

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ "ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ "СПЕЦИАЛИСТ" УНЦ ПРИ
МГТУ ИМ. Н.Э. БАУМАНА
(ОЧУ ДПО «СПЕЦИАЛИСТ»)**

123242, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, этаж 2, помещение №1, комната №12,
ИНН 7701168244, ОГРН 1127799002990

Утверждаю:
Директор ОЧУ ДПО «Специалист»



/Е.В. Добрыднева/

«10» декабря 2018 года

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Мастер деловых коммуникаций»**

город Москва

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

Повышение квалификации слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: 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 учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

1. Цель программы:

Наш курс научит слушателей регламентам и правилам составления документов, составлению шаблонов конкретных видов электронных документов, соответствующих стандартам деловой переписки, а также международным правилам делового общения. Благодаря изучению этого курса, слушатели научатся решать практические задачи проектов по разработке систем документооборота и обеспечения письменных коммуникаций как инструмента управления. На курсе Вы сможете обновить и пополнить базовые знания по русскому языку и решить частные проблемы в орфографии и пунктуации. Вы освоите технологии подготовки и проведения различных видов презентаций. Научитесь эффективно использовать наглядные пособия и технические средства презентаций. Сможете успешно применять приёмы для активизации внимания, взаимодействия с аудиторией. Будете знать, что делать в нестандартных ситуациях. Узнаете о том, насколько важны для выступления невербальные средства общения и как использовать инструменты визуальной коммуникации, чтобы чётко доносить свои мысли и

получать обратную связь. Техники визуального мышления и технологии визуализации помогут удерживать внимание слушателей и выстаивать мосты ясности между вами, научитесь выступать успешно, эффектно и уверенно

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки
		45.03.01 ФИЛОЛОГИЯ (УРОВЕНЬ БАКАЛАВРИАТА)
		Код компетенции
1	владением навыками участия в научных дискуссиях, выступления с сообщениями и докладами, устного, письменного и виртуального (размещение в информационных сетях) представления материалов собственных исследований	ПК-4
2	владением базовыми навыками доработки и обработки (например, корректура, редактирование, комментирование, реферирование, информационно-словарное описание) различных типов текстов	ПК-9
3	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4
4	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	ОПК-7
5	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	ПК-8
6	способностью применять полученные знания в области теории и истории основного изучаемого языка (языков) и литературы (литератур), теории коммуникации, филологического анализа и интерпретации текста в собственной научно-исследовательской деятельности	ПК-1

Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», (07.002 утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г. N 276н)

№	Компетенция	Направление подготовки
		«Специалист по управлению персоналом», утв. приказом Минтруда РФ от «06» октября 2015 г. № 691н

		Трудовые функции (код)
1	Документационное обеспечение деятельности организации (организация работы с документами)	В/01.4 - 5
2	Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации (Составление и оформление управленческой документации)	С /10.6
3	Организация публичных коммуникаций – реализация коммуникационной стратегии.	Навыки подготовки корпоративных документов
4	Проведение экскурсий (Техника публичных выступлений)	С /01.06

2. Планируемый результат обучения:

После окончания обучения Слушатель будет знать:

- Выбор оптимального способа коммуникации в зависимости от целевых установок
- Эффективное применение письменной коммуникации для решения профессиональных задач
- Оптимальное использование стилистического инструментария при осуществлении письменной коммуникации
- Владение основами этики и психологии письменной коммуникации
- Освоение письменной коммуникации как эффективного инструмента профессионального общения
- Правильный выбор типа, вида и структуры документа
- Оценка ожиданий респондента.
- Способность повышать уровень владения языком как базовым профессиональным инструментарием
- Расширение диапазона средств языковой коммуникации
- Навык грамотной письменной и устной речи на русском языке
- Что такое бизнес-презентация и ее отличия от выступления
- Цели бизнес-презентаций
- Структура бизнес-презентаций
- Законы восприятия визуальной информации и техники привлечения внимания аудитории
- Как стать центром презентации
- Как работать с возражениями публики
- Что такое ораторское искусство.
- Факторы успеха в выступлении
- Важность ярких деталей и фактов для эффективного выступления.
- Детали, усиливающие выступление
- Конкурентные преимущества
- План создания убеждающей презентации
- Основная функция начала выступления.
- Основная функция окончания выступления
- Что можно узнать о человеке по голосу
- Важность невербального канала общения
- Техники привлечения и удержания внимания аудитории
- Типы трудных участников

После окончания обучения Слушатель будет уметь:

- Учитывать особенности письменной формы коммуникаций в деловом общении.

- Выбирать письменную форму коммуникаций в необходимых форматах делового общения.
- Создавать качественные регламентированные письменные сообщения с использованием шаблонов.
- Правильно использовать электронную почту.
- Избегать наиболее распространенных ошибок письменной коммуникации.
- Правильно строить устную и письменную речь
- Писать гладко и без компрометирующих ошибок
- применять технологию подготовки презентации;
- эффективно использовать инструменты убеждения слушателей;
- быстро устанавливать контакт с аудиторией;
- пользоваться приёмами привлечения внимания, создания и поддержания интереса;
- применять методы психологической подготовки к выступлению;
- оперировать навыками аргументирования, работы с сомнениями и возражениями аудитории, организации работы с вопросами слушателей;
- результативно использовать наглядные пособия и технические средства презентаций.
- увлекать аудиторию голосом и интонацией;
- делать убеждающие презентации;
- правильно ставить паузы и структурировать речь;
- управлять голосом и интонацией;
- избегать в речи слова-паразиты и другой речевой «мусор»;
- владеть конкретными приёмами и методами, позволяющими эффективно представлять себя, точку зрения, товары, услуги;
- владеть психологическими приёмами и тактиками для управления вниманием аудитории;
- решать трудные ситуации в выступлении и отвечать на неудобные вопросы

