

Акционерное общество «Уральский оптико-механический завод» им. Э.С. Яламова»

Образовательная программа
«Основы эффективной деловой коммуникации»
(наименование программы)



1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------------------------|---|
| Разработчики программы | Титов А. М. |
| Область применения программы | Программа разработана для работников предприятия департаментов 196, 199, 109, 161 |
| Уровень подготовленности участников | Высшее образование, специальная подготовка не требуется |
| Общая продолжительность обучения | 18 ак.час. |
| Цель обучения | повышение эффективности делового общения участников тренинга за счёт: <ul style="list-style-type: none">• знакомства с новой информацией об эффективных механизмах общения• осознания своих сильных сторон общения и зон развития• совершенствования навыков коммуникации |

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В ходе тренинга участники познакомятся с новой информацией об эффективных механизмах общения, осознают свои сильные стороны общения и зоны своего развития, отработают навыки коммуникации.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

| № п/п | Наименование разделов и дисциплин | Количество часов | Преподаватель | Виды занятий* | Форма контроля |
|-------|--|------------------|---------------|----------------------|----------------|
| 1. | Восприятие и обмен информации. | | | | |
| 1.1 | Составляющие делового общения: восприятие, коммуникация, ролевое взаимодействие. Цели деловых коммуникаций. В чем прагматика общения? От передачи информации к мотивации и управлению | 0,5 | Титов А.М. | Тренинг | зачет |
| 1.2 | Практикум. Формулировка цели деловой коммуникации перед контактом. | 1 | Титов А.М. | Практическое занятие | зачет |
| 1.3. | Виды коммуникаций в деловом общении. Плюсы и минусы прямых и непрямых коммуникаций (письменные, телефонные, опосредованные). Информационные потоки на производстве. Как происходит обмен информацией. Что важно учитывать. | 0,5 | Титов А.М. | Тренинг | зачет |



| | | | | | |
|-----|--|-----|------------|----------------------|-------|
| | Основные правила донесения информации до собеседника. Краткость, однозначность, адресность. | | | | |
| 1.4 | Практикум. Потери и искажения информации. Приёмы минимизации негативных последствий. | 1 | Титов А.М. | Тренинг | зачет |
| 1.5 | Психологические особенности восприятия информации при общении. Барьеры коммуникаций. Два уровня делового общения: содержательно-деловой и личностно-эмоциональный. Невербальные аспекты деловой коммуникации. | 0,5 | Титов А.М. | Тренинг | зачет |
| 1.6 | Практикум. Инструменты, формирующие впечатление. | 1,5 | Титов А.М. | Практическое занятие | зачет |
| 1.7 | Особенности деловой коммуникации. Самодиагностика личного стиля. Факторы, повышающие напряжение при коммуникации. Факторы, способствующие пониманию и слушанию и факторы, препятствующие этому процессу. | 1 | Титов А.М. | Тренинг | зачет |
| 2. | Коммуникации в деловом общении. | | | | |
| 2.1 | Оппонент, коллега, партнёр. Выстраивание личностных отношений с оппонентом по переговорам. Что значит управлять коммуникацией. Выбор оптимальной стратегии общения. WIN-WIN. | 0.5 | Титов А.М. | Тренинг | зачет |
| 2.2 | Психологический механизм создания и поддержания профессионального контакта с оппонентом. Техники выявления интересов, потребностей оппонента. Умение задавать вопросы и секреты эффективного влияния на оппонента. | 0.5 | Титов А.М. | Тренинг | зачет |
| 2.3 | Практикум. Отработка навыков активного слушания. Как давать обратную связь собеседнику. | 2 | Титов А.М. | Практическое занятие | зачет |
| 2.4 | Техники убеждения и аргументации. Диалог на языке «выгод», правила аргументации. | 2 | Титов А.М. | Тренинг | зачет |



| | | | | | |
|-----|---|-----|------------|-------------------------|-------|
| | Когда собеседник не согласен. Правила обработки возражений. Приемы влияния на принятие решения клиентом. Завершение контакта. | | | | |
| 2.5 | Практикум. Отработка коммуникативных навыков на каждом этапе делового общения. | 3 | Титов А.М. | Практическое занятие | зачет |
| 2.6 | Деловое общение на разных уровнях взаимодействия (с рабочими, специалистами, руководством). | 1 | Титов А.М. | Тренинг | зачет |
| 2.7 | Практикум. Разбор актуальных проблемных ситуаций общения участников тренинга. | 2,5 | Титов А.М. | Практическое занятие | зачет |
| 3. | Итоговая аттестация | 0,5 | Титов А.М. | Практическое упражнение | зачет |
| | Итого часов: | 18 | | | |

*Образовательная деятельность обучающихся предусматривает следующие виды учебных занятий: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды, определенные учебным планом.

