

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Логинова Людмила Александровна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.05.2023 15:14:32  
Уникальный программный ключ:  
08d93e1a8bd7a2dfff432e734ab38e2a7ed6f238

Образовательное частное учреждение высшего образования  
**«ГУМАНИТАРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО  
заседанием Ученого совета  
протокол № 6 от 29.06.2021 г.  
приказ ректора об утв. ОП ВО  
№ 01-03/41 от 30.06.2021 г.  
Ректор П.Ф. Логинова



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.04 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Код и направление подготовки:

**38.03.02 «Менеджмент»**

Направленность (профиль):  
**«Финансовый менеджмент»**

**Красково - 2021**

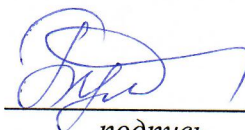
Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по программе подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Организация – разработчик: Образовательное частное учреждение высшего образования «Гуманитарно-социальный институт».

Разработчики:

\_\_\_\_\_

*ученая степень, звание*



*подпись*

*Букина А. В.*

*ФИО*

\_\_\_\_\_

*ученая степень, звание*

\_\_\_\_\_

*подпись*

\_\_\_\_\_

*ФИО*

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры «Управления и экономики» от 08.06.2021 г. протокол № 9

Заведующий кафедрой  
д.э.н., проф.



*подпись*

Коновалов В.М.

## Наименование дисциплины – Деловые коммуникации

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

**Цель освоения дисциплины:** получить представление о деловой коммуникации и ее формах, включая коммуникации в сети Интернет; научиться понимать значение приемов общения для эффективного делового взаимодействия, научиться владеть элементарными навыками ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций.

#### Задачи:

- изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации;
- обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в профессиональной деятельности;
- развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).

Дисциплина «Деловые коммуникации» в рамках воспитательной работы направлена на формирование у обучающихся умения аргументировать, самостоятельно мыслить, развивает творчество, профессиональные умения творчески развитой личности, системы осознанных знаний.

#### Планируемые результаты обучения

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

**УК-4** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

### Матрица связи дисциплины Б1.О.04 «Деловые коммуникации» и компетенций, формируемых на основе изучения дисциплины, с временными этапами освоения ее содержания

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора компетенции выпускника	Код индикатора компетенции выпускника	Код и наименование дескрипторов (планируемых результатов обучения выпускников)
<b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	<b>УК-4.2.</b> Ведет деловую коммуникацию в письменной и электронной форме, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на	<b>УК-4.2.</b>	<b>УК-4.2.1</b> <b>Знать:</b> основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности устной и письменной коммуникации в деловой сфере; <b>УК-4.2.2</b> <b>Уметь:</b> использовать современный понятийный аппарат для освоения профессиональных навыков;

	государственном и иностранном (-ых) языках		использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении в профессиональной деятельности; вести коммуникацию в устной и письменной форме в межличностном и групповом профессиональном взаимодействии;  <b>УК-4.2.3</b> <b>Владеть:</b> культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций; приема установления, поддержания деловых контактов; подходами к определению оптимальной стратегии поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей, базовым инструментарием делового общения
--	--	--	---

## 2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина обязательной части ОП.

В структурной форме межпредметные связи изучаемой дисциплины указаны в соответствии с учебным планом образовательной программы по очной форме обучения.

Связь дисциплины «Деловые коммуникации» с последующими дисциплинами и сроки их изучения

Код дисциплины	Дисциплины, следующие за дисциплиной «Деловые коммуникации»	Семестр
Б1.О.10	Иностранный язык	2,3
Б1.О.16	Документационное обеспечение управления	2
Б2.О.02(П)	Производственная практика: технологическая (проектно-технологическая) практика	6

Связь дисциплины «Деловые коммуникации» со смежными дисциплинами, изучаемыми параллельно

Код дисциплины	Дисциплины, изучаемые параллельно	Семестр
Б1.О.03	Русский язык и культура речи	1
Б1.О.10	Иностранный язык	1