3. Учебный план:

Курс предназначен :

- секретари-референты
- офис-менеджеры
- секретари-администраторы
- делопроизводитель
- архивариусы
- библиотекари, библиографы, документоведы
- специалисты отделов кадров, бухгалтеры, руководители
- Все, кто заинтересован в знании и правильном применении *особенностей языка и стиля* современной корреспонденции, в соблюдении *предъявляемых оформительских требований*, сотрудникам, которым надо грамотно вести переписку

Требования к предварительной подготовке: Успешное окончание курса «Базовая компьютерная подготовка. Windows и Интернет для начинающих», или эквивалентная подготовка, окончание курса «Microsoft PowerPoint 2016/2013. Уровень 1. Создание эффективных бизнес-презентаций», или эквивалентная подготовка.

Срок обучения: 60 академических часов, 22 часов самостоятельных занятий.

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

Режим занятий: дневной, вечерний, группы выходного дня.

№ п/п	Наименование модулей по программе	Общая трудоемкость (акад. часов)	Всего ауд. ч.	Аудиторные часы		СРС	ПА*
				Лекций	Практических занятий		
1	Модуль 1. Стратегия письменных коммуникаций. Традиции - новые технологии.	3	2	1	1	1	Уст. пров
2	Модуль 2. Основные принципы письменных коммуникаций.	6	4	2	2	2	Уст. пров
3	Модуль 3. Составление и оформление писем.	8	6	3	3	2	Уст. пров
4	Модуль 4. Отчет как форма письменной коммуникации.	4	2	1	1	2	Уст. пров
5	Модуль 5. Внутренние документы компании - документооборот.	3	2	1	1	1	Уст. пров
6	Модуль 6. Типичные орфоэпические и орфографические ошибки и их ликвидация	6	4	2	2	2	Уст. пров
7	Модуль 7. Типичные пунктуационные ошибки и их ликвидация	6	4	2	2	2	Уст. пров
8	Модуль 8. Орфографический и пунктуационный тренинг	6	4	2	2	2	Уст. пров
9	Модуль 9. Алгоритм подготовки и структура бизнес-презентации	6	4	2	2	2	Практическая работа
10	Модуль 10. Как увлечь и удержать внимание аудитории	6	4	2	2	2	Практическая работа
11	Модуль 11. Как быть убедительным – секреты и техники презентатора	6	4	2	2	2	Практическая работа
12	Модуль 12. Управление аудиторией как искусство общения	6	4	2	2	2	Практическая работа
13	Модуль 13. Введение	1	1	1	0	0	Уст. пров
14	Модуль 14. Содержание выступления	3	3	1	2	0	Уст. пров
15	Модуль 15. Структура презентации	2	2	1	1	0	Уст. пров
16	Модуль 16. Техники начала и окончания выступления	2	2	1	1	0	Уст. пров

17	Модуль 17. Работа с голосом и интонациями	2	2	1	1	0	Уст. пров
18	Модуль 18. Невербальная информация – использование жестов и поз	1	1	0	1	0	Уст. пров
19	Модуль 19. Приёмы усиления эффекта выступления	3	3	1	2	0	Уст. пров
20	Модуль 20. Трудные ситуации в выступлении	2	2	1	1	0	Уст. пров
	Итого:	82	60	29	31	22	
	Итоговая аттестация	практика					

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. Форма промежуточной аттестации – см. в ЛНА «Положение о проведении промежуточной аттестации слушателей и осуществлении текущего контроля их успеваемости» п.3.3. Примечание: ПА – Промежуточная аттестация (тестирование)

4. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	4	4	4	4	4	-	-	20
СРС	2	2	2	2	2			10
2 неделя	4	4	4	4	4			20
СРС	2	2	2	2	2			10
3 неделя	4	4	4	4	4ИА			20
СРС	2							2
Итого:	18	16	16	16	16			82

5. Рабочие программы учебных предметов

Модуль 1 . Стратегия письменных коммуникаций. Традиции - новые технологии.

- Основы коммуникативного процесса.
- Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.
- Этика письменных коммуникаций: выбор вида сообщения и способа его передачи.
- Барьеры письменных коммуникаций.
- **Практикум.**

Модуль 2 . Основные принципы письменных коммуникаций.

- Персонализация сообщения.
- KISS-принцип.
- «Краткость - сестра таланта».
- «Кто ясно мыслит – ясно излагает».
- Цель, цельность и связанность обращения.
- Тональность обращения.

- Тактичность в обращениях. Избежание дискриминации.
- Секреты удобства чтения.
- «Вы дочитали до конца?»
- Визуальные образы и «картинки» в письменных сообщениях.
- Грамотность - «лицо» сообщения.
- Стандартные элементы оформления.
- **Практикум по анализу письменных сообщений.** Типичные ошибки при составлении письменных сообщений.
- **Игра «Новая сказка»**

Модуль 3 . Составление и оформление писем.