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

| № п/п | Наименование разделов и дисциплин | Период обучения | Период обучения | Период обучения |
|-------|-----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1 | Восприятие и обмен информации. | + | + | |
| 2 | Коммуникации в деловом общении. | | + | + |
| 3 | Итоговая аттестация | | | + |

5. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

| № п/п | Наименование разделов и дисциплин | Содержание |
|-------|-----------------------------------|---|
| 1 | Восприятие и обмен информации. | Составляющие делового общения: восприятие, коммуникация, ролевое взаимодействие. Цели деловых коммуникаций. Виды коммуникаций в деловом общении. Плюсы и минусы прямых и непрямых коммуникаций (письменные, телефонные, опосредованные). Информационные потоки на производстве. Как происходит обмен информацией. Что важно учитывать. |



| | | |
|---|---------------------------------|---|
| | | <p>Основные правила донесения информации до собеседника. Краткость, однозначность, адресность.</p> <p>Формулировка цели деловой коммуникации перед контактом.</p> <p>Потери и искажения информации. Приёмы минимизации негативных последствий.</p> <p>Психологические особенности восприятия информации при общении.</p> <p>Барьеры коммуникаций.</p> <p>Два уровня делового общения: содержательно-деловой и личностно-эмоциональный.</p> <p>Невербальные аспекты деловой коммуникации.</p> <p>Инструменты, формирующие впечатление.</p> <p>Особенности деловой коммуникации. Самодиагностика личного стиля.</p> <p>Факторы, повышающие напряжение при коммуникации.</p> <p>Факторы, способствующие пониманию и слушанию и факторы, препятствующие этому процессу.</p> |
| 2 | Коммуникации в деловом общении. | <p>Оппонент, коллега, партнёр.</p> <p>Выстраивание личностных отношений с оппонентом по переговорам.</p> <p>Что значит управлять коммуникацией.</p> <p>Выбор оптимальной стратегии общения</p> <p>Психологический механизм создания и поддержания профессионального контакта с оппонентом.</p> <p>Техники выявления интересов, потребностей оппонента.</p> <p>Умение задавать вопросы и секреты эффективного влияния на оппонента.</p> <p>Техники убеждения и аргументации.</p> <p>Диалог на языке «выгод», правила аргументации.</p> <p>Когда собеседник не согласен. Правила обработки возражений.</p> <p>Приемы влияния на принятие решения клиентом.</p> <p>Завершение контакта</p> <p>Отработка навыков активного слушания.</p> <p>Как давать обратную связь собеседнику.</p> <p>Деловое общение на разных уровнях взаимодействия (с рабочими, специалистами, руководством).</p> <p>Разбор актуальных проблемных ситуаций общения участников тренинга.</p> |

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Список литературы

1. Милич П. В. «Как проводить деловые беседы».
2. Кузин Р. А. «Культура делового общения».
3. Юри У. «Преодолевая "НЕТ", или переговоры с трудными людьми».
4. Корнелиус Х. «Выиграть может каждый».
5. Андреев В. И. «Деловая риторика».
6. Романов А.А. «Грамматика деловых бесед».
7. Вечер Л.С. «Секреты делового общения».
8. Столяренко Л.Д. «Психология делового общения и управления», Ростов на Дону, 2001г.



7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

7.1 Материально-техническое обеспечение

| Наименование разделов и дисциплин | Место проведения обучения | Обеспеченность программы материально-техническими ресурсами |
|-----------------------------------|-------------------------------------|---|
| Программа 18ак.ч. | АО «ПО «УОМЗ», корпус 2, класс 2/12 | Флипчарт, бумага, маркеры, ПК, проектор с экраном |

7.2 Кадровые условия реализации программы

Преподавательский состав: Титов А.М., профессиональный тренер, имеющий высшее профессиональное образование, с опытом работы более 20 лет по преподаваемой дисциплине.

8. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Оценка результатов освоения программы проводится в форме промежуточной и итоговой аттестации. Промежуточная аттестация подразумевает проведение проверки знаний после изучения соответствующего раздела программы и проводится в форме зачета.

Итоговая аттестация проводится в форме практического упражнения.





9. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценка в форме выполнения практического упражнения «Круг обратной связи» с целью определения соответствия полученных знаний, умений и навыков заявленной программе обучения. Каждый участник получает рекомендации тренера по итогам выполненного задания.





Документ подписан и передан через оператора ЭДО АО «ПФ «СКБ Контур»

| | Организация, сотрудник | Доверенность: рег. номер, период действия и статус | Сертификат: серийный номер, период действия | Дата и время подписания |
|----------------------|---|---|---|--|
| Подписи отправителя: |  АО "ПО "УОМЗ" Самойлов Виктор Иванович, Заместитель генерального директора |  Не требуется для подписания | 047502B00059B07CB84BFDF0B71 503ADE8 с 09.08.2023 13:35 по 09.08.2024 13:36 GMT+03:00 | 01.07.2024 13:08 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа |
| Подписи получателя: |  АО "ПО "УОМЗ" Самойлов Виктор Иванович, Заместитель генерального директора |  Не требуется для подписания | 047502B00059B07CB84BFDF0B71 503ADE8 с 09.08.2023 13:35 по 09.08.2024 13:36 GMT+03:00 | 01.07.2024 13:10 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа |