а не наоборот;

В) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;

Г) мужчина уступает женщине дорогу.

1. **Мужчина поднимается по лестнице:**

А) слева от женщины; Б) позади женщины; В) впереди женщины.

Мужчина спускается по лестнице:

А) справа от женщины; Б) позади женщины; В) впереди женщины.

1. **Выберите правильное утверждение:**

А) разговаривайте с начальником категорическим тоном, говорите всегда только «нет»;

Б) обращайтесь за помощью, советом, предложением «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя;

В) не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им;

Г) не старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной атмосферы.

1. **Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?**

А) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут;

Б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников;

В) совещание должно начаться вовремя, независимо ни от чего.

1. **Звонить по домашнему телефону сослуживцу, деловому партнеру для служебного разговора можно:**

А) до 24 часов;

Б) до 20 часов;

В) до 22 часов;

Г) до 18 часов.

1. **На официальные, торжественные приемы, проходящие в дневное время, женщинам можно надеть:**

А) что-нибудь незамысловатое, в то же время следует подчеркнуть свою индивидуальность, сделать акцент на каком-либо предмете гардероба или аксессуаре;

Б) строгое платье-костюм, по желанию образ можно дополнить шляпкой, перчатками (кружевными, шелковыми, лайковыми);

В) вечернее платье, шляпу, перчатки.

1. **Чем позднее начинается официальный прием, чем более торжественный характером он носит, тем:**

А) наряднее вам следует выглядеть;

Б) проще должен быть ваш гардероб;

В) ярче должен быть ваш гардероб

На неофициальных, неторжественных приемах мужчина должен присутствовать:

А) в повседневной одежде;

Б) обязательно в костюме;

В) Не принципиально в чем, обычно это важно для женщины.

1. **Если в приглашении есть указание на дресс-код, правила этикета рекомендуют следовать ему:**

А) всегда;

Б) на мероприятиях, важных для вас;

В) только на официальных мероприятиях.

1. **Какой предмет наименее подходит в качестве подарка руководителю от сотрудников:**

А) портмоне;

Б) настольный письменный прибор;

В) галстук;

1. **Какому из деловых приемов подходит следующее описание: «Начало в 12-00 – 12-30. Продолжительность – 1-1,5 часа. Меню: холодные закуски, одно-два горячих блюда, десерт, кофе. Напитки: сухие вина, шампанское. Супруги бизнесменов не приглашаются (но может быть исключение).**

А) завтрак;

Б) рабочий завтрак;

В) коктейль;

Г) а ля фуршет;

Д) буфет-обед;

Е) обед.

1. **В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:**

А) должность сотрудника;

Б) служебный телефон;

В) домашний адрес сотрудника;

Г) фамилия, имя;

Д) название фирмы;

Е) почтовый адрес фирмы.

1. **Первый вручает свою визитную карточку:**

А) младший по должности;

Б) старший по должности

В) в зависимости от ситуации

Г) тот, кто вежливее