- Виды деловых писем.
- Структура делового письма.
- Стил ь и оформление письма.
- Положительные сообщения, нейтральные сообщения, плохие новости и отказы.
- Письменные претензии и жалобы.
- Письма по кадровым вопросам.
- Убеждающие письма (письма-предложения и рекламно-информационные письма).
- Письма, содержащие анкеты и опросные листы.
- Частные деловые письма (просьбы, приглашения и т.п.).
- Международная переписка.
- Каналы рассылки писем. Правила написания email-сообщений Правила работы с электронной перепиской
- **Практикум.** Типичные ошибки при составлении писем.

Модуль 4 . Отчет как форма письменной коммуникации.

- Выбор вида делового отчета.
- Служебная записка как форма отчета.Отчеты в форме письма. Другие формы коротких отчетов.
- Подготовка больших отчетов.
- Форма и структура отчета.
- Читатели отчетов и их пожелания.
- Язык и стиль в отчете.
- Правила оформления отчета.
- **Практикум.** Типичные ошибки при написании отчетов.

Модуль 5 . Внутренние документы компании - документооборот.

- Внутренняя документация компании.
- Внутрифирменная документация.
- Правила подготовки служебных записок.
- Записки и сообщения по электронной почте.
- Инструкции.
- Составление организационно-распорядительных документов.
- **Практикум.** Типичные ошибки.
- Деловая игра «Инструкция для блондинки»

Модуль 6 . Типичные орфоэпические и орфографические ошибки и их ликвидация

- Некоторые закономерности в постановке ударений: каталог, некролог, брала, приняла, свекла, красивее.
- Запомните род существительных: тюль, шампунь, бандероль.
- Грамматические ошибки: более скромнее в этой роли, около пятиста специалистов, с обеих сторон.
- Окончания глаголов и суффиксы отглагольных слов. Тся/ться.
- Алгоритм «НЕ с разными видами слов». Традиционные и частные случаи написаний.
- Алгоритм «Н и НН». Традиционные и частные случаи написаний НЕ и НИ.
- Особенность написания некоторых приставок и суффиксов (трудные случаи).
- Слитно, раздельно или через дефис? Написание сложных слов, слов с частицами и предлогами-приставками. Предлоги и предложные сочетания: из-под, из-за, благодаря, в течение, в целях, в отношении, в связи, в заключение и т.п.; правописание союзов и наречий: чтобы, тоже, также, вдвое, вовремя, по-видимому и т.п.

Модуль 7 . Типичные пунктуационные ошибки и их ликвидация

- Определение границ предложения.
- Неправильное построение словосочетаний и предложений: согласно распоряжения директора, заведующий кафедры, смотреть и любоваться картиной.
- Неправильное употребление деепричастного оборота: Возвращаясь домой, Бориса застиг дождь.
- Ошибки в управлении: Мать описывает о путешествии.
- Избавление от лишних запятых.
- Ассортимент знаков препинания: двоеточие, тире, точка с запятой.

Модуль 8 . Орфографический и пунктуационный тренинг

- Словари и справочники русского языка, интерактивные информационно-обучающие сайты.
- Самые распространенные орфографические ошибки.
- Трудности пунктуации русского языка: обособленные и однородные члены предложения, вводные слова.
- Трудности синтаксиса: распространенные ошибки, собирательные существительные, числительные, приложения-имена собственные.
- Оформление цитат и ссылок.

Модуль 9 . Алгоритм подготовки и структура бизнес-презентации

- Что такое бизнес-презентация и ее отличия от выступления. Новые методы и приемы в публичных выступлениях.
- Цели бизнес-презентаций: информировать, убедить, продать, побудить к действию, мотивировать, вовлечь!

- Выбор и постановка целей – что нужно сказать мне!
- Анализ аудитории и ее потребностей в бизнес-презентации или что хотят слышать они.
- Структура бизнес-презентаций: Скелет, истории, законы драматургии.3 тезиса. Правило 30/20/10.
- Виды бизнес-презентаций:
 - Презентация отчетов для руководства
 - Рабочие презентации для коллег
 - Презентация продуктов и услуг
 - Презентация новых возможностей
 - Убеждающая презентация
 - Мотивирующие презентации
 - Информационная презентация
- Практикум: Выбор цели и структуры бизнес-презентации, разработка сценария.

Модуль 10 . Как увлечь и удержать внимание аудитории

- Законы восприятия визуальной информации и техники привлечения внимания аудитории.
- Инструментарий презентатора: слайд, голос, цвет, эмоции.
 - Выбор средств презентации:
 - Минимум инструментов – максимум эффекта
 - Шрифты и картинки
 - Шаблоны, линейки, цвет
 - Сторителлинг и графическая коммуникация в презентациях
- Практикум по созданию «якорей» восприятия в презентации.

Модуль 11 . Как быть убедительным – секреты и техники презентатора

- Убеждение как процесс влияния и управления изменениями.
- Начинаем убеждать с себя -избавляемся от страхов публичного выступления.
- Закон первого впечатления – имидж выступающего.
- Как стать центром презентации – инструменты убеждения оратора:
 - Искренность
 - Мечты о великом
 - Истории
 - Никаких продаж со сцены!
 - Шутки
 - Эмоциональная связь или влюбленность?
 - Комментируем свободно
 - Противоречия
 - Покажите себя настоящего
 - Не зачитывать выступление
- Практикум убедительного выступления – коллекция лайфхаков презентатора.

Модуль 12 . Управление аудиторией как искусство общения

- Экспресс-анализ аудитории, что нужно знать о ней в первую очередь.
- Неудобные слушатели и работа с ними.
- Сложные вопросы – как работать с возражениями публики.
- Непредвиденные ситуации на презентации – есть выход!
- Как испортить отличную бизнес-презентацию – 10 «вредных» советов презентатору.
- Практикум-конкурс на лучшее публичное выступление с бизнес-презентацией.

