

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета экономики,
менеджмента и
информационных технологий

наименование факультета
С.А.Баркалов /

подпись И.О. Фамилия

31 августа 2021г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

«Деловое общение»

Направление подготовки 38.03.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Профиль Экономико-правовая безопасность и аудит в управлении персоналом

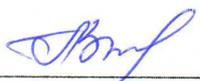
Квалификация выпускника бакалавр

Нормативный период обучения 4 года / 4 года и 11 м.

Форма обучения очная / заочная

Год начала подготовки 2019

Автор программы

 / Колесникова В.Б. /

Заведующий кафедрой
цифровой и отраслевой
экономики

 / Сироткина Н.В. /

Руководитель ОПОП

 / Володина Н.Л. /

Воронеж 2021

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели дисциплины

овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности и личной жизни, устанавливать и развивать позитивные и надежные контакты в рамках российского и мирового сообщества, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создании благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

1.2. Задачи освоения дисциплины

- достижение понимания студентами общественной значимости коммуникативных технологий в достижении согласия и стабильности на уровне межличностных, межгрупповых и международных отношений;

- обучение знаниям теоретических основ, сущности и специфических особенностей технологий делового общения, понятийного аппарата в области коммуникаций;

- овладение структурой, функциями, видами и формами делового общения, способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;

- обучение правилам и практическим приемам эффективного делового общения;

- обучение знаниям и соблюдению этических норм и принципов делового общения;

- обучение пользованию вербальными и невербальными средствами общения, а также распознаванию намерений партнеров, пользующихся этими средствами;

- обучение знаниям коммуникативных барьеров и умениям их преодолевать.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Деловое общение» относится к дисциплинам вариативной части блока Б1.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Деловое общение» направлен на формирование следующих компетенций:

ОПК-7 - готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других

ОПК-9 - способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

ПК-3 - знанием основ разработки и внедрения требований к должностям, критериев подбора и расстановки персонала, основ найма, разработки и внедрения программ и процедур подбора и отбора персонала, владением методами деловой оценки персонала при найме и умение применять их на практике

| Компетенция | Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции |
|--------------------|---|
| ОПК-7 | Знать - сущность и принципы делового общения |
| | Уметь - психологически правильно строить беседу; |
| | Владеть - приемами межличностной перцепции. |
| ОПК-9 | Знать - формы организации, стили и виды делового общения. |
| | Уметь - соблюдать этические нормы поведения. |
| | Владеть - навыками поведения в деловой среде |
| ПК-3 | Знать - основы профессиональной и речевой этики, особенности имиджа делового человека. |
| | Уметь - применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; |
| | Владеть - методами работы с персоналом (подбора, оценки, адаптации) |

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Деловое общение» составляет 3 з.е.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий

очная форма обучения

| Виды учебной работы | Всего часов | Семестры |
|---------------------------------------|-------------|----------|
| | | 3 |
| Аудиторные занятия (всего) | 54 | 54 |
| В том числе: | | |
| Лекции | 18 | 18 |
| Практические занятия (ПЗ) | 36 | 36 |
| Самостоятельная работа | 54 | 54 |
| Виды промежуточной аттестации - зачет | + | + |
| Общая трудоемкость: | | |
| академические часы | 108 | 108 |
| зач.ед. | 3 | 3 |

заочная форма обучения

| Виды учебной работы | Всего часов | Семестры |
|---|-------------|----------|
| | | 6 |
| Аудиторные занятия (всего) | 18 | 18 |
| В том числе: | | |
| Лекции | 8 | 8 |
| Практические занятия (ПЗ) | 10 | 10 |
| Самостоятельная работа | 86 | 86 |
| Часы на контроль | 4 | 4 |
| Виды промежуточной аттестации - зачет | + | + |
| Общая трудоемкость: академические часы | 108 | 108 |
| зач.ед. | 3 | 3 |

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение трудоемкости по видам занятий

Очная форма обучения

| № п/п | Наименование темы | Содержание раздела | Лекц | Прак зан. | СРС | Всего, Час |
|--------------|--|---|-----------|-----------|-----------|------------|
| 1 | Понятие, типология и функции общения | Определение общения, вопрос об общении как особой деятельности специфика делового общения компоненты общения, условия общения | 4 | 6 | 8 | 18 |
| 2 | Вербальные и невербальные средства общения | Структура речевого акта и его особенности, обратная связь, типы слушания, кинесика, такесика, проксемика, паралингвистика и просодика, фактор времени. Роджерс понятие конгруэнтности. Ситуация несовпадения вербальных и невербальных сигналов | 4 | 6 | 8 | 18 |
| 3 | Общение как процесс взаимодействия | Интраактивный компонент в общении, методы воздействия, речевые игры, теория Эго-состояний, приемы защиты от воздействия, коммуникативные и социальные роли | 4 | 6 | 8 | 18 |
| 4 | Перцепция в процессе общения | Сущность и особенности социальной перцепции, основные механизмы перцепции эффект первого впечатления, особенности построения образа партнера по общению, точность восприятия, условия точного восприятия | 2 | 6 | 10 | 18 |
| 5 | Эмоции в деловом общении | Специфика эмоций в деловом общении, особенности их проявления, технологии управления эмоциональными состояниями этапы развития эмоций | 2 | 6 | 10 | 18 |
| 6 | Дефектное общение | Акцентуации характера и психопатии, личностные установки затрудняющие общение, нарциссизм и др.расстройства личности Пути управления личностными особенностями | 2 | 6 | 10 | 18 |
| | Форма контроля - зачет | | - | - | - | - |
| Итого | | | 18 | 36 | 54 | 108 |

Заочная форма обучения

| № п/п | Наименование темы | Содержание раздела | Лекц | Прак зан. | СРС | Всего, час |
|------------------------|--|---|----------|-----------|-----------|------------|
| 1 | Понятие, типология и функции общения | Определение общения, вопрос об общении как особой деятельности специфика делового общения компоненты общения, условия общения | 2 | 1 | 14 | 17 |
| 2 | Вербальные и невербальные средства общения | Структура речевого акта и его особенности, обратная связь, типы слушания, кинесика, такесика, проксемика, паралингвистика и просодика, фактор времени. Роджерс понятие конгруэнтности. Ситуация несовпадения вербальных и невербальных сигналов | 2 | 2 | 14 | 18 |
| 3 | Общение как процесс взаимодействия а | Интрактивный компонент в общении, методы воздействия, речевые игры, теория Эго-состояний, приемы защиты от воздействия, коммуникативные и социальные роли | 1 | 2 | 14 | 17 |
| 4 | Перцепция в процессе общения | Сущность и особенности социальной перцепции, основные механизмы перцепции эффект первого впечатления, особенности построения образа партнера по общению, точность восприятия, условия точного восприятия | 1 | 2 | 14 | 17 |
| 5 | Эмоции в деловом общении | Специфика эмоций в деловом общении, особенности их проявления, технологии управления эмоциональными состояниями этапы развития эмоций | 1 | 2 | 14 | 17 |
| 6 | Дефектное общение | Акцентуации характера и психопатии, личностные установки затрудняющие общение, нарциссизм и др. расстройства личности Пути управления личностными особенностями | 1 | 1 | 16 | 18 |
| Форма контроля - зачет | | | - | - | 4 | 4 |
| Итого | | | 8 | 10 | 90 | 108 |

5.2 Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины не предусматривает выполнение курсового проекта (работы) или контрольной работы.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

7.1.1 Этап текущего контроля

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;

«не аттестован».

| Компетенция | Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции | Критерии оценивания | Аттестован | Неаттестован |
|-------------|---|--|---|---|
| ОПК-7 | Знать - сущность и принципы делового общения | Тест | Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах | Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах |
| | Уметь - психологически правильно строить беседу; | Решение стандартных задач | Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах | Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах |
| | Владеть - приемами межличностной перцепции. | Решение прикладных задач в конкретной предметной области | Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах | Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах |
| ОПК-9 | Знать - формы организации, стили и виды делового общения. | Тест | Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах | Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах |
| | Уметь - соблюдать этические нормы поведения. | Решение стандартных практических задач | Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах | Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах |
| | Владеть - навыками поведения в деловой среде | Решение прикладных задач в конкретной предметной области | Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах | Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах |
| ПК-3 | Знать - основы профессиональной и речевой этики, особенности имиджа делового человека. | Тест | Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах | Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах |
| | Уметь - применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; | Решение стандартных практических задач | Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах | Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах |
| | Владеть - методами работы с персоналом (подбора, оценки, адаптации) | Решение прикладных задач в конкретной предметной области | Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах | Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах |

7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 3 семестре для очной формы обучения, 6 семестре для заочной формы обучения по двухбалльной системе:

«зачтено»

«незачтено»

| Компетенция | Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции | Критерии оценивания | Зачтено | Незачтено |
|-------------|---|--|--|----------------------|
| ОПК-7 | Знать - сущность и принципы делового общения | Тест | Выполнение теста на 70-100% | Выполнение менее 70% |
| | Уметь - психологически правильно строить беседу; | Решение стандартных практических задач | Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач | Задачи не решены |
| | Владеть - приемами межличностной перцепции. | Решение прикладных задач в конкретной предметной области | Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач | Задачи не решены |
| ОПК-9 | Знать - формы организации, стили и виды делового общения. | Тест | Выполнение теста на 70-100% | Выполнение менее 70% |
| | Уметь - соблюдать этические нормы поведения. | Решение стандартных практических задач | Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач | Задачи не решены |
| | Владеть - навыками поведения в деловой среде | Решение прикладных задач в конкретной предметной области | Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач | Задачи не решены |
| ПК-3 | Знать - основы профессиональной и речевой этики, особенности имиджа делового человека. | Тест | Выполнение теста на 70-100% | Выполнение менее 70% |
| | Уметь - применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; | Решение стандартных практических задач | Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач | Задачи не решены |
| | Владеть - методами работы с персоналом (подбора, оценки, адаптации) | Решение прикладных задач в конкретной предметной области | Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач | Задачи не решены |

7.2 Примерный перечень оценочных средств (типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию

В структуру речевого общения входит:

- а) паралигвистика;
- б) кинесика;
- в) значение и смысл слов, фраз;
- г) такесика;

2 Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать

определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации:

- а) проекция;
- б) установка;
- в) эмпатия;
- г) идентификация;

3 Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения:

- а) внутриличностная;
- б) подтверждения;
- в) прагматическая;
- г) организация и поддержание межличностных отношений

4 Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием:

- а) мода;
- б) убеждение;
- в) заражение;
- г) конформность;

5 Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям:

- а) подражание;
- б) внушение;
- в) мода;
- г) заражение;

6 Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека:

- а) общение;
- б) сотрудничество;
- в) эмпатия;
- г) рефлексия;

7 Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание:

- а) проксемика;
- б) такесика;
- в) кинесика;
- г) паралингвистика;

8 Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения:

- а) проксемика;
- б) кинесика;
- в) паралингвистика;
- г) экстралингвистика;

9 Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание:

- а) эмпатическое;
- б) направленное;
- в) нерефлексивное;
- г) рефлексивное;

Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику:

- а) экстралингвистика;
- б) проксемика;
- в) паралингвистика;
- г) кинесика.

7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач

1 К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- а) выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором;
- б) дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора;
- в) расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора;
- г) сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств;

2 Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия:

- а) убеждение;
- б) просьба;
- в) принуждение;
- г) заражение;

3 «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а) деловых интересов партнеров;
- б) личностных, неделовых интересов партнеров;
- а) профессиональных интересов партнеров;

4 Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- а) партнер, который может стать жертвой манипуляции;
- б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие;
- в) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия;

5 В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) духовные идеалы партнера-адресата;
- б) когнитивные структуры партнера-адресата;
- в) потребности и склонности партнера-адресата;
- г) ценностные установки партнера-адресата;

6 Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными

нормами;

б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга;

в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник;

г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации;

7 Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

а) когнитивно - рациональных сил адресата психологического воздействия;

б) личностно-психологических сил манипулятора;

в) привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями;

г) статусно - ресурсных сил манипулятора;

8 К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор;

б) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции;

в) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции;

г) психотехнические приемы манипулятивного воздействия;

9 К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

а) временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором;

б) использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции;

в) преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов;

г) целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора;

10 К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

а) «ложного вовлечения»;

б) запутывания;

в) расположения;

г) скрытого принуждения;

д) убеждения.

7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

Задача 1. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1) Фрейд З., беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2) Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3) Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив ее заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?» Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

Задача 2. Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении и почему?

1) Основа отношения собеседника к нам закладывается в первые 15 секунд общения с ним.

2) Если вам сделали комплимент, его необходимо тут же вернуть, сделав его больше и цветистее.

