



Европейски съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО, МЛАДЕЖТА И НАУКАТА

ЕВРОПЕЙСКИ СОЦИАЛЕН ФОНД



Европейски социален фонд

ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА „РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ” 2007 – 2013

Инвестира във вашето бъдеще!

Схема BG051PO001-3.1.09 „Система за квалификация и кариерно израстване на преподавателите във висшите училища”

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

**Договор:** № BG051PO001-4.3.04-003/03.12.2012

**Име на проект:** Университетски център за електронни форми на дистанционно обучение и услуги при БСУ (УЦДО) - възможност за улесняване на ученето през целия живот

**Бенефициент:** Бургаски свободен университет

### Индивидуална учебна програма

**Наименование на курса на обучение:** Тренинг по мениджърска реторика, водене на дискусии, преговори и общуване с персонала

**Общ хорариум:** 30 часа

**Ръководител на дейност:** доц. д-р Мариана Лазарова

**Цели на учебната програма** - повишаване на мениджърските способности чрез усъвършенстване на комуникативните компетенции

#### *Описание и обосновка на дейността*

Ефективната комуникация е най-прекият път за превръщането на идеите в дела. Съвременният мениджър знае, че най-ефикасният начин да накараш хората да работят добре, е да поговориш с тях и да ги убедиш в тяхната лична полза. Дж. Рокфелер казва, че умението да се общува с хора е стока, която подобно на захарта или кафето може да се купи с пари. По-любопитно е продължението: „За тази стока аз съм готов да платя повече, отколкото за която и да е друга стока!”. Убеждащото говорене се учи и в предлагания курс се обръща внимание както на общи базисни принципи, представящи философията на пълноценното общуване, така и на конкретни техники за оказване на въздействие.

#### **Теоретична подготовка**

**Тема 1.** Същност на реторическото общуване – основни характеристики, носещи стълбове: познаване на аудиторията (служители по хоризонтал и по вертикал); владеене на професионалната специфика (пазар, бранш, бранд); умение за слушане; мотивационни умения.

**Тема 2.** Основни характеристики на деловото общуване

**Тема 3.** Правила за създаване на положителен комуникационен климат

**Тема 4.** Качества на подготовката: задълбоченост, интелигентност, завършеност, вдъхновеност. Качества на материала: кратко, ясно, разбираемо. Характеристики на общуването: без прегради, интерактивно, с чувство за хумор. Качества на заданията: ясна цел, точни изисквания, насочващ модел, критерии за оценяване.



Европейски съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО, МЛАДЕЖТА И НАУКАТА

ЕВРОПЕЙСКИ СОЦИАЛЕН ФОНД



Европейски социален фонд

ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА „РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ” 2007 – 2013

Инвестира във вашето бъдеще!

Схема BG051PO001-3.1.09 „Система за квалификация и кариерно израстване на преподавателите във висшите училища”

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

**Тема 5.** Процес на непрестанно опознаване на аудиторията - диагностициране на недостатъци и начини на справяне с тях; диагностициране на силни страни и начини на възползване от тях

**Тема 6.** Начини за мотивиране на персонала – начални, перманентни

**Тема 7.** Реторически техники за презентирание и за коментар на представени материали

**Тема 8.** Беседата като вид делово словесно общуване. Видове беседи.

**Тема 9.** Преговори: същност, тактически похвати, основни недостатъци при водене на преговори.

**Тема 10.** Манипулативни техники при водене на спор и преговори

**Тема 11.** Конфликти в процеса на деловото общуване: типология на конфликтите; причини за възникване на конфликти; структура на конфликта; динамика на конфликта; стратегия на поведението в конфликтна ситуация.

**Тема 12.** Внушаване на доверие и преодоляване на резервираността

**Тема 13.** Вербални и невербални начини да накараме другите да ни харесат. Начини за стабилизиране на очарованието.

**Тема 14.** Създаване и поддържане на вътрешен корпоративен имидж.

### Практическа подготовка

1. Представяне на конкретен мотивационен дискурс
2. Изготвяне и представяне на конкретна презентация
3. Тренинг по водене на бизнес преговори с прилагане на манипулативни техники
4. Екшънтренинг за реакция в конфликтна ситуация

### Очаквани резултати

1. Идентифициране на проблеми в контакта със служители
2. Разработване и усвояване на реторически процедури за повишаване на мотивацията на служителите за успешна работа
3. Подобряване на качеството на работа във фирмата/ораганизацията/институцията

Съгласувал: .....

.....

Длъжност, степен, име и фамилия

.....

Изготвил: доц. д-р Мариана Лазарова