Модуль 13. Введение

- Основные понятия. Что такое ораторское искусство.
- Факторы успеха в выступлении.
- Подготовка к выступлению.

Модуль 14. Содержание выступления

- Важность ярких деталей и фактов для эффективного выступления.
- Детали, усиливающие выступление.
- Свойства и выгоды
- Решения проблем слушателей
- Конкурентные преимущества
- Метафоры - сравнения

Модуль 15. Структура презентации

- Зачем структурировать свою речь.
- План создания убеждающей презентации
- Варианты структуры презентации: хронологический порядок, пространственный порядок, сравнение, да – но, крещендо, причина – следствие и др.

Модуль 16. Техники начала и окончания выступления

- Основная функция начала выступления.
- Техники яркого начала:
 - Истории, анекдоты, вопросы
 - Столкновение точек зрения
 - Факты и статистика
- Основная функция окончания выступления.
- Техники окончания выступления.
 - Приёмы завершения продажи в конце выступления
 - Резюмирование
 - Приёмы яркого эмоционального завершения.
 - Работа с речью.
 - Сильные слова – как сделать свою речь ярче.
 - Устранение пустых слов.
 - Слова-паразиты и как с ними бороться.
 - Тавтологии, многословия и прочие речевые ошибки.
 - Практикум по теме.

Модуль 17. Работа с голосом и интонациями

- Что можно узнать о человеке по голосу.
- Характеристики голоса: Сила голоса, тембр, Высота, Темп, Чёткость дикции.
- Постановка голоса – работа с силой и тембром голоса.
- Упражнения на отработку высоты и скорости голоса.
- Упражнения на тренировку дикции.

Модуль 18. Невербальная информация – использование жестов и поз

- Важность невербального канала общения.
- Соответствие жестов и внутренних состояний.
- Какие жесты и позы уместны в презентации?
- Отработка использования жестов.
- Практикум по теме

Модуль 19. Приёмы усиления эффекта выступления

- Техники привлечения и удержания внимания аудитории.
- Использование визуальной информации, графиков, схем.
- Вовлечение участников в Ваше выступление.
- Практикум по теме

Модуль 20. Трудные ситуации в выступлении

- Типы трудных участников (Человек-нет, Говорун, Всезнайка, Рекламист и другие)
- Что делать с трудными участниками
- Трудные вопросы.
- Приёмы работы с трудными вопросами (Рационализирование. Точка зрения. Встречный вызов. Работа с эталоном)
- Упражнения на интеграцию полученных навыков
- **Итоговая работа "Великий оратор" с обратной связью по чек-лист**

5. Организационно-педагогические условия

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение

всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

6. Формы аттестации и оценочные материалы

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Результаты итоговой аттестации слушателей ДПП в соответствии с формой итоговой аттестации, установленной учебным планом, выставляются по двух бальной шкале («зачтено\не зачтено»).

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией.

Итоговая аттестация проводится по форме тестирования в соответствии с учебным планом. Результаты итоговой аттестации заносятся в соответствующие документы.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Что такое «KISS-принцип»?
2. Что мы понимаем под тактичными письменными коммуникациями?
3. Почему мы должны писать с позиции «Вы»?
4. Как мы можем обеспечить целостность абзаца?
5. Какие существуют способы улучшить связность текста?
6. Как мы можем добиться ясности написанного материала?
7. Как оценить, насколько легко воспринимается Ваш текст?
8. Предложите несколько способов писать кратко.
9. Что подразумевается под позитивным тоном?
10. Какие способы Вы можете использовать для того, чтобы привлечь и удержать внимание получателя сообщения?
11. В чем заключается роль визуальных образов в письменных коммуникациях?
12. Где и как применять стандартные элементы оформления?
13. Что такое некролог?
14. Что такое границы предложения?
15. Как оформляются цитаты?

<i>№п/п</i>	<i>Содержание практического занятия</i>	<i>Форма ПА</i>
Модуль 9.	Создание авторского образца Создание корпоративного образца	Практическая работа
Модуль 10.	Создание Корпоративной цветовой схемы Создание Авторской цветовой схемы	Практическая работа
Модуль 11.	Размещение информационных блоков на слайде с учетом законов композиции	Практическая работа

Модуль 12.	Самостоятельная работа в PowerPoint	Практическая работа
------------	-------------------------------------	---------------------

1. Ораторское искусство врожденный или приобретенный навык
2. Что такое «фишки» речи
3. Что дает наличие «фишек»
4. Методы структурирования речи
5. Методы начала
6. Методы привлечения внимания
7. Методы окончания речи
8. Сколько % влияния зависит от голоса\слов\жестов
9. Какие упражнения позволяют улучшить голос
10. Какие упражнения позволят улучшить дикцию
11. Как избавиться от слов-паразитов
12. Какие жесты являются открытыми
13. Какие жесты табуированы на сцене
14. Что такое инструмент «ВАЛЬС»
15. Опишите инструмент «ВАЛЬС»
16. Какие способы вы знаете для предотвращения провокационных вопросов
17. Что важно помнить при выступлении на телевидении (жесты)
18. Что выдает нервозность оратора
19. Способы избавления от страха
20. Что дает уверенность на выступлении

Итоговая аттестация

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ВЫПОЛНЕНИЯ

Задание 1.

