

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт бизнеса и делового администрирования

**УТВЕРЖДЕНА
ученым советом РАНХиГС
(в составе ДПП)**

Протокол от 20 марта 2025 г. № 3

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Техники эффективного общения
по дополнительной профессиональной программе
профессиональной переподготовки

Мастер делового администрирования

Форма обучения очно-заочная

Москва, 2025

Автор(ы)—составитель(и):

Ст. преподаватель,

(ученое звание, ученая степень, должность)



(Подпись)

Смехов Леонид Владимирович

(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины	4
2. Планируемые результаты обучения дисциплины.....	4
3. Объем дисциплины.....	5
4. Структура и содержание дисциплины.....	6
4.1. Структура дисциплины	6
4.2. Содержание дисциплины.....	6
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине	7
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине	7
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
7.1. Основная литература.	8
7.2. Дополнительная литература.....	8
8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	9

1. Цель и задачи дисциплины

Основной целью дисциплины «Техники эффективного общения» является выработка у обучающихся навыков построения связных и аргументированных высказываний в монологической и диалогической форме, четкого оформления и выражения своих умозаключений, уверенной импровизации, преодоления страха перед выступлениями.

Основными задачами курса являются:

- развитие коммуникативных навыков, необходимых для административной/руководящей деятельности и выработке умения пользоваться ими;
- получении обучающимися фундаментальных представлений о коммуникативном взаимодействии как в политических, так и в бизнес-кругах для возможности анализировать коммуникативную среду, оперативно ориентироваться в ней и применять имеющиеся знания на практике;
- овладении навыками подготовки текстов различного жанра и направленности, адаптации их к наиболее распространенным типам аудиторий, ведения диалога с любыми собеседниками.

2. Планируемые результаты обучения дисциплины

Таблица 1.

Планируемые результаты обучения дисциплины

Виды деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции (формируются и (или) совершенствуются) ПСК	Знания	Умения	Практический опыт
Руководство предпринимательской или коммерческой деятельностью предприятия, учреждения, организации.	ПК-7 Владение эффективными бизнес-коммуникациями, умением применять различные методы и технические средства, повышающие эффективность коммуникаций	Знать: – особенности деловой коммуникативной культуры различных стран – принципы построения публичного вербального и невербального имиджа – способы открытого и скрытого воздействия на аудиторию – различные техники убеждения – методы вербальной и невербальной коммуникации	Уметь: – общаться с аудиторией на языке ее ценностей и понятий – предотвращать и преодолевать межличностные конфликты – подготавливать корректные и этически выверенные высказывания – создавать тексты выступлений на различную тематику в различных жанрах и убедительно презентовать их – вести импровизированный монолог и диалог, в том числе	Владеть: – навыками корректного общения с элементами «подстройки» под аудиторию иной культуры/происхождения – речевыми средствами, позволяющими вывести аудиторию за рамки их шаблонов и стереотипов – навыками быстрой реакции в случае – навыками преодоления собственных зажимов и страха перед выступлением – навыками анализа собеседника, аудитории с последующим

			полемический - строить грамматически цельнооформлен ные, убедительные высказывания	выбором правильной тактики беседы для достижения наилучшего результата - контролем собственного голоса и речевых эмоций
--	--	--	--	--

3. Объем дисциплины

Общая трудоемкость курса 26 академических часов

Таблица 2

Объем дисциплины

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		10	
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		2/0	
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)			
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/8	
Самостоятельная работа слушателя (СР)		16	
Промежуточная аттестация	форма	3 (Т)	
	час.		
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)		26	

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Общая трудоемкость, часы	Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)				С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)				Форма текущего контроля успеваемости, промежуточно й аттестации		
			Всего	Контактная работа			СР	Всего	Контактная работа			СР	
				Л	ЛЗ	ПЗ			Л	ЛЗ			ПЗ
1.	Оценка речевой ситуации. Типы аудиторий. Образ оратора.	4	2	2		2							
2.	Диалог. Конструктивный, деструктивный сценарий диалога.	2				2							
3.	Техники убеждения.	4	2		2	2							
4.	Расположение. Композиция речи	4	2		2	2							
5.	Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.	6	2		2	4							
6.	Невербальная коммуникация.	6	2		2	4							
Итого:		26	10	2	8	16							
Подготовка и сдача экзамена/зачета											3 (Т)		
Всего		26	10	2	8	16							

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины

Номер и название разделов (тем)	Содержание разделов (тем)
Тема 1. Оценка речевой ситуации. Типы аудиторий. Образ оратора.	Параметры речевой ситуации. Оратор, аудитория, тема речи. Типология аудиторий с учетом различных параметров. Образ оратора и его проявление в речи. Конструирование речевого имиджа.
Тема 2. Диалог. Конструктивный, деструктивный сценарий диалога.	Диалектика, софистика, эристика. Этос и его воплощение в речи. Перевод деструктивной модели в конструктивную методом Эрика Берна. Выход из конфликта. Психологическое айкидо и его средства.