**3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу**

Виды учебной работы	Форма обучения	
	Очная	Очно-заочная
<b>Порядковый номер семестра</b>	1	1
Общая трудоемкость дисциплины всего (в з.е):	3	3
Контактная работа с преподавателем всего (в акад. часах), в том числе:	38	26
Занятия лекционного типа (лекции)	18	16
Занятия семинарского типа (практические занятия, семинары в том числе в форме практической подготовки)	18	8
Текущая аттестация	1	1
Консультации (предэкзаменационные)	-	-
Промежуточная аттестация	1	1
Самостоятельная работа всего (в акад. часах), в том числе:	70	82
Форма промежуточной аттестации:		
зачет/ дифференцированный зачет	зачет	зачет
экзамен		
Общая трудоемкость дисциплины (в акад. часах)	108	108

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

**4.1. Тематическое планирование**

**ТЕМА 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики**

Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении.

**ТЕМА 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы**

Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.

**ТЕМА 3. Средства деловой коммуникации**

Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.

**ТЕМА 4. Устные деловые коммуникации**

Виды деловых коммуникаций. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Подготовка, организация и проведение совещаний. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. Методика и техника организации публичного выступления. Проведение презентации. Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, в неблагоприятных ситуациях). Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Презентация: цели и виды.

#### **ТЕМА 5. Письменные деловые коммуникации**

Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и др.; характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные виды письменных сообщений. Основные проблемы письменной коммуникации. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.

#### **ТЕМА 6. Управление организационными коммуникациями**

Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций. Управление конфликтами. Сущность и специфика этики деловых отношений. Этика делового общения: этические нормы и принципы. Этические проблемы деловых отношений. Манипуляции в деловом общении, их характеристика. Правила нейтрализации манипуляций. Взаимное доверие как основа деловой этики. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

#### **ТЕМА 7. Межкультурная коммуникация**

Межкультурные различия в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Национальный этикет делового общения.

### **4.2. Содержание занятий семинарского типа**

<b>№</b>	<b>Содержание семинаров</b>	<b>Виды семинаров</b>	<b>Текущий контроль</b>
<b>1.</b>	<p><b>ТЕМА 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики</b>  <b>ВОПРОСЫ К СЕМИНАРУ:</b></p> <p>1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.</p> <p>2. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.</p> <p>3. Коммуникативная культура в деловом</p>	<p>- беседа</p> <p>- диспут</p> <p>- обсуждения рефератов</p>	<p>Индивидуальное и групповое собеседование. Мониторинг семинарских заданий.</p>

	общении.		
2.	<b>ТЕМА 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы</b> <b>ВОПРОСЫ К СЕМИНАРУ:</b> 1. Содержание коммуникационного процесса. 2. Условия эффективного речевого воздействия.	- беседа  - обсуждения рефератов	Индивидуальное и групповое собеседование.  Мониторинг семинарских заданий.
3.	<b>ТЕМА 3. Средства деловой коммуникации</b> <b>ВОПРОСЫ К СЕМИНАРУ:</b> 1. Деловое общение как обмен информацией. 2. Приемы активного слушания. 3. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.	- кейс-задания - эссе	Индивидуальное и групповое собеседование.  Мониторинг результатов семинарских занятий.
4.	<b>ТЕМА 4. Устные деловые коммуникации</b> <b>ВОПРОСЫ К СЕМИНАРУ:</b> 1. Особенности ведения деловой дискуссии. 2. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. 3. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. 4. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, в неблагоприятных ситуациях). 5. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций.	- беседа  - коллоквиум  - обсуждение рефератов  -кейс-задания	Мониторинг результатов семинарских занятий.
5.	<b>ТЕМА 5. Письменные деловые коммуникации</b> <b>ВОПРОСЫ К СЕМИНАРУ:</b> 1. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. 2. Внутренние и внешние письменные коммуникации. 3. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.	- беседа  - эссе	Мониторинг результатов семинарских занятий.
6.	<b>ТЕМА 6. Управление организационными коммуникациями</b> <b>ВОПРОСЫ К СЕМИНАРУ:</b> 1. Управление конфликтами. 2. Этические проблемы деловых отношений. 3. Взаимное доверие как основа деловой этики. 4. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.	- беседа  - эссе  - обсуждение рефератов	Индивидуальное и групповое собеседование.  Мониторинг результатов семинарских занятий.
7.	<b>ТЕМА 7. Межкультурная коммуникация</b> <b>ВОПРОСЫ К СЕМИНАРУ:</b> 1. Межкультурные различия в деловой коммуникации. 2. Национальный этикет делового общения.	- беседа  - эссе  - диспут	Индивидуальное и групповое собеседование.  Мониторинг результатов семинарских занятий.