Перепишите следующие предложения так, чтобы они соответствовали основным принципам письменных коммуникаций. В каждом из предложений присутствует как минимум одна ошибка:

1. Наш региональный директор, девушка, имеющая многолетний опыт, проверит ваши счета.

2. Если вы срочно не заплатите вы не получите существенной скидки.

3. Ввиду того что товар находился у вас только 6 месяцев, совершенно ясно, что ремонт будет в рамках гарантии.

4. Если работник имеет жалобу, работник должен доставить эту жалобу в комитет по жалобам.

5. В нетрезвом состоянии автоинспектор отобрал у водителя права.

6. Членам Совета попечителей верится, что новый план будет работать.

7. Несмотря на вашу задержку с оплатой счета, мы не закроем счет.

8. На этот раз я могу сказать, что юрист может обеспечить решение этой проблемы, но что он обязательно должен быть специалистом по налогам.

9. Полный отчет будет послан вам председателем департамента.

10. Децентрализация центра по обработке слов была предложена в отчете для улучшения процесса работы и снижения шума.

11. Вам не разрешается пропускать работу, если у вас нет уважительной причины.

12. В настоящий момент консенсус мнений таков, что текучесть кадров будет, расти в течение мая месяца.

13. Ваша работа была целиком неудовлетворительна.

14. Целями встречи было: (1) сообщить политику по персоналу; (2) воодушевление на участие в программах обучения обслуживанию; (3) представление нескольких новых работников.

15. Отчет был предназначен для Николая и меня, а не для Виктора и Татьяны.

16. Каждая из следующих страниц была вычитана в гранках редакторами.

17. В соответствии с вашим запросом мы прикладываем сюда отчет об инвентаризации запасов.

18. Курение запрещено везде кроме холла.

19. Мы хотим сообщить вам, что если вы не предпримите срочных шагов, срок действия контракта закончится.

Задание 2.

Прочитайте следующее письмо. Перепишите, исправив ошибки.

*Уважаемый редактор,
Я писал Вам 24 июля с просьбой предоставить мне 100 экземпляров вашего журнала. Но ответа от Вас не последовало, и я начинаю довольно сильно волноваться; я надеюсь, Вы меня не подведете, так как несколько человек ждут получения этих экземпляров. Что означает, что моя репутация находится под угрозой, если я не доставлю их вовремя.
Если их не будет здесь в среду, я вынужден отменить заказ, это будет печально, так как я с вами уже много лет сотрудничаю.*

Вариант правильного ответа к заданию №2:

Уважаемый г-н Прохоров,
24 июля я написал Вам письмо с запросом о 100 экземплярах Вашего нового журнала «Автолайн». К сожалению, я до сих пор не получил от Вас ответа, что вызывает у меня некоторое беспокойство.
Я надеюсь, что Вы не подведете меня. Сто читателей, которым я обещал доставить «Автолайн», с нетерпением ждут Ваш журнал.
Если журналы не появятся у меня к среде, я буду вынужден отменить заказ. В этом случае и Ваша, и моя репутация пострадают, так как журналы не будут доставлены читателям. Надеюсь, этого не произойдет, и наше многолетнее сотрудничество успешно продолжится.
Жду от Вас информации в ближайшее время.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ТЕСТ

<p>I</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. испытывать насл..ждение 2. найти ут..шение 3. спящие д..лины 4. выдвинуть г..потезу 5. обн..женные деревья 6. прив..легия сильных 	<p>VI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. бе..численные ряды 2. ра..жигать страсти 3. крепкое ..доровье 4. бе..предельность мироздания 5. удалось ..близиться 6. литературная бе..вкусица
<p>II</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. расст..ляется вокруг 2. бл..стательное выступление 3. осторожно прик..сается 4. оз..ренный светом 5. разж..гать страсти 6. сотв..рить себе кумира 	<p>VII</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. небез..вестный поэт 2. сверх..зысканные манеры 3. непр..одолимый страх 4. беспр..станно повторять 5. непр..ятная история 6. пр..давать значение
<p>III</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. уча..ствовать в споре 2. филосо..ский вопрос 3. искус..ный мастер 4. блес..нуть на солнце 5. мой ровес..ник 6. чудес..ная улыбка 	<p>VIII</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. со свеч..й в руках 2. подч..ркнутое равнодушие 3. тяж..лый груз 4. дириж..рская палочка 5. окруж..нный вниманием 6. ландыш..вый аромат
<p>IV</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. гореч.. воспоминаний 2. не плач..те, пожалуйста 3. в прохладе березовых роц.. 4. сплош.. покрыта 5. взгляд колюч.. 6. большой тираж.. 	<p>IX</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ц..ничная ложь 2. ц..рковой трюк 3. рац..ональное решение 4. ц..ганский табор 5. лиц..вой счет 6. куц..й ум
<p>V</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. свободное волеиз..явление 2. трех..этажный особняк 3. необ..яснимое волнение 4. кис..ти рябин 5. скинуть с п..едестала 6. кон..юнктурное произведение 	<p>X</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. в кустах сирен.. 2. в глубоком раздумь.. 3. как на ладон.. 4. на самом побережь.. 5. спорить о поэзи.. 6. замереть в восхищени..

