

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)**

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой  
электронных СМИ и речевой коммуникации

  
В. В. Колесникова

28.05.2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.06 Речевое воздействие

1. **Код и наименование направления подготовки/специальности:** 42.03.01  
Реклама и связи с общественностью
2. **Профиль подготовки/специализация:** Реклама и связи с общественностью в СМИ
3. **Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр
4. **Форма обучения:** очная
5. **Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** электронных СМИ и речевой коммуникации
6. **Составители программы:** Бебчук Е.М., к.ф.н., доцент
7. **Рекомендована:** научно-методическим советом факультета журналистики от 18.05.2020, протокол № 8
8. **Учебный год:** 2020-2021 **Семестр:** 2

**9. Цели и задачи учебной дисциплины:** Целью преподаваемой дисциплины является формирование у студентов знаний и умений, необходимых для эффективного межличностного, академического и делового общения, для создания эффективного медиатекста и эффективного функционирования массовой коммуникации.

В систему курса входят следующие задачи:

- ознакомить студентов с законами, принципами, правилами и приемами общения;
- научить студентов оценивать эффективность применения законов, правил и приёмов общения в межличностной, деловой и академической коммуникативной ситуации;
- научить студентов отбору приемов речевого воздействия, наиболее эффективных для конкретной коммуникативной ситуации;
- научить студентов отличать речевое воздействие от манипулирования в медиасфере.

**10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:** Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока Б1 рабочего учебного плана подготовки бакалавров по направлению 42.03.01 Реклама и связи с общественностью. Реализуется после изучения обязательной дисциплины «Основы теории коммуникации».

**11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:**

Компетенция		Код	Индикаторы	Планируемые результаты обучения
Код	Название компетенции			
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	УК-4.1.	УК-4.1 Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	<p>знать: основные принципы и законы осуществления деловой коммуникации на государственном языке</p> <p>уметь: оценить эффективность деловой коммуникации, выбрать стратегии для достижения коммуникативной цели</p> <p>владеть: приемами реализации эффективного воздействия на личность в сфере делового общения.</p>
		УК-4.4.	Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке	<p>знать: приемы эффективного воздействия в устной коммуникации академического и делового общения</p> <p>уметь: использовать полученные теоретические знания о принципах, законах и приемах коммуникации для решения задач академического и делового общения</p> <p>владеть: приемами создания эффективной коммуникации.</p>

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час — 2 зет / 72 часа.

Форма промежуточной аттестации зачёт.

### 13. Трудоемкость по видам учебной работы

Виды учебной работы		Всего	8 семестр
Контактная работа			
в том числе:	лекции	16	16
	практические	16	16
	лабораторные	0	0
	курсовая работа	0	0
Самостоятельная работа		40	40
Промежуточная аттестация - зачёт			
Итого:		72	72

#### 13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК
<b>Лекции</b>			
1.1	Речевое воздействие как наука об эффективном общении.	Понятие эффективного общения и его составляющие. Цели общения. Социальные и коммуникативные аксиомы поведения. Ролевая теория общения. Ролевой конфликт, его причины и способы преодоления. Транзакционный анализ Э. Берна	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=7347">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=7347</a>
1.2	Коммуникативное поведение и его составляющие. Национальная специфика речевого воздействия.	Норма и традиция. Речевой этикет. Коммуникативная позиция говорящего. Невербальный этикет. Невербальные приемы усиления и защиты своей позиции.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=7347">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=7347</a>
1.3.	Виды общения и их особенности.	Общение открытое и закрытое, неофициальное и официальное, инициативное и принудительное, прямое и косвенное. Анализ коммуникативных ситуаций.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=7347">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=7347</a>
1.4.	Законы общения и способы применения.	Национальная специфика общения. Принципы, правила и приёмы эффективного академического и делового общения. Анализ коммуникативных ситуаций.	<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=7347">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=7347</a>
1.5.	Речевое воздействие и	Способы и приемы манипулирования	<a href="https://edu.vsu.ru/cour">https://edu.vsu.ru/cour</a>

	манипулирование	в медиасфере. коммуникативных ситуаций.	Анализ	<a href="se/view.php?id=7347">se/view.php?id=7347</a>
--	-----------------	--	--------	---

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практическое	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1.	Речевое воздействие как наука об эффективном общении.	4	4		8	16
2.	Коммуникативное поведение и его составляющие. Национальная специфика речевого воздействия.	2	4		8	14
3.	Виды общения и их особенности	4	2		8	14
4.	Законы общения и способы их применения	4	4		8	14
5.	Речевое воздействие и манипулирование	2	2		8	14
	Итого:	16	16		40	72

### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

- Освоение теоретического материала по лекциям.
- Освоение теоретического материала по учебникам и учебным пособиям.
- Освоение теоретического материала по научным источникам.
- Подбор примеров из телерекламы на заданную тему.
- Моделирование коммуникативных ситуаций.
- Анализ коммуникативных ситуаций.