### 4.3. Самостоятельная работа студента

№	Наименование темы дисциплины	Формы подготовки
1.	<p><b>ТЕМА 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально- ролевых принципов взаимодействия.</li> <li>2. Типы и виды коммуникаций.</li> <li>3. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения.</li> <li>4. Коммуникативная культура в деловом общении.</li> <li>5. Современные тенденции развития деловых коммуникаций.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре-диспуте</li> <li>- Подготовка рефератов</li> </ul>
2.	<p><b>ТЕМА 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Способы передачи и приема информации.</li> <li>2. Содержание коммуникационного процесса.</li> <li>3. Элементы и этапы коммуникационного процесса.</li> <li>4. Условия эффективного речевого воздействия.</li> <li>5. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре.</li> <li>- Подготовка рефератов</li> </ul>
3.	<p><b>ТЕМА 3. Средства деловой коммуникации</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вербальные средства деловой коммуникации.</li> <li>2. Психотехника речи. Составляющие речевой культуры.</li> <li>3. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное).</li> <li>4. Приемы активного слушания.</li> <li>5. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре.</li> <li>- Подготовка эссе</li> <li>- Подготовка информационных проектов.</li> <li>- Выполнение кейс-заданий.</li> </ul>
4.	<p><b>ТЕМА 4. Устные деловые коммуникации</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.</li> <li>2. Особенности ведения деловой дискуссии.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подготовка сообщений к коллоквиуму.</li> <li>- Выполнение кейс-заданий.</li> <li>- Подготовка рефератов.</li> <li>- Подготовка информационных проектов.</li> </ul>



	<p>3. Подготовка, организация и проведение совещаний.</p> <p>4. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация.</p> <p>5. Искусство ведения деловых переговоров.</p>	
5.	<p><b>ТЕМА 5. Письменные деловые коммуникации</b></p> <p>1. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.</p> <p>2. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.</p> <p>3. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).</p> <p>4. Основные проблемы письменной коммуникации.</p> <p>5. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.</p>	<p>- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре.</p> <p>- Подготовка эссе.</p>
6.	<p><b>ТЕМА 6. Управление организационными коммуникациями</b></p> <p>1. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций.</p> <p>2. Этика делового общения: сущность и специфика деловых отношений; этические нормы и принципы.</p> <p>3. Этические проблемы деловых отношений.</p> <p>4. Манипуляции в деловом общении: характеристика и правила нейтрализации</p> <p>5. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.</p>	<p>- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре.</p> <p>- Подготовка эссе.</p> <p>- Подготовка рефератов.</p>
7.	<p><b>ТЕМА 7. Межкультурная коммуникация</b></p> <p>1. Мировые культуры (моноактивные, полиактивные, реактивные) и их влияние на деловую коммуникацию.</p> <p>2. Сферы межкультурной коммуникации: макросфера и микросфера.</p> <p>3. Межкультурные различия в деловой коммуникации.</p> <p>4. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.</p>	<p>- Подготовка сообщений к выступлению на семинаре-диспуте.</p> <p>- Подготовка эссе.</p>