3) Для того чтобы люди захотели с вами общаться, вы сами должны этого хотеть, и собеседники должны это видеть.

4) Говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами.

5) Улыбка ничего не стоит, но много дает. Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ею одаривает. Никто не богат настолько, чтобы обойтись без нее, и нет такого бедняка, который не стал бы от нее богаче. Она длится мгновение, а в памяти остается порой навсегда.

Задача 3. Примените эти афоризмы к процессу общения, «переведя» на язык современной науки.

1) Два уха и один язык нам даны для того, чтобы больше слушать и меньше говорить. (*Зенон из Китиона*)

2) Если встречаются военнослужащие одинакового звания, первым отдает честь тот, кто умнее. (*Положение устава французской армии*)

3) Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют. (*Восточная мудрость*)

4) Нет ничего только внутри... поскольку все, что внутри — снаружи. (*Гете*)

5) По одежке встречают, по уму провожают. (*Русская пословица*)

6) Нет ничего отвратительнее, чем много говорить о себе. (*Леонарди*)

7) Кто способен управлять женщиной, тот способен управлять государством. (*Бальзак*)

8) Скажи мне, кто твой друг, и я скажу, кто ты. (*Русская пословица*)

9) Рыбак рыбака видит издалека. (*Русская пословица*)

Задача 4. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и навсегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сынок (варианты: милок, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»;

Задача 5. Продолжите следующие тезисы:

1) Красивые дети начинают осознавать преимущества своей внешности с...

2) Физическая привлекательность мужчин в XX в. связана преимущественно с...

3) Красивый партнер по общению повышает...

4) Оценка физической привлекательности мужчины во многом определяется...

Задача 6. Американский психолог Джейн Темплтон в статье «Как продавец может узнать, что у покупателя на уме» пишет:

Если глаза возможного покупателя смотрят вниз, а лицо он отворачивает в сторону, — вам откажут. Напротив, если клиент искренне, а не механически улыбается, а его подбородок выставлен вперед, то он, вероятно, обдумывает ваше предложение. Если его взгляд встречается на несколько секунд с вашим и он одновременно улыбается легкой улыбкой, то он склонен принять ваше предложение. И наконец, если он чуть опускает голову и по лицу скользит улыбка, будьте уверены — покупка действительно будет сделана.

Как психологически расшифровать эти указания? Можно ли напрямую воспользоваться этой инструкцией при продаже товаров?

Задача 7. Прокомментируйте следующие отрывки из романа С. Мозма «Театр». Какими невербальными средствами и зачем воспользовалась

актриса Джулия Ламберт?

1) Все с той же надменной, но беспредельно приветливой улыбкой, улыбкой королевы, которую та дарует подданным во время торжественных процессий, Джулия пристально глядела на Джун. Она ничего не говорила. Она помнила афоризм Жанны Тэбу: «Не делай паузы, если в этом нет крайней необходимости, но уж если сделала, тяни ее сколько сможешь». Джулия, казалось, слышала, как громко бьется сердце девушки, видела, как та съеживается в своей купленной на распродаже одежде, съеживается в собственной коже. Единственная большая мизансцена Эвис была во втором акте. Кроме нее, в ней участвовала Джулия, и Майкл поставил сцену так, что все внимание зрителей должно было сосредоточиться на девушке. Это соответствовало и намерению драматурга. Джулия, как всегда, следовала на репетициях всем указаниям Майкла. Чтобы оттенить цвет глаз и подчеркнуть белокурые волосы Эвис, они одели ее в бледно-голубое платье. Для контраста Джулия выбрала себе желтое платье подходящего оттенка. В нем она и выступала на генеральной репетиции. Но одновременно с желтым Джулия заказала себе другое, из сверкающей серебряной парчи, и, к удивлению Майкла и ужасу Эвис, в нем она и появилась на премьере во втором акте. Его блеск и то, как оно отражало свет, отвлекало внимание зрителей. Голубое платье Эвис выглядело рядом с ней невзрачным и унылым, как линиялая тряпка. Когда они подошли к главной мизансцене, Джулия вынула откуда-то — как фокусник вынимает из шляпы кролика — большой платок пунцового шифона и стала им играть. Она помахивала им, она расправляла его у себя на коленях, словно хотела получше рассмотреть, сворачивала его жгутом, вытирала им лоб, изящно сморкалась в него. Зрители, как замороженные, не могли оторвать глаз от красного лоскута. Джулия уходила в глубину сцены, так что, отвечая на ее реплики, Эвис приходилось обращаться к залу спиной, а когда они сидели вместе на диване, взяла девушку за руку, словно бы повинуюсь внутреннему порыву, совершенно естественным, как казалось зрителям, движением и, откинувшись назад, вынудила Эвис повернуться в профиль к публике. Джулия еще на репетициях заметила, что в профиль Эвис немножко похожа на овцу. Автор вложил в уста Эвис строки, которые были так забавны, что на первой репетиции все актеры покатались со смеху. Но сейчас Джулия не дала залу осознать, как они смешны, и тут же кинула ей ответную реплику; зрители, желая услышать ее, подавили свой смех. Сцена, задуманная как чисто комическая, приобрела сардонический оттенок, и героиня Эвис стала выглядеть одиозной. Эвис, не слыша ожидаемого смеха, от неопытности испугалась и потеряла над собой контроль, голос ее зазвучал жестко, жесты стали неловкими. Джулия отобрала у Эвис мизансцену и сыграла ее с поразительной виртуозностью. Но ее последний удар был случаен. Эвис должна была произнести длинную речь, и Джулия нервно скомкала свой платочек; этот жест почти автоматически повлек за собой соответствующее выражение: она поглядела на Эвис встревоженными глазами, и две тяжелые слезы покатались по ее щекам. Вы чувствовали, что она сгорает со стыда за