Систематизированные основы научных знаний по изучаемой дисциплине закладываются на лекциях, посещение которых обязательно для обучающихся. В ходе лекции они внимательно следят за ходом изложения материала лектора, аккуратно ведут конспект. Конспектирование лекции – одна из форм активной самостоятельной работы, требующая навыков и умений кратко, системно, последовательно и логично формулировать положения тем. Культура записи лекции – важнейший фактор успешного и творческого овладения материалом по узловым вопросам изучаемой дисциплины. Неясные моменты выясняются в конце занятия в отведенное на вопросы время. Рекомендуется в кратчайшие сроки после прослушивания лекции проработать материал, а конспект дополнить и откорректировать. Последующая работа над текстом лекции воспроизводит в памяти ее содержание, позволяет дополнить запись, выделить главное, творчески закрепить материал в памяти.

Каждое следующее занятие начинается с опроса, который выявляет уровень понимания материала, изложенного на предыдущей лекции. В ходе опроса, на который отводится 10-15 минут, студентам предлагается приводить собственные примеры коммуникативных ситуаций, демонстрирующие подтверждение обсуждаемых тезисов.

На практических занятиях обучающиеся отрабатывают умения и навыки эффективной деловой коммуникации, готовят коммуникативные кейсы, участвуют в ролевых играх.

Помимо текстов лекций, студенты должны обращаться к учебникам, учебным пособиям, интернет-источникам, указанным в списках основной, дополнительной литературы, интернет-источников, так как домашней работой является анализ коммуникативных ситуаций, предлагаемых преподавателем. Самостоятельная работа студента способствует глубокому усвоению учебного материала, развитию навыков самоорганизации и самообразования и включает следующие составляющие:

- работу с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, в том числе с использованием материалов ЗНБ ВГУ и Университетской библиотеки онлайн, а также проработку конспектов лекций;
- работу над темами для самостоятельного изучения;
- моделирование коммуникативных ситуаций, демонстрирующих те или иные принципы и законы речевого воздействия;
- подготовку к тестовым заданиям;
- подготовку докладов по отдельным темам курса;
- подготовку к зачету.

Итогом работы является **зачет**.

**Рекомендации по подготовке к зачету.** Студенты сдают зачет в конце теоретического обучения. Как правило, зачет выставляется автоматически по результатам текущей аттестации и при наличии стопроцентного посещения лекций и практических занятий. К зачету допускается студент, выполнивший в полном объеме задания, предусмотренные в рабочей программе. В случае пропуска каких-либо видов учебных занятий по уважительным или неуважительным причинам студент самостоятельно выполняет и сдает на проверку в письменном виде общие или индивидуальные задания, определяемые преподавателем: самостоятельно проводит анализ двух коммуникативных ситуаций, предложенных преподавателем; отвечает на вопросы теста. Для студентов, нарушивших порядок освоения дисциплины, проводится зачет по теоретическому курсу, который проходит в устной или письменной форме (определяется преподавателем) на основе перечня вопросов, отражающих содержание действующей рабочей программы учебной дисциплины.

**15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения**

а) основная литература:

1.	Стернин И.А. Основы речевого воздействия: учеб. пособие / И.А. Стернин. – Москва: Директ-Медиа, 2015. – 289с. <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=375253">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=375253</a>
----	--

б) дополнительная литература:

2.	Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология творческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры: Психология человеческих взаимоотношений/ Э. Берн. – Москва: Директ-Медиа, 2008. – 302 с. <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&amp;book_id=39131">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&amp;book_id=39131</a>
3.	Иссерс О.С. Речевое воздействие: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Связи с общественностью»/ О.С. Иссерс. – М.: Флинта: Наука, 2016. – 224 с. <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&amp;book_id=83443">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&amp;book_id=83443</a>
4.	Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. / Карнеги. – Минск, Попурри, 2015. – 416. <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&amp;book_id=445064">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&amp;book_id=445064</a>