<p>XI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. золотой ключ..к 2. беспомощный ребеноч..к 3. француз..кий язык 4. казац..кая шашка 5. январ..ский мороз 6. вражеский перебеж..ик 	<p>XVI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. стекла..ый звон 2. безветре..ый день 3. тополи..ый пух 4. стари..ые рукописи 5. румя..ое лицо 6. композицио..ое единство
<p>XII</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. в глубок..м забытыи 2. зимн..ю сказку 3. за покрививш..мся забором 4. по кошачь..м повадкам 5. в осенн..м лесу 6. настоящ..ю правдой 	<p>XVII</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. красочно иллюстрирова..ый 2. краше..ый пол 3. неслыха..ая дерзость 4. ране..ый неосторожным словом 5. кова..ый сапог 6. обещание сдержж..о
<p>XIII</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. уста лепеч..т вздор 2. слыш..тся смех 3. пен..тся волны 4. познаком..ся поближе 5. ему нездоровит..ся 6. дает право надеят..ся 	<p>XVIII</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. засе..нное поле 2. занавеш..нное окно 3. потер..нное время 4. подкле..нные странички 5. потуш..нный костер 6. разве..нные сомнения
<p>XIV</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. разгул..вать на свободе 2. команд..вать отрядом 3. нечаянно обид..л 4. утрат..ли ценность 5. прошу вас, выйд..те 6. кого вы выбер..те? 	<p>XIX</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (не)большой, но ценный подарок 2. (не)первой молодости 3. явился (не)вовремя 4. далеко (не)удачный ответ 5. убедиться в (не)опытности 6. (н..)о(чем) (не)могу думать
<p>XV</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. бор..щийся за правду 2. стро..щаяся заново 3. движ..мый состраданием 4. независ..мый характер 5. оберега..мая природа 6. взлеле..вший надежду 	<p>XX</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. обещание (не)выполнено 2. ничуть (не)весело 3. (не)просохшая земля 4. (не)способен на подлость 5. (не)зная броду 6. (не)договорил до конца

XXI 1. (двух)комнатная квартира 2. (серо)глазый красавец 3. (сельско)хозяйственная выставка 4. (физико)математический лицей 5. (кое)(у)(кого) узнал 6 (пол)Европы прошагали	XXIII 1. (по)осеннему лесу 2. (по)зимнему холодно 3. поднять (по)выше 4. беседовать (по)дружески 5. (по)христиански добродетелен 6. играть (по)крупному
XXII 1. смотреть испытующ.. 2. стало свеж.. 3. вытереть досух.. 4. говорить доверительн.. 5. расположиться справ.. 6. изредк.. прикосаться	XXIV 1. (на)перекор мнению 2. (в)продолжени.. часа 3. одно и то(же) 4. (не)смотря на усталость 5. (в)связи с ремонтом 6. дорого, за(то) мило

Вопрос 1

Укажите название вкладки программы, на которой пользователь управляет масштабом:

Выберите один ответ:

- Файл
- Вид
- Главная
- Рецензирование

Вопрос 2

Укажите команду на вкладке "Вид", с помощью которой можно оптимизировать масштаб слайда под размер монитора ОДНИМ щелчком мыши:

Выберите один ответ:

- "Масштаб"
- "Вписать в окно"

Вопрос 3

Выбор макета слайда в программе осуществляется с помощью команды:

Выберите один ответ:

- Вкладка Главная - "Макет"
- Вкладка Главная - "Сбросить"
- Вкладка Вставка - "Фигуры"

- Вкладка Дизайн - "Варианты"

Вопрос 4

Возможно ли изменить цвет фона для каждого слайда?

Выберите один ответ:

- Да
- Нет
- да, но только в рамках тематических цветов шаблона

Вопрос 5

Макет слайда - это:

Выберите один ответ:

- набор декоративных дизайнерских элементов слайда
- фон слайда
- набор полей (заполнителей) для размещения информации
- комплексное решение компоновки слайда: набор заполнителей, декор, фон

Вопрос 6

Восстановление макета - это действие, направленное на...

Выберите один ответ:

- отмену одного действия в программе PowerPoint (Ctrl+Z)
- восстановление удаленных колонтитулов
- восстановление положения и формата заполнителей

Вопрос 7

Можно ли работать на слайде, не используя макетные заполнители?

Выберите один ответ:

- да, нужно удалить лишние макетные заполнители
- да, нужно выбрать макет "Пустой"
- нет, это невозможно

Вопрос 8

Как включить область задач "Повторное использования слайдов"?

Выберите один ответ:

- Главная - "Создать слайд" - "Повторное использование слайдов"

- Главная - "Упорядочить" - "Повторное использование слайдов"
- Разработчик - "Создать слайд" - "Повторное использование слайдов"

Вопрос 9

Создать слайд можно следующими способами (три ответа):

Выберите несколько ответов:

- Вкладка Главная - "Создать слайд"
- Ctrl+M
- Ctrl+N
- Щелчок правой клавишей мыши в области Слайды - выбрать в контекстном меню "Создать слайд"

Вопрос 10

Какую клавишу нужно удерживать во время перемещения объектов слайда, чтобы создать копию объекта?

Выберите один ответ:

- Shift
- Ctrl
- Alt

Вопрос 11

Как импортировать слайды из другой презентации (два ответа):

Выберите несколько ответов:

- Использовать буфер обмена: "Копировать"/"Вставить" (Ctrl+C/Ctrl+V)
- Использовать команду "Повторное использование слайдов"
- Использовать команду "Дублировать слайд" из контекстного меню (Ctrl+D)

Вопрос 12

Можно ли в рамках одной презентации создавать слайды различной ориентации?