ветреную девицу, вы видели ее боль из-за того, что все ее скромные идеалы, ее жажда честной, добродетельной жизни осмеиваются столь жестоко. Весь эпизод продолжался не больше минуты, но за эту минуту Джулия сумела при помощи слез и муки, написанной на ее лице, показать все горести жалкой женской доли. С Эвис было покончено навсегда.

Задача 8. Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в этих трансакциях и почему?

1) *Иванов*. Что стало с молодежкой?! Она совсем распустилась! *Петров*. Да, в их годы мы были поскромнее.

2) *Преподаватель*. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? *Студент*. Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!

3) *Кассир*. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? *Бухгалтер*. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4) *Голубева*. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. *Коршунов*. Ну конечно- конечно, с удовольствием провожу.

5) *Иванов*. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! *Петров*. О, конечно - конечно, я просто не заметил. Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6) *Петров*. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. *Сидоров*. Могу и вообще не выступать...

7) *Жена*. Сходи, погуляй с Джерри. Заодно зайдешь за хлебом. *Муж*. Видишь, я

Задача 9. Ниже приведен отрывок из книги И. Ильфа и Е. Петрова «Двенадцать стульев». Проанализируйте ходы манипуляции Остапа Бендера. Какие психологические приемы лежат в основе общения Остапа Бендера с Людоедкой Эллочкой?

На ней был халатик, переделанный из толстовки Эрнеста Павловича и отороченный загадочным мехом. Остап сразу понял, как вести себя в светском обществе. Он закрыл глаза и сделал шаг назад.

— Прекрасный мех! — воскликнул он.

— Шутите! — сказала Эллочка нежно. — Это мексиканский тушкан.

— Быть этого не может. Вас обманули. Вам дали гораздо лучший мех. Это шанхайские барсы. Ну да! Барсы! Я знаю их по оттенку. Видите, как мех играет на солнце!.. Изумруд! Изумруд!

Эллочка сама красила мексиканского тушкана зеленой акварелью, и поэтому похвала утреннего посетителя была ей особенно приятна. Не давая хозяйке опомниться, великий комбинатор вывалил все, что слышал когда-либо о мехах. После этого заговорили о шелке, и Остап обещал подарить очаровательной хозяйке несколько сот шелковых коконов, якобы привезенных ему председателем ЦИК Узбекистана.

— Вы — парниша, что надо, — заметила Эллочка после первых минут знакомства.

Задача 10. Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие

безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную пресс-конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной {мужчиной}. Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. Наряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару. Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз. ...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (*М. Палмер*)

7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Этические механизмы и принципы деловых отношений.
2. Сущность общения.
3. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).
4. Цели, содержание и средства общения.
5. Стили и виды общения.
6. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.
7. Коммуникативные барьеры в общении.
8. Способы вербального воздействия.
9. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).
10. Культура речи делового человека.
11. Манеры ведения разговора.
12. Понятие о невербальных средствах общения.
13. Цели и задачи невербального общения.
14. Природа конфликта и виды конфликтов.
15. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
16. Психологические защитные механизмы личности.
17. Виды и формы, этапы делового общения.
18. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.
19. Этические нормы делового общения.
20. Этикет в деятельности делового человека.
21. Критерии этического уровня деловых отношений.
22. Невербальные коммуникации в структуре общения.
23. Правила поведения для конфликтногенных людей.
24. Стрессовые факторы делового общения.
25. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.
26. Психологические концепции структуры личности.

27. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными.
28. Правила эффективности деловых отношений.
29. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика делового человека.
30. История этикета и его виды. Специфика делового этикета.
31. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.
32. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия.
33. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.
34. Стрессы: причины, источники, профилактика.
35. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.
36. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
37. Правила подготовки и прочтения доклада, проведения деловой беседы.
38. Практика проведения деловых совещаний.
39. Отличие совещания от заседания.
40. Соционические типы в деловом общении.
41. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового общения. Техника активизации слушания.
42. Отличия дискуссии, спора, полемики
43. Правила цивилизованной дискуссии.
44. Сущность референтности и интернальности как качеств делового человека.
45. Смысл понятий эмпатия, "строуксы", раппорт.
46. Толерантность, ее значимость в культуре современного делового человека.
47. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики.
48. Приемы рационального реагирования на критику, снижающие ее "болевой порог".
49. Современные нормы ведения деловой переписки. Типы деловых писем.
50. Тип информации, передаваемой только в письменном виде, в отдельных случаях - только от руки.
51. Современные этикетные нормы делового общения по телефону.
52. Сущность, причины и виды коммуникативных и психологических барьеров
53. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной оптимизации общения.
54. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.

55. Этапы прохождения переговорного процесса и задачи на каждом из них.
56. Этические основы цивилизованной переговорной культуры.
57. "Золотое правило этики" относительно к переговорному процессу.
58. Типовые управленческие документы и их характеристика.
59. Общие правила оформления документов.
60. Особенности поведения деловых партнеров экстравертного и интравертного типа.
61. Вербальные средства общения
62. Речь и ее значение в развитии личности и общества.
63. Виды и функции речи.
64. Речевой этикет. Публичная речь.
65. Язык как инструмент делового общения. Культура речи современного специалиста.
66. Основные правила для говорящего и слушающего.
67. Невербальные средства общения.
68. Разновидности невербальных средств общения: их понимание и применение на практике.
69. Коммуникативные барьеры в общении (непонимания (фонетический, семантический, стилистический, логический); индивидуально-психологический; информационно-административный; социально-психологический (возрастной, межнациональный, профессиональный, половой и т.п.)).
70. Причины возникновения коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
71. Коммуникативные конфликты.
72. Разновидности конфликтов, причины и поводы их возникновения.
73. Динамика конфликтов и ее диагностика.
74. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.
75. Стратегия и тактика поведения в конфликтных ситуациях.
76. Типы конфликтных личностей.
77. Этапы делового общения.
78. Стили делового общения.
79. Разновидности делового общения.
80. Национально-психологические особенности делового общения.
81. Организация и проведение групповой дискуссии.
82. Этапы деловых переговоров.
83. Индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе.
84. Типы деловых партнеров.
85. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У. Юри) и ее вклад в развитие современных цивилизованных подходов к переговорному процессу.
86. Методы ведения переговоров.
87. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.

88. Этика и культура переговорного процесса.
89. Техника публичных выступлений.
90. Подготовка публичного выступления.
91. Техника публичного выступления.
92. Выступление без подготовки.
93. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения.
94. Подготовленное выступление.
95. Выработка требований к выступлению.

7.2.5 Примерный перечень заданий для подготовки к экзамену

Не предусмотрено учебным планом

7.2.6. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации

Зачет проводится по билетам, каждый из которых содержит 1 теоретический вопрос, 1 стандартную задачу, 1 прикладную задачу. Правильный ответ на вопрос оценивается в 5 баллов, стандартная задача в 7 баллов, прикладная задача в 8 баллов.

Максимальное количество набранных баллов на зачете –20.

1. Оценка «Не зачтено» ставится в случае, если студент набрал менее 10 баллов.

2. Оценка «Зачтено» ставится в случае, если студент набрал от 10 до 20 баллов.

7.2.7 Паспорт оценочных материалов

| №п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции | Наименование оценочного средства |
|------|--|--------------------------------|--|
| 1 | Понятие, типология и функции общения | ОПК-7, ОПК-9, ПК -3 | Тест, контрольная работа, защита практической работы |
| 2 | Вербальные и невербальные средства общения | ОПК-7, ОПК-9, ПК -3 | Тест, контрольная работа, защита практической работы |
| 3 | Общение как процесс взаимодействия | ОПК-7, ОПК-9, ПК -3 | Тест, контрольная работа, защита практической работы |
| 4 | Перцепция в процессе общения | ОПК-7, ОПК-9, ПК -3 | Тест, контрольная работа, защита практической работы |
| 5 | Эмоции в деловом общении | ОПК-7, ОПК-9, ПК -3 | Тест, контрольная работа, защита практической работы |
| 6 | Дефектное общение | ОПК-7, ОПК-9, ПК -3 | Тест, контрольная работа, защита практической работы |

7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тестирование осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных тест-заданий на бумажном носителе. Время тестирования 30 мин. Затем осуществляется проверка теста экзаменатором и выставляется оценка согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1 Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 252 с. — ISBN 978-5-394-04151-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107778.html>

2 Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>

Дополнительная литература:

1 Культура речи и делового общения : учебно-методическое пособие / составители Г. А. Касумовой. — Тюмень : Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108806.html>

2 Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117239.html>

8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Лицензионное программное обеспечение

1. Office Professional Plus 2013 Single MVL A Each Academic

Свободное ПО

1. Moodle
2. OpenOffice
3. Skype
4. Zoom

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.edu.ru/>
2. Образовательный портал ВГТУ

Информационные справочные системы

1. <http://window.edu.ru>
2. <https://wiki.cchgeu.ru/>

Современные профессиональные базы данных:

- Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология, Менеджмент. Большая электронная библиотека - <https://ecsocman.hse.ru/>
- Информационно-аналитическое агентство Bloomberg - <https://www.bloomberg.com/europe>
- Федеральная служба государственной статистики - <http://www.gks.ru/>
- КиберЛенинка - <https://cyberleninka.ru/>
- журнал «MANAGEMENT» - <https://iso-management.com/>
- журнал «Управление персоналом» - <https://www.top-personal.ru/>

9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Лекционная аудитория, оснащённая мультимедийным оборудованием (проектор, экран, звуковоспроизводящее оборудование), обеспечивающим демонстрацию (воспроизведение) мультимедиа-материалов

Аудитории для практических занятий, оснащенные:

- мультимедийным оборудованием (проектор, экран, звуковоспроизводящее оборудование), обеспечивающим демонстрацию (воспроизведение) мультимедиа-материалов
- интерактивными информационными средствами;
- компьютерной техникой с подключением к сети Интернет

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

По дисциплине «Деловое общение» читаются лекции, проводятся практические занятия. Основой изучения дисциплины являются лекции, на

которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе. Практические занятия направлены на овладение способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников. Занятия проводятся путем решения конкретных задач в аудитории.

Самостоятельная работа студентов включает:

- изучение теоретического материала,
- подготовка к лекциям, практическим занятиям,
- работа с учебно-методической литературой,
- оформление конспектов лекций, подготовка эссе, отчетов,
- подготовка к текущему контролю успеваемости.

| Вид учебных занятий | Деятельность студента |
|---------------------------------------|---|
| Лекция | Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии. |
| Практическое Занятие | Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму. |
| Самостоятельная работа | Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие: <ul style="list-style-type: none"> - работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций; - выполнение домашних заданий и расчетов; - работа над темами для самостоятельного изучения; - участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад; - подготовка к промежуточной аттестации. |
| Подготовка к промежуточной аттестации | Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. |

Лист регистрации изменений

| № п/п | Перечень вносимых изменений | Дата внесения изменений | Подпись заведующего кафедрой, ответственной за реализацию ОПОП |
|----------|--|-------------------------------|---|
| 3 | Актуализирован раздел 8.1 в части используемой учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины Актуализирован раздел 8.2 в части состава используемого лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и справочных информационных систем | 31.08.2020 |  |
| 4 | Актуализирован раздел 8.1 в части используемой учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины Актуализирован раздел 8.2 в части состава используемого лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и справочных информационных систем | 31.08.2021 |  |