МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБОУ ВО МО «АКАДЕМИЯ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ»

Кафедра социально-гуманитарных наук

Аннотация к рабочей программе дисциплины

«Деловые коммуникации»

(наименование учебной дисциплины)

Линникова Лидия Михайловна

(автор)

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

(код и наименование направления подготовки)

бакалавр

(уровень образования)

очная, заочная

(форма обучения)

АСОУ
2016

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В процессе изучения курса «Деловые коммуникации» студенты, обучающиеся по направлению «Государственное и муниципальное управление» для получения квалификации «Бакалавр», должны усвоить сущность и методы научного подхода к теоретическому и практическому решению проблем деловой коммуникации в организациях, приобрести знания и развить навыки делового коммуникативного общения, необходимого менеджеру в сфере государственного и муниципального управления.

Задачи учебной дисциплины:

- изучить теоретические основы деловой коммуникации
- научиться формировать и реализовывать коммуникационные цели государственного и муниципального управления;
- раскрыть собственные потенциальные возможности в сфере деловых коммуникаций, сформировать навык управления основными процессами в ходе коммуникаций, качественно улучшить стратегии своего поведения для достижения поставленной цели;
- овладеть приемами и техниками деловых коммуникаций;
- освоить конкретные формы деловых коммуникаций, распространенных в сфере ГМУ, овладеть их моделями;
- сформировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» является базовой дисциплиной Б1.Б.23 Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВПО) по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (бакалавриат), изучается в 9 модуле 5 семестра.

Дисциплина «Деловые коммуникации» является необходимым элементом подготовки бакалавра по направлению «Государственное и муниципальное управление», поскольку обеспечивает формирование необходимых каждому менеджеру умений и навыков в сфере коммуникаций. Дисциплина является логическим продолжением и практическим во-площением ранее изученных дисциплин гуманитарного, социального и экономического цикла. Знания и практические навыки, полученные по дисциплине «Деловые коммуникации», используются при изучении профессиональных дисциплин, а также при выполнении домашних заданий, применяются при прохождении практики.

2.1. Цикл учебного плана

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» реализуется в базовой части образовательной программы гуманитарного, социального и экономического цикла ОП ВО (блок Б1.В.ДВ) (наименование образовательной программы) по направлению подготовки/специальности 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» очной формы обучения.

2.2. Место учебной дисциплины в структурно-логической схеме

Учебная дисциплина реализуется в 9 модуле 5 семестра.

Изучение учебной дисциплины «Деловые коммуникации» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее, в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин: «Психология», « Введение в специальность», « Риторика».

Изучение учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является базовым для последующего освоения программного материала учебных дисциплин: «Этика государственной и муниципальной службы», «Основы делопроизводства», «Основы управления персоналом», «Связи с общественностью».

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПВО (КОМПЕТЕНЦИЯМИ ВЫПУСКНИКА)

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование обучающихся следующих общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

Формируемые компетенции		Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	
код	наименование		
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	из ФГОС ВО	
		Знать	З.1 способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций.
		Уметь	У.1.1 четко, сжато, убедительно обосновать свою профессиональную позицию, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание; У-1.2 организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров
		Владеть	В.1.1 навыками выражения своих мыслей и мнения в деловом общении; В.1.2 навыками обоснования собственной точки зрения на дискуссионные проблемы государственного и муниципального управления; В.1.3 навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде.
ПК-9	способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	Знать	З.2.1 ценности, основные направления и механизмы взаимодействия в рамках гражданского общества; З.2.2 специфику межличностной, групповой и организационной коммуникации, закономерности межличностных и групповых коммуникаций.
		Уметь	У.2.1 анализировать коммуникативные процессы в гражданском демократическом обществе; У.2.2 анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; У.2.3 адаптироваться к новым ситуациям, предлагать компромиссные и альтернативные решения.
		Владеть	В.2.1 навыками организации и осуществления межличностной, групповой и организационной коммуникации;