5. Национальный этикет делового общения.	
--	--

**А) Информационный проект** – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм и т.д.

Примерные темы **информационных проектов**:

1. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
2. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
3. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
4. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
5. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт и т.п.).
6. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
7. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения.
8. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
9. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс
10. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса

#### 4.4. Распределение часов по темам и видам учебных занятий

Номер раздела, темы дисциплины	Компетенции	Контактная работа		Лекции		Практические занятия Семинары		Самост. работа студентов	
		ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО
ТЕМА 1.	УК-4	4	6	2	2	2	2	10	12
ТЕМА 2.	УК-4	4		2	2	2		10	12
ТЕМА 3.	УК-4	8	8	4	4	4	2	10	12
ТЕМА 4.	УК-4	4		2	2	2		10	12
ТЕМА 5.	УК-4	4	6	2	2	2	2	10	10
ТЕМА 6.	УК-4	8		4	2	4		10	12
ТЕМА 7.	УК-4	4	4	2	2	2	2	10	12
Текущая аттестация	УК-4	1	1						
Консультации (предэкзаменационные)		-	-						
Промежуточная	УК-4	1	1						

аттестация									
<b>Всего:</b>	<b>38</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>70</b>	<b>82</b>	

#### **4.5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Для правильной организации самостоятельной работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к вопросам семинарских занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. При подготовке к практическому (семинарскому) занятию обязательно требуется изучение дополнительной литературы по теме занятия. Без использования нескольких источников информации невозможно проведение дискуссии на занятиях, обоснование собственной позиции, построение аргументации. Если обсуждаемый аспект носит дискуссионный характер, следует изучить существующие точки зрения и выбрать тот подход, который вам кажется наиболее верным. При этом следует учитывать необходимость обязательной аргументации собственной позиции. Во время практических занятий рекомендуется активно участвовать в обсуждении рассматриваемой темы, выступать с подготовленными заранее докладами и презентациями, принимать участие в выполнении практических заданий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важной формой организации учебного процесса: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите преподавателю на лекции.

Во время лекции рекомендуется составлять конспект, фиксирующий основные положения лекции и ключевые определения по пройденной теме.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессией, как правило, показывают не слишком хороший результат. В самом начале учебного курса студенту следует познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;

- учебными пособиями по дисциплине;
- перечнем вопросов к зачету.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях, семинарских занятиях и в процессе самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

В случае организации учебной работы с использованием дистанционных образовательных технологий занятия проводятся в электронной информационно-образовательной среде института.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

### **5.1 Образовательные технологии**

В освоении учебной дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие **традиционные образовательные технологии:**

- чтение информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- практические/семинарские занятия;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- тестирование по основным темам дисциплины (промежуточный контроль);
- зачетная аттестация.

### **5.2.Использование информационных технологий:**

- технологии, основанные на использовании ЭИОС института (методические материалы по дисциплине, размещенные на сайте ГСИ);
- Интернет-технологии;
- компьютерные обучающие и контролирующие программы;
- информационные технологии, позволяющие увеличить эффективность преподавания (за счет усиления иллюстративности):
  - *лекция-визуализация* – иллюстративная форма проведения информационных и проблемных лекций;
  - *семинар-презентация* – использование студентами на семинарах специализированных программных средств.

### **5.3. Активные и интерактивные методы и формы обучения**

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных

ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, творческая работа, связанная с самопознанием и освоением дисциплины, деловая игра, круглый стол, диспут, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- «*мозговой штурм*»;
- *диспут* (способ ведения спора, проводимого с целью установления научной истины со ссылками на устоявшиеся письменные авторитетные источники и тщательный анализ аргументов каждой из сторон);
- *дискуссия* (как метод, активизирующий процесс обучения, изучения сложной темы, теоретической проблемы) *применяется на семинарах-дискуссиях, где обсуждаются спорные вопросы с выявлением мнений в студенческой группе;*
- *беседа*.

## **6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся. Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине проводится в форме зачета.

Конкретный перечень типовых контрольных заданий и иных материалов для оценки результатов освоения дисциплины, а также описание показателей и критериев оценивания компетенций приведен в фонде оценочных средств по дисциплине.

### **6.1. Формы текущего контроля**

- *индивидуальное и групповое собеседование;*
- *мониторинг результатов семинарских занятий;*
- *выполнение кейс-заданий;*
- *выполнение тестовых заданий;*
- *проверка рефератов и эссе;*
- *проверка информационных проектов.*

### **6.2. Тестовые задания:**

См. приложение – «Банк тестов»

### **6.3. Форма промежуточного контроля по дисциплине – зачет**

Вопросы к зачету:

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Способы передачи и приема информации.
5. Факторы эффективной коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
10. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
11. Вербальные средства делового общения.

12. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
13. Приемы активного слушания в деловом общении.
14. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
15. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
16. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
17. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
18. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
19. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
20. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
21. Организация и проведение делового совещания.
22. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций» в ходе совещания.
23. Презентация как форма деловой коммуникации.
24. Самопрезентация в деловых контактах.
25. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
26. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
27. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
28. Основные требования к оформлению делового письма.
29. Основные виды официальных деловых писем.
30. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
31. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
32. Управление организационными коммуникациями.
33. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
34. Этические основы деловых коммуникаций.
35. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
36. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
37. Условия эффективного речевого воздействия.
38. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
39. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

### **7.1. Рекомендуемая литература**

#### *Основная литература*

- Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487259>
- Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799>
- Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488972>

#### *Дополнительная литература*

Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491349>

Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491405>

Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494467>

### ***Периодическая литература (библиотека ГСИ)***

1. Гуманитарные науки и образование
2. Научное обозрение. Серия 2. Гуманитарные исследования
3. Информатизация и связь.
4. Проблемы управления.
5. Российский журнал менеджмента.
6. Системный администратор.
7. Актуальные проблемы экономики и менеджмента (доступный архив: 2019–2021). – URL: <https://www.iprbookshop.ru/98831.html>.
8. Вестник Российского университета дружбы народов. Серия Экономика (доступный архив: 2011–2021). – URL: <https://www.iprbookshop.ru/32735.html>.
9. Вестник Ростовского государственного экономического университета (РИНХ) (доступный архив: 2014–2021). – URL: <https://www.iprbookshop.ru/61941.html>.
10. Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий (доступный архив: 2019–2020). – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102212.html>.
11. Стратегии бизнеса (доступный архив: 2020–2021). – URL: <https://www.iprbookshop.ru/106278.html>.

### **7.2. Электронные образовательные и информационные ресурсы**

1. Электронно-библиотечная система «IPRBOOKS» - <https://iprbookshop.ru>
2. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://urait.ru/>
3. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» - <https://www.elibrary.ru>

### **7.3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

#### **Информационно-справочные системы**

1. «Система КонсультантПлюс» – компьютерная справочная правовая система - <http://www.consultant.ru/>
2. «Гарант» – справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации - <http://www.garant.ru/>
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. - <http://window.edu.ru/>
4. Национальная информационно-аналитическая система Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). - <https://www.elibrary.ru>
5. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>

## Профессиональные базы данных

1. Открытый портал информационных ресурсов (научных статей, сборников работ и монографий по различным направлениям психологии) <http://psyjournals.ru/>
2. Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)
3. Открытый портал информационных ресурсов (научных статей, сборников работ и монографий по различным направлениям наук) [https://elibrary.ru/project\\_risc.asp](https://elibrary.ru/project_risc.asp)
4. Сайт научного журнала «Культурно-историческая психология» Международное научное издание для психологов, дефектологов, антропологов. Электронная версия журнала находится в свободном доступе. <https://psyjournals.ru/kip/>
5. База данных научных журналов на русском и английском языке ScienceDirect
6. Открытый доступ к метаданным научных статей по различным направлениям наук поиск рецензируемых журналов, статей, глав книг и контента открытого доступа <http://www.sciencedirect.com/>
7. Информационный центр «Библиотека имени К. Д. Ушинского» РАО Научная педагогическая библиотека <http://gnpbu.ru/>
8. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
9. Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>
10. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов Научно-практические и методические материалы <http://school-collection.edu.ru/>
11. Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, в том числе свободно распространяемых, доступен по ссылке Reestr-Minsvyaz.ru
12. Сайт, посвященный SQL, программированию, базам данных, разработке информационных систем <https://www.sql.ru/>
13. На сайте проекта OpenNet размещается информация о Unix системах и открытых технологиях для администраторов, программистов и пользователей <http://www.opennet.ru/>
14. Сеть разработчиков Microsoft <https://msdn.microsoft.com/ru-ru/>
15. Сборник статей по информационной безопасности <http://www.iso27000.ru/chitalnyi-zai>

## Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство образования и науки Российской Федерации. 100% доступ - <http://минобрнауки.рф/>
2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки. 100% доступ - <http://obrnadzor.gov.ru/>
3. Федеральный портал «Российское образование». 100% доступ - <http://www.edu.ru/>
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. 100% доступ - <http://fcior.edu.ru/>
6. Электронно-библиотечная система, содержащая полнотекстовые учебники, учебные пособия, монографии и журналы в электронном виде 5100 изданий открытого доступа. 100% доступ - <http://bibliorossica.com/>
7. Федеральная служба государственной статистики. 100% доступ - <http://www.gks.ru>



## **8. Программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Операционная система Windows 10,  
Microsoft office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher)  
Антивирус Windows Defender (входит в состав операционной системы Microsoft Windows)

### **Программное обеспечение отечественного производства**

INDIGO  
Яндекс.Браузер

### **Свободно распространяемое программное обеспечение**

Adobe Reader для Windows  
Архиватор HaoZip

## **9. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для проведения учебных занятий используются учебные аудитории, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям; ПК, мультимедийным оборудованием, интерактивной доской, переносной аудио и видеоаппаратурой.

Для самостоятельной работы обучающихся используются помещения, оснащенные компьютерной техникой: персональные компьютеры с доступом к сети Интернет и ЭИОС института, принтером; специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья институтом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

## **10. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

«БАНК ТЕСТОВ»

*Примерные варианты тестов:*

**1. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:**

- а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
- б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
- в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
- г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.

**2. Перцептивной стороной общения является:**

- а) обмен информацией между участниками общения;
- б) взаимодействие участников общения;
- в) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- г) восприятие друг друга партнерами по общению.

**3. В ходе делового разговора Вы заметили, что Ваш собеседник почему-то перестал на Вас смотреть, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения. Это вызвано тем, что ...**

- а) вы ему симпатичны
- б) он стал испытывать по отношению к вам негативные эмоции
- в) он увлечен вашей идеей
- г) он с трудом перерабатывает вашу информацию

**4. Одну из сторон общения, представляющую собой обмен информацией, называют ...**

- а) коммуникативной
- б) экспрессивной
- в) интерактивной
- г) перцептивной

**5. Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется ... коммуникацией**

- а) экспрессивной
- б) ритуальной
- в) познавательной
- г) убеждающей

**6. Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизмов, просторечных слов и слов-паразитов, — это ...**

- а) точность
- б) правильность
- в) логичность
- г) чистота

**7. Наука, изучающая нормы пространственной организации общения, называется ...**

- а) проксемикой
- б) пантомимикой

- в) физиогномикой
- г) кинесикой

**8. Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется ...**

- а) эмпатическим
- б) направленным, критическим
- в) рефлексивным
- г) нерефлексивным