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет) :

№ п/п	Источник
-------	----------

5.	ЭБС Университетская библиотека online. – Режим доступа: <a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</a>
6.	Электронная библиотека ЗНБ ВГУ. – Режим доступа: <a href="https://lib.vsu.ru/">https://lib.vsu.ru/</a>
7.	Электронный курс: Бибчук Е.М. Речевое воздействие/ Е. М. Бибчук. – Электронный университет ВГУ. — Режим доступа: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=7347">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=7347</a>

## 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1.	Рюмшина Л.И. Манипулятивные приемы в рекламе: учебное пособие / Л.Ю. Рюмшина. – М.: Ростов р/Д, 2004. – Текст : электронный. URL : <a href="https://www.studmed.ru/ryumshina-li-manipulyativnye-priemy-v-reklame_e3804e02729.html">https://www.studmed.ru/ryumshina-li-manipulyativnye-priemy-v-reklame_e3804e02729.html</a>
2.	Чудинов, А. П. Деловое общение: практикум : [16+] / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. – Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. – 154 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760</a> – ISBN 978-5-7186-0499-3. – Текст : электронный.

## 17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

При реализации дисциплины используются различные типы лекций (вводная, обзорная и т.д.), применяются дистанционные образовательные технологии в части освоения лекционного материала, проведения текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам и т.д.

Электронный курс: Бибчук Е.М. Речевое воздействие/ Е. М. Бибчук. – Электронный университет ВГУ. — Режим доступа: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=7347>

## 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитории для проведения занятий лекционного типа. Типовое оснащение, оборудование: мультимедиа-проектор View Sonic; ПК (i5/4Gb/HDD 1Tb); экран настенный с электроприводом CS 244\*244; акустическая система BEHRINGER B115D, микшер UB 1204 FX, микрофон B-1. *Программное обеспечение:* WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdmc; OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc; Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite + Центр управления на 12 месяцев, 1400 ПК (Продление)

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации: Типовое оснащение, оборудование: мультимедиа-проектор BenQ, экран настенный CS 244\*244; переносной ноутбук 15\*Packard Bell. *Программное обеспечение:* WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdmc; OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc; Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite + Центр управления на 12 месяцев, 1400 ПК (Продление).

Аудитории для самостоятельной работы студентов. Используются компьютерные классы: ауд. 115 (Воронеж, ул. Хользунова, 40-а). Типовое оснащение, оборудование: мультимедиа-проектор BenQ MX511; экран настенный CS 244\*244; интерактивная доска Promethean, ПК (i5/4Gb/HDD 1Tb) (11 шт.);

ауд. 126 (Воронеж, ул. Хользунова, 40-а). Типовое оснащение, оборудование: мультимедиа-проектор BenQ MX511; ПК (Razer 5/4Gb/1Tb) (10 шт.); экран настенный CS 244\*244, интерактивная доска Promethean

*Программное обеспечение:* WinPro 8 RUS Upgrd OLP NL Acdmc; OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc; Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite + Центр управления на 12 месяцев, 1400 ПК (Продление); СПС «ГАРАНТ-Образование». Свободный доступ в интернет.

### 19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.				
1.1	Речевое воздействие как наука об эффективном общении	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	УК-4.1 Выбирает на государственном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	Опрос
1.2.	Коммуникативное поведение и его составляющие.  Национальная специфика речевого воздействия			Анализ коммуникативных кейсов  Доклады иностранных студентов о специфике РВ в их странах
1.3	Виды общения и их особенности	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической и деловой коммуникации на государственном языке	Анализ коммуникативных кейсов
1.4	Законы общения и способы их применения.			Анализ коммуникативной ситуации  Деловая игра, демонстрирующая законы общения
1.5	Речевое воздействие и манипулирование	УК-4 Способен осуществлять деловую	УК-4.1 Выбирает на государственном языке коммуникативно	Деловая игра, демонстрирующая

		коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	приемлемые стратегии делового общения	манипуляционное воздействие на собеседника  Тест
Промежуточная аттестация форма контроля - зачет				Вопросы к зачету по теории

## 20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Оценочные средства текущего контроля успеваемости.

Оценочные средства промежуточного контроля успеваемости.