Формируемые компетенции		Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	
код	наименование		
			В-2.2навыками деловых коммуникаций; приемами эффективного взаимодействия с государственными, коммерческими и некоммерческими организациями.
ОК-5	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать	З-3.1 приемы выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; З-3.2 основные приемы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; З-3.3правила и принципы построения логически корректной и аргументированной письменной и устной речи.
		Уметь	У-3.1 корректно использовать в своей деятельности профессиональную лексику; У-3.2 создавать различные типы текстов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке; У-3.3 логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.
		Владеть	В-3.1 навыками логически правильного формулирования письменной и устной речи, В-3.2 логическими приемами построения аргументационного диалога.

4. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Дисциплина изучается на 3 курсе. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы 108 акад.часов.

Очная форма обучения

Виды учебных занятий	Кол-во часов			
	Всего	Модуль		
		1-й	2-й	3-й
1. Контактная работа:	54	54		
лекции (Л)	18	18		
семинарские занятия (с использованием ИАМ) (СЗ)				
практические занятия (с использованием ИАМ) (ПЗ)	8	8		
Контроль самостоятельной работы	2	2		
2. Самостоятельная работа (СР):	54	54		
курсовая работа (проект)				
подготовка доклада (сообщения), выполнение реферата (эссе, иных письменных работ)	5	5		
решение практических заданий, тестов, ответы на контрольные вопросы и т.п.	15	15		
проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы (с составлением конспекта или без)	20	20		

Виды учебных занятий		Кол-во часов			
		Всего	Модуль		
			1-й	2-й	3-й
составление обзора литературы					
подготовка презентации в MS Power Point		10	10		
выполнение заданий с использованием компьютера и сети Интернет					
разработка анкет, вопросников					
другие виды самостоятельной работы		4	4		
		зачет	зачет		
Общая трудоемкость дисциплины	часов	108	108		
	зачетных единиц	3 з.е.	3 з.е.		

ИАМ – интерактивные и активные методы

Заочная форма обучения

Виды учебных занятий		Кол-во часов	
		Всего	Семестр
			6
1. Контактная работа:		16	16
лекции (Л)		8	8
семинарские занятия (с использованием ИАМ) (СЗ)			
практические занятия (с использованием ИАМ) (ПЗ)		6	6
Контроль самостоятельной работы			
2. Самостоятельная работа (СР):		92	92
курсовая работа (проект)			
подготовка доклада (сообщения), выполнение реферата (эссе, иных письменных работ)		30	30
решение практических заданий, тестов, ответы на контрольные вопросы и т.п.		20	20
проработка конспектов лекций, обязательной и дополнительной литературы (с составлением конспекта или без)		20	20
составление обзора литературы			
подготовка презентации в MS Power Point		10	10
выполнение заданий с использованием компьютера и сети Интернет			
разработка анкет, вопросников			
другие виды самостоятельной работы		12	12
		зачет	зачет
Общая трудоемкость дисциплины	часов	108	108
	зачетных единиц	3 з.е.	3 з.е.

5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание тем дисциплины

Тема 1. Введение в предмет. Характеристика курса «Деловые коммуникации»

Цель: *знакомство с деловой коммуникацией в качестве разновидности специализированной коммуникации, с основным понятийным аппаратом данной дисциплины (ОК-5, ПК-9, ОПК-4)*

Введение в предмет деловой коммуникации. Цели и задачи изучения курса. Истоки формирования коммуникативного знания. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Основные понятия теории коммуникации. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса. Отправитель и получатель информации. Сигнал и сообщение. Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации. Канал связи. Средства коммуникации. Обратная связь в процессе коммуникации. Классификации коммуникаций.

Вопросы для самопроверки:

1. Что является предметом курса «Деловые коммуникации»?
2. Каковы цели и задачи изучения курса?
3. В чем заключается общее и различное в понятиях «общение», «коммуникация»?
4. Какие научные дисциплины исследуют проблемы деловой коммуникации? Объясните, почему его изучают психологи, социологи, лингвисты.
5. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
6. Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова?
7. Каковы ключевые теории коммуникационных процессов в обществе и организациях? Охарактеризуйте.
8. Каковы основные понятия теории коммуникации?
9. Какие вам известны модели коммуникации?
10. Почему знание основ делового общения необходимо для успешной трудовой деятельности?