Выберите один ответ:

- Да
- Нет
- Да, только титульные макеты

Вопрос 13

Какое свойство из параметров текста применено по умолчанию тексту в ФИГУРЕ?

Выберите один ответ:

- без автоподбора
- сжать при наложении
- Подгонять размер фигуры под текст

Вопрос 14

Как называется параметр вставки текста, позволяющий импортировать текст на слайд из любой другой программы без гиперссылок?

Выберите один ответ:

- "Использовать конечную тему"
- "Сохранить исходное оформление"
- "Рисунок"
- "Сохранить только текст"

Вопрос 15

Укажите, каким образом нужно обработать текст в Word, чтобы затем импортировать этот текст в PowerPoint АВТОМАТИЧЕСКИ, без команд буфера обмена:

Выберите один ответ:

- разбить текст на абзацы, использовать разрывы разделов на текущей странице
- перекрасить текст в синий цвет
- назначить тексту стилевые Заголовки (1,2,3)

Вопрос 16

С помощью какой команды можно изменить форму фигуры:

Выберите один ответ:

- "Изменить фигуру"
- "Контур фигуры"
- "Заливка фигуры"

Вопрос 17

Какое сочетание клавиш приводит к переносу текста на новую строку без разрыва абзаца?

Выберите один ответ:

- Enter
- Ctrl+Enter
- Shift+Enter

Великий оратор" с обратной связью по чек-лист

В начале игры необходимо выбрать независимого судью. Все остальные будут «ораторами». Суть игры состоит в том, что последним нужно сочинить торжественные речи к разным праздникам, например, к именинам любимого хомячка, к годовщине жареных цыплят, задержавшихся на прилавке магазина, ко дню освобождения учащихся из-под гнета любимых учителей, и т. д.

«Ораторы» обязаны соблюдать очень важное требование: речь должна соответствовать событию и быть торжественной. Кроме того, нужно постараться сделать ее как можно смешнее и оригинальнее.

Далее «ораторы» представляют свои монологи на суд жюри и вообще всех присутствующих. Судья оценивает каждый монолог, принимая во внимание и содержание речи, и оригинальность изложения, и артистические способности самого «оратора». Победивший получает почетное звание «Самого лучшего оратора». В следующем раунде он становится судьей. Число игроков не ограничено.

Отработка высоты и скорости голоса

Кью-икс

Чтобы открыть голос, нужно освободить горло и передать основную работу губам и диафрагме. Для этого произносите слоги «кью-икс». На «кью» округляйте губы, на «икс» — растягивайте их в широкой улыбке. После 30 повторений попробуйте произнести небольшую речь. Вы почувствуете, что связки меньше напрягаются, а губы лучше выполняют ваши команды.

Зевок

Самый простой способ расслабить мышцы гортани — хорошенько зевнуть. Выполняйте это простое упражнение по 5 минут в день, и вы заметите, как блоки и зажимы в голосе исчезают.

Выдох-стон

Это упражнение поможет раскрыть естественное звучание вашего голоса. Суть его сводится к тому, чтобы озвучить свой выдох.

Положение: ноги стоят на полу, челюсть приоткрыта и расслаблена. Начинайте вдыхать воздух, а на выдохе издавать любой звук. Делайте это без каких-либо усилий — если всё правильно, у вас должен получиться стон.

При верном выполнении упражнения звук идёт из солнечного сплетения. Именно оттуда и нужно говорить, чтобы голос был объёмным и выразительным.

Чтобы сделать голос приятным

Следующие упражнения сделают ваш голос более благозвучным.

Три улыбки

Это упражнение выполняется так же, как предыдущее, но с соблюдением правила трёх улыбок. Улыбнитесь ртом, лбом и представьте улыбку в районе солнечного сплетения. После этого начинайте выдыхать со звуком. Всего 5 минут в день — и ваш голос начнёт звучать более приятно и доверительно.

Упражнение йогов

Данную тренировку практикуют индийские йоги, чтобы добиться глубокого и красивого голоса.

Положение: стоя, ноги на ширине плеч. Сначала сделайте несколько спокойных вдохов и выдохов, затем — глубокий вдох и резкий выдох со звуком «ха-а». Выдох должен быть максимально полным и громким. Корпус при этом можно слегка переместить вперёд.

Протяжные слоги

Глубоко вдохните, а на выдохе произнесите протяжно «бом-м», «бим-м», «бон-н». Тяните последние звуки как можно дольше. В идеале должна возникнуть вибрация в районе верхней губы и носа.

Похожее упражнение можно делать со слогами «мо-мо», «ми-ми», «му-му», «мэ-мэ». Но в этом случае сначала произнесите их кратко, а уже потом протяжно.

Оба упражнения лучше делать каждое утро по 10 минут. Они не только сделают голос приятнее, но и помогут укрепить голосовые связки.

Длинный язык

Высуньте язык. Сначала направьте его вниз как можно дальше, пытаясь достать до подбородка. Сохраняя это положение, наклоните голову вниз. Затем потянитесь языком вверх, стараясь достать кончик носа. Голову при этом тоже поднимите как можно выше.

Чтобы сделать голос сильнее

Эти упражнения придадут вашему голосу силу и энергию. Вы начнёте звучать громче и мощнее.

Звуки «и», «э», «а», «о», «у»

Сделайте выдох, затем — глубокий вдох и на втором выдохе произнесите долгий звук «и». Делайте это свободно, до тех пор, пока хватает воздуха. Насильно воздух из лёгких не выдавливайте. Таким же образом произнесите остальные звуки: «э», «а», «о», «у». Выполните три повторения.

Последовательность этих звуков не случайна: они распределены по высоте. Соответственно, «и» — самый высокий (активизирует верхнюю область головы), «у» — самый низкий (задействует низ живота). Если вы хотите сделать голос ниже и глубже, чаще тренируйте звук «у».

Упражнение Тарзана

Выполняйте предыдущее задание, только теперь бейте себя кулаками в грудь, подобно Тарзану. Упражнение призвано наполнить голос [энергией](#) и прочистить бронхи, поэтому, если вам захочется откашляться, не останавливайте себя.

Мычание

Это упражнение активизирует работу груди и живота. Выдохните и вдохните. На следующем выдохе начинайте произносить с закрытым ртом звук «м». Выполните три подхода: сначала мычите тихо, затем — на средней громкости и в конце — очень громко.

Рычание

Расслабленный язык поднимите к нёбу и начинайте проговаривать звук «р». Должно получиться «р-р-р», как у трактора. Повторите упражнение три раза, после чего выразительно прочитайте с десятков слов, в которых есть звук «р». Обязательно сопровождайте чтение раскатистым «р».

Простое рычание не только придаст голосу силу и энергичность, но и улучшит дикцию.

Упражнение Шляпина для настройки голоса

Великий русский певец Фёдор Шляпин каждое утро тоже начинал с рычания. Но выполнял он его не один, а вместе со своим бульдогом. После тренировки звука «р» Фёдор Иванович начинал лаять на питомца: «ав-ав-ав».

Вы можете повторить шляпинское упражнение или, если не получается расслабить гортань, заменить его на злодейский театральный смех. Делается это просто. С открытым ртом на выдохе злобно смеётесь: «а-а-а-а-ха-ха-ха-ха-а-а-а». Звук должен выходить легко и свободно. Одновременно можно попрыгать и побить себя руками в грудь. Это упражнение мгновенно прочистит голос и подготовит его к работе.

Важно помнить

При выполнении всех упражнений нужно сохранять правильную [осанку](#). Живот должен быть расслаблен, а грудь — выдаваться вперёд. Впрочем, если вы ровно держите спину, эти области тела автоматически займут верное положение.

тренировка дикции

Развить дикцию помогает и выразительное чтение художественной литературы. Записав свое произношение на диктофон, легко определить, какие звуки произносятся неверно.

Самая длинная скороговорка

«В четверг 4-го числа, в 4 с четвертью часа, лигурийский регулировщик регулировал в Лигурии, но 33 корабля лавировали, лавировали, да так и не вылавировали, и потом протокол про протокол протоколом запротоколировал, как интервьюером интервьюируемый лигурийский регулировщик речисто, да не чисто рапортовал, да так зарпортовался про размокропогодившуюся погоду, что дабы инцидент не стал претендентом на судебный прецедент, лигурийский регулировщик акклиматизировался в неконституционном Константинополе, где хохлатые хохотушки хохотом хохотали и кричали турке, который начерно обкурен трубкой: не кури, турка, трубку, купи лучше кипу пик, лучше пик кипу купи, а то придет бомбардир из Брандесбурга – бомбами забомбардирует за то, что некто чернорылый у него полдвора рылом изрыл, вырыл и подрыл; но на самом деле турка не был в деле, да и Клара-краса в то время красалась к ларю, пока Карл у Клары крал кораллы, за что Клара у Карла украла кларнет, а потом на дворе деготниковой вдовы Варвары 2 этих вора дрова воровали; но грех — не смех – не уложить в орех: о Кларе с Карлом во мраке все раки шумели в драке, – вот и не до бомбардира ворам было, но и не до деготниковой вдовы, и не до деготниковых детей; зато рассердившаяся вдова убрала в сарай дрова: раз дрова, 2 дрова, 3 дрова – не вместились все дрова, и 2 дровосека, 2 дровокола-дроворуба для расчувствовавшейся Варвары выдворили дрова вширь двора обратно на дровяной двор, где цапля чахла, цапля сохла, цапля сдохла; цыпленок же цапли цепко цеплялся за цепь; молодец против овец, а против молодца сама овца, которой носит Сеня сено в сани, потом везет Сенька Соньку с Санькой на санках: санки – скок, Сеньку – в бок, Соньку – в лоб, все – в сугроб, а оттуда только шапкой шишки сшиб, затем по шоссе Саша пошел, саше на шоссе Саша нашел; Сонька же – Сашкина подружка шла по шоссе и сосала сушку, да притом у Соньки-вертушки во рту еще и 3 ватрушки – аккурат в медовик, но ей не до медовика – Сонька и с ватрушками во рту пономаря перепономарит, – перевыпономарит: жужжит, как жужелица, жужжит, да кружится: была у Фрола – Фролу на Лавра наврала, пойдет к Лавру на Фрола Лавру наврет,

что – вахмистр с вахмистршей, ротмистр с ротмистршей, у ужа – ужата, у ежа — ежата, а у него высокопоставленный гость унес трость, и вскоре опять 5 ребят съели 5 опят с полчетвертью четверика чечевицы без червотчины, да 1666 пирогов с творогом из сыворотки из-под простокваши, – о всем о том охало кола колокола звоном раззванивали, да так, что даже Константин – зальцбургский бесперспективняк из-под бронетранспортера констатировал: как все колокола не перекололовать, не перевыкололовать, так и всех скороговорок не перескороговорить, не перевыскороговорить; но попытка – не пытка.»