**9. Основным признаком, отличающим игровой уровень коммуникации от других коммуникативных уровней является ...**

- а) деликатность
- б) диалоговая форма коммуникаций
- в) готовность к активному эмоциональному взаимодействию
- г) искренность при сообщении целей коммуникации и обсуждении позиций

**10. Степень отчетливости в произношении слов, слогов и звуков – это...**

- а) паузы
- б) тембр голоса
- в) темп речи
- г) дикция

**11. Слово «перцептивный» произошло от латинского «perceptio», что означает ...**

- а) взаимодействие
- б) сообщение
- в) общение
- г) восприятие

**12. Взгляд, фокусирующийся в области между линией глаз и центром лба, называют...**

- а) деловым
- б) интимным
- в) дружеским
- г) официальным

**13. Почесывание боковой части шеи, сопровождающее ответ на информационный вопрос, является жестом ...**

- а) открытости
- б) размышления
- в) беспокойства и лжи
- г) агрессии

**14. Вербальным средством коммуникации является ...**

- а) речь (словесная реализация мыслительной деятельности)
- б) почерк
- в) интонация речи
- г) дистанция общения

**15. У Вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем сигналам, которые можно уловить из его мимики и жестов. Такие коммуникативные проявления называются ...**

- а) включающими

- б) исключаящими
- в) закрытыми
- г) открытыми

**16. Урок, семинар, лекция, тренинг — это формы ... коммуникации**

- а) познавательной
- б) суггестивной (внушающей)
- в) экспрессивной
- г) ритуальной

**17. Ваш собеседник, разговаривая с Вами, подпирает рукой подбородок, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы — ниже рта). Одной из причин такого поведения является ...**

- а) враждебность
- б) восхищение Вами
- в) желание закончить беседу
- г) размышление над Вашим предложением

**18. К внутренним помехам слушания относится ...**

- а) слишком быстрый темп речи собеседника
- б) недостаточная громкость речи собеседника
- в) манеры собеседника, отвлекающие от слушания
- г) привычка размышлять о чем-то еще во время беседы

**19. Сокрытие истинной цели взаимодействия, диалоговая форма коммуникации, иллюзия свободы выбора у партнера по общению — все это признаки ... уровня**

- а) коммуникации
- б) гуманистического
- в) манипулятивного
- г) игрового
- д) духовного

**20. Отсутствие интереса к личности партнера, диалоговая форма коммуникации, отсутствие стремления к дальнейшему сотрудничеству — все это признаки уровня коммуникации**

- а) императивного
- б) формального
- в) манипулятивного
- г) гуманистического

**21. Окраска, характер звука голоса, зависящий от того, какие обертоны сопутствуют основному звуковому тону, — это ...**

- а) тембр голоса
- б) паузы
- в) дикция
- г) темп речи

**22. Формирование корпоративной принадлежности, единения с группой — это предполагаемый результат ... коммуникации**

- а) ритуальной
- б) познавательной
- в) экспрессивной

г) суггестивной (внушающей)

**23. Ваш собеседник, разговаривая с Вами, отводит глаза в сторону. Одной из причин такого поведения является ...**

- а) дерзость
- б) неуверенность в себе
- в) собранность
- г) эгоизм

**24. Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности, — это ...**

- а) логичность
- б) выразительность
- в) точность
- г) уместность

**25. Расстояние между собеседниками от 1,5 до 2,5 м называют ... зоной общения**

- а) личной
- б) публичной
- в) социальной
- г) интимной

## **ПРИЛОЖЕНИЕ №2:**

### **Примерные темы рефератов**

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Убеждение в процессе делового общения.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении
9. Стратегии устных деловых взаимодействий.
10. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
11. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
12. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.
13. Управление неформальными коммуникациями в организации.
14. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
15. Взаимное доверие как основа деловой этики.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ №3:**

### **Примерные темы эссе**

1. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
2. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
3. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
4. Основные принципы письменных коммуникаций.
5. Языковое своеобразие деловой переписки.

6. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
7. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
8. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
9. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
10. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.

#### **ПРИЛОЖЕНИЕ №4:**

##### **Вопросы к коллоквиуму**

1. Объясните, почему деловая беседа рассматривается как форма деловой коммуникации.
2. В чем заключается подготовка к деловой беседе? Каким принципам и правилам необходимо следовать при проведении беседы?
3. В чем заключается принципиальное отличие нереклексивного и реклексивного слушания?
4. Перечислите сигналы обратной связи реклексивного слушания. Приведите примеры.
5. Какие вопросы используются во внешнем диалоге? Приведите примеры.
6. Перечислите факторы, предопределяющие действенность публичного выступления. Какие требования предъявляются к технике речи оратора?
7. В чем заключается подготовка к публичному выступлению? Какие трудности могут возникнуть в публичном выступлении и как их можно предотвратить?
8. В чем заключается специфика проведения презентации?
9. Назовите техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
10. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?
11. Сравните позиционный торг и переговоры на основе взаимного учета интересов. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров?
12. Какие этапы можно выделить в процессе ведения переговоров?
13. Следует ли начинать предварительный обмен информацией относительно позиций участников переговоров с дискуссионных вопросов? Объясните, почему.
14. Что такое переговорное пространство и почему выбранное решение должно находиться в его рамках?
15. Что является показателем успешности переговоров?

#### **ПРИЛОЖЕНИЕ №5:**

##### **Кейс-задания**

**Задание 1.** Вам представлены мини-ситуации.

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.

Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете.

Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.

Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано

Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.

Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание.

Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия.

Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно.

Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

**Задание 2.** Проанализируйте представленную ситуацию и, используя упражнение- тренинг «Как вы ответите на возражения», дайте разные варианты ответа.

Представьте себе, что в ответ на Ваше предложение по цене Ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как Вы ответите на эти возражения?

Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает Ваше предложение малоценным.

Способ «сэндвича». «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припасая на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие. Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

Аргументы, указывающие на недостатки. В таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и, если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают Вашу фирму от других, например:

- близость к клиенту с точки зрения местонахождения;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с Вами партнеров;
- богатый опыт;
- систематическое обслуживание;
- высококачественные консультации и классные специалисты и др.



### Задание 3. Проанализируйте следующую ситуацию.

Компания разместила у своего поставщика заказ. Поставщик сообщал, что все в порядке, работы ведутся, а потом выяснилось, что работы еще не были начаты. Представитель компании написал поставщику следующее письмо.

«Уважаемая г-жа Иванова! Нашей компании стало известно о задержках с изготовлением заказанного нами в компании «МеталлСтрой» товара X. Согласно договору, товар должен быть отгружен нам через полтора месяца, однако по нашей информации его производство еще не начато. До настоящего времени у нас не было проблем в работе с вашей компанией. Мы уверены, что ситуация, по поводу которой мы обратились сейчас, вызвана вполне вескими причинами. Скорее всего, ваша компания уже разработала план, который позволит устранить отставание и поставить товар точно в срок. Однако проект, для которого заказан товар X, крайне важен для нашей компании. Нам нужно быть абсолютно уверенными в том, что товар будет поставлен вовремя и с должным качеством. Поэтому просим Вас сообщить:

- в какой стадии действительно находится процесс производства и отгрузки X;
- когда планируется отгрузить товар;
- как компания «МеталлСтрой» планирует наверстать отставание, если оно действительно есть.

Мы были бы крайне незаинтересованы в том, чтобы применять предусмотренные контрактом санкции. Поэтому надеемся, что Ваш ответ прояснит все возникшие вопросы и снимет сомнения в возможности успешного завершения проекта».

Как Вы считаете, какую цель ставил себе автор письма?

- а) стремление сохранить партнера;
- б) высказать негативные эмоции («выпустить пар»);
- в) разорвать отношения с партнером.