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации

Цель: *знакомство со способами делового общения (ОК-5, ПК-9, ОПК-4)*

Деловая коммуникация. Функции деловой коммуникации. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях и т.д. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский Виды и функции деловой коммуникации. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

Вопросы для самопроверки

1. Какова роль и место коммуникации в профессиональной деятельности в межличностном общении?
2. Дайте определение понятию «общение»
3. Какие формы и виды общения вы знаете?
4. Назовите функции, которые проявляются в общении.
5. Чем отличается деловая коммуникация от других видов общения?
6. Каковы основные функции и виды деловой коммуникации?
7. Какие умения и навыки включает в себя коммуникативная компетентность? Какие из них Вам необходимо развивать?

Тема 3. Социально-психологические аспекты коммуникации.

***Цель**: Цель – знакомство с базами социальной перцепции деловой коммуникации, знакомство с типологией деловых коммуникаторов. (ОК-5, ПК-9, ОПК-4)*

Механизмы восприятия и понимания делового партнера (эмпатия, рефлексия, идентификация; стереотипизация, индивидуализация). Основные каналы восприятия (визуальный, аудиальный, кинетический). Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные типы деловых партнеров. Психогеометрические характеристики личности, теория «акцентуированной личности». Особенности темперамента делового партнера. Манипулятивные роли по Э. Берну. Социально-психологические особенности конкретного социума и характер ситуации.

Вопросы для самопроверки

1. Каковы особенности процесса общения как социально-психологического механизма взаимодействия в профессиональной деятельности? Каковы базовые составляющие социальной коммуникации?
2. Каковы этапы психологии восприятия?
3. Какие приоритетные каналы восприятия вы знаете?
4. Каков механизм восприятия и понимания человека человеком?
5. Можно ли предвидеть поведение партнера?
6. Почему иногда впечатление о человеке расходится с предварительным представлением о нем?
7. Что нужно учесть, чтобы сделать правильный прогноз поведения партнера?
8. Почему нелегко взглянуть на ситуацию глазами партнера?

Тема 4. Средства делового общения: вербальные

***Цель**: знакомство с вербальной и интерактивной составляющей деловой коммуникации. (ОК-5, ПК-9, ОПК-4)*

Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации.

Слушание. Виды слушания в деловой коммуникации - критическое (направленное), эмпатическое, рефлексивное (активное), нерефлексивное (пассивное). Ошибки слушания.

Умение формулировать свои мысли. Диалог или полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении. Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса общения. Типы вопросов, особенности их формулирования и адекватность их использования. Ответы на вопросы. Аргументация в деловой коммуникации. Способы аргументации.

Вопросы для самопроверки

1. Нужны ли средства общения человеку, и почему?
2. Какие средства общения вы знаете?
3. Что является основным элементом вербальной коммуникации?
4. Каковы функции языка в общении?
5. Как соотносятся понятия «язык» и «речь»?
6. В чем состоит отличие устноречевой и письменноречевой коммуникации?
7. Что, на ваш взгляд, означает умение слушать?
8. Что дает людям умение слушать?
9. Что такое фильтры, влияющие на процесс слушания?
10. Каковы трудности эффективного слушания?
11. В чем состоит особенность направленного критического слушания?
12. Какова специфика эмпатического слушания?
13. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации? Какие виды вопросов

вы знаете?

14. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
15. Как отвечать на некорректные вопросы?

Тема 5. Средства делового общения: невербальные

***Цель**: знакомство с невербальными подсистемами деловой коммуникации. (ОК-5, ПК-9, ОПК-4)*

Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения, их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Визуальная составляющая в межличностном общении.