### 20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

- 1. Опрос.** Каждое следующее занятие начинается с опроса, который выявляет уровень понимания материала, изложенного на предыдущей лекции. В ходе опроса, на который отводится 10-15 минут, студентам предлагается приводить собственные примеры коммуникативных ситуаций, демонстрирующих подтверждение обсуждаемых тезисов.
- 2. Анализ коммуникативной ситуации по схеме:**  
**Схема комплексного анализа коммуникативной ситуации**
  1. Сформулируйте цели каждого участника коммуникации в данном фрагменте. Меняются ли цели в ходе общения? Если меняются, то как?  
Персонаж А: информационная  
предметная  
коммуникативная  
Персонаж Б: информационная  
предметная  
коммуникативная
  2. Охарактеризуйте языковой паспорт коммуникантов. Допускают ли они речевые ошибки нарушают ли нормы культуры речи?  
Как коммуникантов характеризует их речь?
  3. Охарактеризуйте соблюдение этикетных норм каждым из персонажей, укажите их нарушение.



Этикет внешнего вида: персонаж А, персонаж Б.

Речевой этикет: персонаж А, персонаж Б.

Поведенческий этикет: персонаж А, персонаж Б.

4. Охарактеризуйте роли (социальные и коммуникативные), реализуемые коммуникантами в анализируемой ситуации. Изменяются ли коммуникативные роли в ходе общения? Если да, то как?

5. Рассмотрите анализируемую коммуникативную ситуацию с точки зрения транзакционного анализа (по Эрику Берну).

6. Приведите примеры принципов, правил и приёмов речевого воздействия, используемых коммуникантами в анализируемой ситуации: персонаж А, персонаж Б.

7. Охарактеризуйте невербальное поведение коммуникантов. О чём они сигнализируют невербально?

8. Охарактеризовать принципы бесконфликтного общения, используемые персонажами А и Б.

9. Найдите в анализируемой коммуникативной ситуации проявление тех или иных законов речевого воздействия. Приведите примеры.

10. Сделайте заключение в свободной форме.

**3. Подготовка докладов** о национальной специфике речевого воздействия и выступление с ними направлены на формирование умений реализовывать полученные знания в академической сфере.

Темы докладов.

1. Особенности русского речевого воздействия.
2. Особенности речевого воздействия в США.
3. Особенности речевого воздействия в странах Северной Европы.
4. Особенности речевого воздействия в странах Западной Европы.
5. Особенности речевого воздействия в Китае.
6. Особенности речевого воздействия в арабских странах.
7. Особенности речевого воздействия в странах Африки.
8. Особенности речевого воздействия в странах Латинской Америки.

Оценка	Критерии оценок
Зачтено	В каждом из 10 пунктов содержание раскрыто не менее, чем на 60%.
Не зачтено	В каждом из 10 пунктов содержание раскрыто менее, чем на 60%.

**3. Тест.** Используется платформа Moodle на портале edu.vsu.ru.

<https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=7347>

При проведении теста применяется система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Тест состоит из 20 закрытых и 20 открытых заданий.

### **Закрытые задания**

1. Способ воздействия, отсутствующий в рекламе

- убеждение
- уговаривание
- принуждение
- просьба

- внушение

**Ответ: принуждение**

2. Понятие «эффективное общение» включает следующие параметры

- цель
- речевой этикет
- цель и сохранение равновесия отношений
- сохранение равновесия отношений

**Ответ: цель и сохранение равновесия отношений**

3. Цель, в результате достижения которой можно изменить поведение собеседника, называется

- информационной
- предметной
- коммуникативной

**Ответ: предметной**

4. Какие роли наиболее конфликтны?

- неофициальные
- полуофициальные
- официальные
- смешанные

**Ответ: полуофициальные**

5. Какие роли наименее конфликтны?

- неофициальные
- полуофициальные
- официальные
- смешанные

**Ответ: официальные**

6. Полуофициальные роли реализуются в отношениях

- между друзьями
- в семье
- между коллегами
- между малознакомыми людьми

**Ответ: в семье**

7. Роль «ищущий совета» является

- коммуникативной
- социальной
- смешанной

**Ответ: коммуникативной**

8. В какой ситуации человек не меняет роль при изменении коммуникативной ситуации?