Номер и название разделов (тем)	Содержание разделов (тем)
Тема 3. Техники убеждения.	Аргументация. Структура аргумента – силлогизм. Связь топики и аргументации. Построение техники убеждения в зависимости от параметров речевой ситуации.
Тема 4. Расположение. Композиция речи	Схема Дейла Карнеги, мотивационная последовательность, схема Энтони Джея, хрия Квинтилиана, хрия Ломоносова-Кошанского. Особенности различных схем, условия их использования.
Тема 5. Интонации, темп, громкость, эмоции и подтексты.	Типы речевых эмоций. Локализация эмоций в структуре высказывания. Голосовое воздействие. Акцентирование, расстановка пауз, методы развития голоса.
Тема 6. Невербальная коммуникация.	Движения оратора во время речи, жесты, поза. Влияние невербальных средств на аудиторию. Методы невербального воздействия. Политические и бизнес-ораторы и их невербальные инструменты.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине

Самостоятельная работа слушателя предполагает:

- подготовку к промежуточному контролю, 4 часа
- самостоятельное изучение разделов курса, 4 часа
- подготовка к участию в дискуссиях, 4 часа

Курс нацелен на получение обучающимися устойчивых знаний о риторике как реально функционирующей системе межличностного взаимодействия в бизнесе и в политике с учетом разнообразных факторов и условий. Формат дисциплины предполагает активное участие обучающихся во всех формах освоения дисциплины, включая лекционные и практические занятия, а также самостоятельную работу обучающихся.

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация. Для контроля усвоения данного курса учебным планом предусмотрен зачет, который проводится в форме письменного теста.

Список вопросов для подготовки к промежуточной аттестации.

1. Оценка и параметры речевой ситуации. Типы аудиторий.
2. Речевой имидж, его конструирование и проявление в речи.
3. Топика – виды топов и способы их проявления.
4. Аргументация. Виды аргументов.
5. Схемы построения речи. Особенности, условия использования.
6. Тропы. Фигуры речи. Стилистика.
7. Эристика, диалектика, софистика и их инструменты.
8. Управление аудиторией. Эмоции аудитории, ее внимание.
9. Диалог с аудиторией. Провокации и дискуссии.

10. Типы речевых эмоций.
11. Невербальные средства выражения.
12. Интонации, темп, громкость голоса.
13. Виды и роды речи.
14. Жанры монологической устной и письменной речи
15. Жанры диалогической речи.

Таблица 5

Оценивание слушателя на зачете по дисциплине

Оценка	Требования к знаниям
<i>зачтено</i>	Оценка «зачтено» выставляется слушателю, если он в полной мере, достаточно глубоко и прочно (или хотя бы в целом) усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно, (или хотя бы верно) излагает его во время зачета, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, умеет увязывать теорию с практикой, однако иногда затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение. Учебными достижениями в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрирует овладение программным материалом в достаточной мере.
<i>незачтено</i>	Оценка «незачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «незачтено» ставится слушателям, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Учебными достижениями в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрирует не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература.

1. Смахов Л.В., Популярная риторика М.: АСТ, 2018
2. Лешутина И., «Риторика. Искусство публичного выступления». М., Претекст, 2017 г
3. Верещагина Ж.Ф.: Научно-популярная книга о русском языке и культуре речи, Скифия 2023.
4. Багрова Е.О., Викторова О.В., От техники речи к словесному действию. Учебно-методическое пособие, Планета музыки, 2024.

7.2. Дополнительная литература.

1. Рождественский Ю.В., Теория риторики. М.: Флинта, 2015.
2. Kohrs Campbell K., Jamieson K., Presidents Creating the Presidency: Deeds Done in Words – The University of Chocago Press 2008
3. Кеннеди Г., Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах М.: Альпина Бизнес Букс 2014
4. Котлячков А., Горин С., Оружие – слово М.: Твои книги, 2018.
5. Шейнов В.П., Скрытое управление человеком М.: АСТ, 2008
6. Волков А.А., Теория риторической аргументации. М.: Издательство МГУ, 2009

7.3. Интернет ресурсы, справочные системы

Статьи в журнале «генеральный директор»:

1. <http://www.gd.ru/articles/8079-krizisnaya-ritorika>
2. <http://www.gd.ru/articles/8366-prostoy-sposob-sdelat-svoyu-rech-ubeditelnee>
3. <http://www.gd.ru/articles/8643-qqq-15-m1-07-01-2015-mini-trening-chistaya-rech>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Список учебно-лабораторного оборудования для реализации дисциплины и проведения промежуточной аттестации.

Для проведения занятий по указанной дисциплине преподавателю необходимо следующее учебно-лабораторное оборудование:

- компьютерное и мультимедийное оборудование: используется программа PowerPoint для демонстрации слайдов с учебно-теоретическим материалом курса;
- мультимедийный проектор для проектирования изображения компьютерных слайдов;
- флип-чарт с блокнотами для записи ключевых идей дискуссии в аудитории
- доска (мел или маркеры в зависимости от качества доски)
- бумага формата А4 для работы групп.

Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей.

- пакет лицензионного программного обеспечения общего назначения Microsoft Office (презентационный редактор MS PowerPoint, текстовый редактор MS Word, электронные таблицы MS Excel), а также Adobe Acrobat Reader

- интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