Вопросы для самопроверки

1. Что включает в себя понятие «невербальная коммуникация», и какова ее роль в деловом общении?
2. Какое значение имеет зрительный контакт в общении людей, и какой взгляд наиболее приемлем в деловой коммуникации?
3. Что такое проксемические средства общения?
4. Что такое пространственные зоны человека?
5. Что такое кинесические средства?
6. Какие мимические характеристики важны для диагностик эмоционального состояния деловых партнеров?

Тема 6. Барьеры, возникающие при общении и способы их преодоления.

***Цель**: знакомство с типологией коммуникативных барьеров (ОК-5, ПК-9, ОПК-4)*

Коммуникативные барьеры в деловом общении. Фонетический барьер - произношение в деловой коммуникации. Семантический барьер – непонимание, связанное с различиями в системах значений (тезаурусах) участников коммуникации. Стилистический барьер – непонимание, возникающее при несоответствии стиля коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению. Логический барьер («мужская» логика и «женская» логика). Эмоциональные барьеры.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое коммуникативные барьеры?
2. Какие из них труднее всего преодолеть?
3. Каковы причины возникновения барьеров?
4. Какие способы их преодоления существуют?

Тема 7. Деловая беседа как форма деловой коммуникации

***Цель**: знакомство с деловой беседой как формой деловой коммуникации. (ОК-5, ПК-9, ОПК-4)*

Структура деловой беседы. Основные этапы ведения беседы. Приемы начала беседы. Особенности телефонного разговора. Исходящие и входящие звонки. Правила ведения делового разговора.

Вопросы для самопроверки

1. В чем состоит специфика деловой беседы как формы деловых коммуникаций?
2. Каковы принципы проведения деловой беседы?
3. Какие фазы ведения деловой беседы выделяются? Дайте им краткую содержательную характеристику.

4. Какие задачи ставятся при подготовке к проведению деловой беседы?
5. Допускается ли критиковать во время деловой беседы, приведите примеры допустимой критики?
6. В чем суть активного слушания во время беседы?
8. Какие вербальные сигналы позволяют диагностировать доминирующий канал восприятия информации во время беседы?
9. Какие виды деловых бесед используются наиболее активно?
10. Каковы преимущества и недостатки телефонных разговоров?
11. Какие рациональные методы проведения телефонных разговоров выделяются?
12. В чем заключается подготовка к телефонной беседе?

Тема 8. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.

***Цель**: знакомство с подготовкой и проведением деловых собраний и совещаний. (ОК-5, ПК-9, ОПК-4)*

Совещание как форма деловой коммуникации. Какие основные функции выполняют совещания в работе организации. Типы совещаний в зависимости от регулярности и частоты их проведения. Особенности их подготовки и проведения от поставленных целей. Различные типы целей совещания и основные правила их подготовки в соответствии с целями. Семь правил ведения совещания для руководителя.

Вопросы для самопроверки

1. Какие типы совещаний вы знаете?
2. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
3. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
4. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
5. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
6. Какие можно выделить типы участников совещания?
7. Какие требования предъявляются к ведущему деловое

Тема 9. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.

***Цель**: знакомство с технологией ведения деловых переговоров. (ОК-5, ПК-9, ОПК-4)*

Основные стадии переговоров: подготовка, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Этапы ведения переговоров.

Стратегии и тактики ведения переговоров. Позиционный торг. Стратегия «принципиальные переговоры» (учет взаимных интересов или гарвардский метод ведения переговоров). Стили ведения переговоров: мягкий, жесткий. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам.

Вопросы для самопроверки

1. Почему деловые переговоры называют "менеджментом в действии"?
2. Какие типы переговоров выделяются по сфере деятельности?
3. Какие типы переговоров выделяются по цели?
4. Какие типы переговоров выделяются по характеру взаимоотношений между сторонами?
5. Какие вопросы включает организационная часть деловых переговоров?
6. Почему опытные переговорщики в процессе подготовки к переговорам составляют досье будущих оппонентов на переговорах? Какие вопросы включаются в такое досье?
7. Где лучше проводить деловые переговоры: у себя в офисе или на территории оппонентов?
8. Какие типы совместных решений на переговорах существуют?
9. Охарактеризуйте тактические приемы, использующиеся на всех этапах ведения переговоров: уход, затяжку, выжидание, выражение

согласия, выражение несогласия, "салями".

10. В чем суть приемов пакетирования и разделения проблемы на части и на каком этапе ведения переговоров они используются?
11. В чем суть приемов расстановки ложных акцентов, отмалчивания и блефа и на каком этапе ведения переговоров они используются?
12. В чем смысл приема упреждающей аргументации?

Тема 10. Формы письменных деловых коммуникаций

Цель: *знакомство с технологией ведения деловых переговоров. (ОК-5, ПК-9, ОПК-4.)*

Язык служебных документов. еловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы. Правила оформления деловых посланий**.** Требования государственного протокола. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.

Вопросы для самопроверки

1. Когда рекомендуется прибегать к письменным коммуникациям, какие функции они выполняют?
2. В чем заключаются преимущества письменных сообщений по сравнению с другими видами бизнес - коммуникаций? Каковы основные недостатки?
3. Какую информацию обычно передают с помощью письменных сообщений?
4. Какие виды сообщений используются в практике письменных коммуникаций?
5. Каким образом деловое письмо помогает в организации и поддержании деловых контактов? Перечислите правила оформления деловых писем.
6. Какие каналы для передачи письменных сообщений используются в современной практике деловых коммуникаций? Какие каналы лучше всего использовать для передачи конфиденциальных сообщений?
7. А какие сообщения можно отправлять по электронной почте? Как выражаются эмоции в электронной почте?

Тема 11. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

Цель: *знакомство с методами управления конфликтами, возникающими в деловой коммуникации. (ОК-5, ПК-9, ОПК-4)*

Виды взаимодействия: кооперация и конфронтация. Конфликт как разновидность конфронтации. Виды, структура и стадии протекания конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации. Участники конфликта. Управление конфликтом. Стили поведения в конфликте. Правила поведения в условиях конфликта.

Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Вопросы для самопроверки

1. Конфликт как разновидность конфронтации.
2. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.
3. Предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации.
4. Участники конфликта. Управление конфликтом.
5. Стили поведения в конфликте.
6. Правила поведения в условиях конфликта.

Тема 12. Устная публичная речь руководителя: особенности организации, правила подготовки (ОК-5, ПК-9, ОПК-4)

***Цель**: знакомство с особенностями публичной речи руководителя.*

Построение, подготовка и доведение до слушателей публичного выступления в различных формах**.** Моделирование хода публичного выступления, прогнозирование возможных реакций слушателей, определение способов использования стилистических форм повышения выразительности речи , основных правил культуры дискуссии. Две фазы подготовки речи: докоммуникативная и коммуникативная. Передача основных тезисов выступления в виде образов. Кодирование речи с заданной целью, для данной аудитории и в соответствии с конкретной обстановкой. Подбор материалов. Композиционно-логическое оформление речи. Использование фактологического материала. Работа над языком и стилем выступления. Структура публичного выступления. Собственная позиция, ее уникальность, доводы в поддержку. Сбалансированность доводов, обращенных к логическому началу и к эмоциональному. Произнесение речи, ответы на вопросы слушателей, ведение дискуссии. Подготовка манеры поведения, учет сложившихся ритуалов и субординации. Уловки в публичном выступлении. Обращение к аудитории. Интерактивность в публичном выступлении. Стратегии публичного выступления при разных реакциях аудитории. Язык жестов и поз в публичном выступлении. Имидж и вербальные и паравербальные средства его формирования. Публичное выступление на совещании. Выступление-презентация. Поздравительная речь. Приветственная речь.

Вопросы для самопроверки

1. Техника публичного выступления
2. Подготовка к выступлению
3. Начало выступления
4. Завершение выступления
5. Стили общения менеджеров с аудиторией
6. Культура речи оратора
7. Рекомендации по совершенствованию техники публичных выступлений