- жена-начальник, придя домой, продолжает командовать детьми и мужем
- на вечеринке среди гостей вы видите знакомого врача и начинаете консультироваться у него по поводу своей болезни
- хозяйка дома занята своими делами и не обращает внимания на гостей

**Ответ: жена-начальник, придя домой, продолжает командовать детьми и мужем**

9. Невербальные действия, совершаемые бессознательно

- знаки
- симптомы
- сигналы

**Ответ: симптомы**

10. Наши закрытые жесты

- защищают нашу коммуникативную позицию
- ослабляют позицию собеседника
- усиливают нашу коммуникативную позицию

**Ответ: защищают нашу коммуникативную позицию**

11. Какой вид общения наименее конфликтен?

- открытое, неофициальное
- закрытое, официальное
- прямое, открытое

**Ответ: закрытое, официальное**

12. Какой из принципов общения ведёт к конфликту?

- принцип терпимости к собеседнику
- принцип благоприятной самоподачи
- принцип выяснения отношений
- принцип возвышения собеседника

**Ответ: принцип выяснения отношений**

13. Какое правило отражает принцип терпимости к собеседнику?

- произведите максимально приятное внешнее впечатление
- давайте советы собеседнику
- приспособливайтесь к собеседнику
- доказывайте свою правоту

**Ответ: приспособливайтесь к собеседнику**

14. Сущность закона «прогрессирующего нетерпения слушателей» в следующем

- чем дольше речь, тем она менее эффективна
- чем дольше речь, тем она более понятна слушателям
- короткая речь неэффективна

**Ответ: чем дольше речь, тем она менее эффективна**

15. Вывод из закона «ритма общения» следующий

- больше говорим, чем молчим
- молчание большая ценность в общении, чем говорение
- самое легкое общение – телефонное

**Ответ: молчание большая ценность в общении, чем говорение**

16. Сущность закона «притяжения критики» состоит в том, что

- критикуют провинившихся людей
- критикуют невиновных
- критикуют тех, кто больше выделяется из окружающей среды
- критикуют незаметных людей

**Ответ: критикуют тех, кто больше выделяется из окружающей среды**

17. Закон «искажения информации при ее передаче» требует

- более подробно объяснить подчинённым суть информации
- давать информацию в письменном виде
- обращаться с информацией непосредственно к «низам», а не передавать её через начальников
- информировать в устной форме отдельно каждого подчинённого

**Ответ: давать информацию в письменном виде**

18. Выберите правильный вариант ответа:

Принцип, на котором не может быть основано деловое общение, – это... .

- доброжелательность
- порядочность
- тактичность
- уважительность
- **ЭГОИЗМ**

19. Оценочными жестами являются

- поворот спиной
- лёгкий наклон головы в сторону собеседника
- рубленные движения ребром ладони
- предложение объятий

**Ответ: поворот спиной; лёгкий наклон головы в сторону собеседника**

20. Неэтикетными оценочными жестами являются:

- Раскачивание на стуле
- Отведение взгляда от собеседника
- Открытые жесты (открытые ладони, руки широко разведены, протянуты к собеседнику).
- Лёгкий наклон головы в сторону собеседника.

**Ответ: раскачивание на стуле, отведение взгляда от собеседника**

### **Открытые задания**

1. Какая составляющая эффективного общения нарушена в следующем диалоге?

Руководитель:

- Мария Ивановна, вы завтра едете в командировку в район.
- Почему я ? У меня много другой работы. И у меня дети. Пошлите другого сотрудника.
- Не обсуждается. Распоряжение подготовлено.

Мария Ивановна едет в командировку, хорошо выполняет задания, но отношения с начальником испорчены.

**Ответ: нарушен баланс отношений между партнерами**

2. Какой коммуникативный закон проявляется в следующей ситуации?

Студент, подрабатывающий в продажах компьютерной техники, рассказывает, что часто к нему обращаются люди пожилого возраста, которые слабо разбираются в технике, интернете. И вместо привычных для пользователей гаджетов терминов «вкладка», «браузер», «роутер», он использовал понятные общепринятые выражения, например, «новая страница, на плюсики нажмите, чтобы её открыть».

**Ответ: закон доверия к простым словам.**

3. Начальник вызывает сотрудницу Марию Ивановну и сообщает ей, что она должна поехать в командировку в район.

В ответ слышит:

- Почему я? У меня дети, меня муж не пускает и т.п.
- Это не обсуждается. Я издаю распоряжение, и вы завтра отправляетесь.

Мария Ивановна возвращается из командировки с выполненным заданием, но с начальником напряженные отношения.

Итог: мы наблюдаем реализацию результативной коммуникации.

**Как должен был поступить начальник, чтобы коммуникация была эффективной?**

**Ответ: начальнику нужно было «поднять» собеседника. Сказать сотруднице, что выбор выпал на неё, потому что лучше её никто не справится с поставленной задачей. (Вариант: начальник обещает выписать премию).**

4. Назовите три составляющих имиджа

**Ответ: 1) внешний; 2) поведенческий; 3) коммуникативный.**

5. Назовите дистанцию, оптимальную для делового общения с малознакомыми людьми. Какое у нее расстояние?

**Ответ: социальная дистанция; расстояние 1,5 метра**

6. Прочитайте основные критерии поведения соискателя на самопрезентации. Какие три важных пункта нужно, по вашему мнению, добавить к следующим:

- Категорически нельзя опаздывать на встречу
- Поставить телефон на беззвучный режим
- Поддерживать и грамотно вести диалог

**Ответ: следует добавить:**

- Рассказывать о себе кратко и по делу
- Проявлять доброжелательность
- Проявлять сдержанность

7. Назовите вербальные и невербальные проявления при завершении самопрезентации.

**Ответ:**

- Не забудьте поблагодарить за внимание;
- если общение доставило вам удовольствие, не стесняйтесь это продемонстрировать доброжелательной улыбкой и парой приятных слов на прощание.

8. Укажите, какой документ требуется представить, если Вы собираетесь пройти собеседование в порядке конкурсного отбора на какую-либо должность.

**Ответ: резюме**

9. Жесты, мимика, позы, дистанция, громкость голоса и пр. принадлежат <...> виду общения (воздействия)? Вставьте пропущенное прилагательное в нужной форме.

**Ответ: невербальному.**

10. Что в деловом общении является единственной формой физического контакта при приветствии и прощании?

**Ответ: рукопожатие**

11. Вставьте пропущенное сущ. в нужной форме.  
В письменном деловом общении неэтикетным (формальным) считается обращение без <...> к адресанту.

**Ответ: имени**

12. Какие невербальные этикетные формы (формулы) появляются в интернет-коммуникации наряду с элементами традиционного этикета?

**Ответ: смайлы / смайлики / эмодзи / эмоджи**

13. Суть принципа <...> к собеседнику можно сформулировать следующим образом: «Принимайте собеседника таким, каков он есть». Назовите этот принцип (укажите сущ. в род. п.).

**Ответ: терпимости / толерантности**

14. «Добивайтесь расположения собеседника, стремитесь понравиться ему» – суть принципа .....

**Ответ: благоприятной самоподачи**

15. . Вставьте краткое причастие в нужной форме.

Официальное общение наименее конфликтно, поскольку оно ...

**Ответ: регламентировано**

16. Какую коммуникативную роль играет подчинённый в следующей ситуации? Что указывает на эту роль?

В кабинет руководителя входит подчинённый.

- Пётр Иванович, разрешите войти. Мне очень нужен Ваш совет: я сомневаюсь, нужно ли привлекать к проекту Елену Иванову. Боюсь, что она не справится. Что Вы посоветуете?

**Ответ: коммуникативная роль «ищущий совета»; подчинённый просит у начальника дать совет, то есть «поднимает» его, указывает на его значительность. Роль «ищущий совета» способствует эффективной коммуникации.**

17. В какой коммуникативной позиции (по Э. Берну) выступает сотрудник в следующем диалоге? Мотивируйте ответ.

Руководитель: Проект нужно срочно доработать. Мы не успеваем. Прошу вас выйти в субботу.

Сотрудник: Следовало предупредить меня об этом заранее. Такое чувство, что без меня никто ничего не может сделать.

**Ответ: родитель; делает выговор, указывает, как нужно поступать в сложившейся ситуации, указывают на свою значимость**

18. В какой коммуникативной позиции (по Э. Берну) выступает сотрудник в следующем диалоге? Мотивируйте ответ.

Руководитель: Проект нужно срочно доработать. Мы не успеваем. Прошу вас выйти в субботу.

Сотрудник: Как быть? Что мне делать? Я уже пообещал семье субботний выезд за город.

**Ответ: ребёнок; он растерян, не знает, что делать, как поступить, не может принять решение**

19. В какой коммуникативной позиции (по Э. Берну) выступает сотрудник в следующем диалоге? Мотивируйте ответ.

Руководитель: Проект нужно срочно доработать. Мы не успеваем. Прошу вас выйти в субботу.

Сотрудник: не возражаю помочь. Но у меня расписаны выходные. Могу задержаться на работе в четверг и пятницу. Вас это устроит?

**Ответ: взрослый; спокоен, предлагает варианты выхода из ситуации**

20. Как реализуется принцип благоприятной самоподачи в деловом общении (назовите не менее трёх правил):

**Ответ:**

- 1. Произведите максимально приятное внешнее впечатление.**
- 2. Демонстрируйте уважительную манеру общения.**
- 3. Демонстрируйте собеседнику, что он вам нравится.**
- 4. Говорите собеседнику, что у вас с ним общие интересы, взгляды.**

5. Показывайте, что вы «свой».
6. Индивидуализируйте собеседника.
7. Чаще советуйтесь с собеседником.

Оценка	Критерии оценок
Зачтено	Правильные ответы составляют не менее 70%.
Не зачтено	Правильные ответы составляют менее 70%.

### Шкала оценивания для открытых заданий:

Открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности)

- 2 балла – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

Открытые задания (мини-кейсы, средний уровень сложности)

- 5 баллов – задача решена верно (получен правильный ответ: ошибка исправлена и названа);
- 2 балла – задача решена частично (ошибка исправлена, но не названа; ошибка названа, но не исправлена или неверно исправлена);
- 0 баллов – задача не решена (ошибка не названа и не исправлена; ошибка неверно названа и не исправлена).

## 20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью теоретических вопросов, позволяющих оценить уровень полученных знаний, а также презентации примеров коммуникативных ситуаций, демонстрирующих применение этих знаний.

### Перечень вопросов к зачету:

1. Виды воздействия на личность. Виды воздействия, преобладающие в медиатекстах.
2. Суть эффективного речевого воздействия и его составляющие.
3. Цели общения. Специфика целей общения в деловой и академической сфере.
4. Этика и этикетное общение.
5. Аксиомы общения.
6. Ролевая теория. Социальные роли.
7. Ролевая теория. Коммуникативные роли.
8. Транзакционный анализ Э. Берна.
9. Невербальное воздействие на личность.
10. Имидж и его составляющие.
11. Особенности создания имиджа в медиасфере.
12. Коммуникативное поведение.
13. Коммуникативная позиция говорящего.
14. Виды общения.



15. Законы общения.
16. Принципы речевого воздействия.
17. Правила речевого воздействия.
18. Приемы речевого воздействия, характерные для делового и академического общения.
19. Национальная специфика речевого воздействия.
20. Отличие речевого воздействия от манипулирования (на примере медиатекстов).

**Промежуточная аттестация выявляет:**

- 1) знание учебного материала и владение понятийным аппаратом науки о речевом воздействии и коммуникации в целом;
- 2) умение связывать теорию с практикой делового и академического общения;
- 3) умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, связанными с различными видами речевого воздействия и коммуникации в целом;
- 4) умение распознавать коммуникативные роли коммуникантов в различных коммуникативных ситуациях деловой и академической сферы;
- 5) владение приёмами речевого воздействия на личность.

**Описание технологии проведения:**

КИМ используются для выявления знаний, умений и навыков тех студентов, **которые не получили зачет по итогам работы на занятиях**. Для них проводится собеседование, включающее вопросы, предложенные выше.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется – зачтено, не зачтено.

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
<p>Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом науки о речевом воздействии, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач в области коммуникации.</p> <p>ИЛИ</p> <p>Обучающийся владеет понятийным аппаратом науки о речевом воздействии, но допускает ошибки при реализации знаний в анализе конкретной коммуникативной ситуации.</p>	Пороговый уровень	Зачтено
<p>Обучающийся частично владеет теоретическими основами дисциплины, фрагментарно способен определять специфику коммуникативной ситуации, не умеет применять теоретические знания в конкретной коммуникативной ситуации, не умеет применять приёмы воздействия на личность. Ответ не соответствует трём из пяти перечисленным показателям.</p>	–	Не зачтено