

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИО: Силин Яков Петрович ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.06.2026 19:59:02
Уникальный программный ключ: 24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

04.12.2025 г.
протокол № 12
Зав. кафедрой Банных С.Г.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования
16 декабря 2025 г.
протокол № 4
Председатель Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Практика речевого воздействия руководителей
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Креативное управление в клиентоориентированных организациях
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2026
Разработана:	
Доцент, к.ф.н.	Баннных С.Г.
Профессор, д.ф.н.	Матвеева А.И

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	6
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	22
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	22
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	23
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	23

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)
---------	---

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

« Практика речевого воздействия руководителей» нацелен на формирование и совершенствование коммуникативных навыков, востребованных в повседневной жизни, учебной и профессиональной деятельности. Ключевым понятием курса является понятие коммуникативной компетентности личности, подразумевающее знание законов и правил эффективной коммуникации и умения, связанные с использованием арсенала коммуникативных средств в зависимости от ситуации общения и интенций коммуникантов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 8						
Зачет	144	16	8	8	124	4
Семестр 9						
Контрольная работа, Экзамен	180	20	8	12	151	5
	324	36	16	20	275	9

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1.УК-3 Знать: различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия
	ИД-2.УК-3 Уметь: строить отношения с окружающими людьми, с коллегами

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-3.УК-3 Иметь практический опыт: участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1.УК-4 Знать: литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации
	ИД-2.УК-4 Уметь: выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации
	ИД-3.УК-4 Иметь практический опыт: составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт говорения на государственном и иностранном языках
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1.УК-5 Знать: основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации
	ИД-2.УК-5 Уметь: вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм
	ИД-3.УК-5 Иметь практический опыт: анализа философских и исторических фактов, опыт оценки явлений культуры

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 8		140					

Тема 1.	Понятие речевого воздействия. Виды речевой деятельности (УК-3, УК-4, УК-5)	19	1		1	17	
Тема 2.	Этапы создания и восприятия текстов. Механизмы речи (УК-3, УК-4, УК-5)	19	1		1	17	
Тема 3.	Руководитель как коммуникативный лидер. Речевые приёмы, используемые руководителем для достижения различных коммуникативных намерений (УК-3, УК-4, УК-5)	19	1		1	17	
Тема 4.	Правила построения речевых отношения руководителей с окружающими людьми, с коллегами на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5)	19	1		1	17	
Тема 5.	Уловки, применяемые для усиления речевого воздействия руководителя (УК-3, УК-4, УК-5)	19	1		1	17	
Тема 6.	Невербальные средства в клиентоориентированном общении. Роль жестов, мимики, взгляда в профессиональной деятельности руководителя. Основы межкультурной невербальной коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5)	19	1		1	17	
Тема 7.	Психологические основы манипуляции (УК-3, УК-4, УК-5)	26	2		2	22	
Семестр 9		23					
Тема 8.	Признаки манипуляции. Выбор субъекта – объекта манипулятивного речевого воздействия (УК-3, УК-4, УК-5)	23	1		1	21	
Семестр 9		148					
Тема 9.	Роль интонации в клиентоориентированном общении. Интонационные стили речи руководителя. Индивидуальный стиль речи руководителя. (УК-3, УК-4, УК-5)	23	1		1	21	
Тема 10.	Основные составляющие манипулятивного речевого воздействия (УК-3, УК-4, УК-5)	23	1		1	21	
Тема 11.	Профессиональное слушание. Виды профессионального слушания. Способы и приемы профессионального слушания. (УК-3, УК-4, УК-5)	23	1		1	21	
Тема 12.	Стратегии и тактики манипулятивного речевого воздействия в различных видах институционального дискурса (УК-3, УК-4, УК-5)	23	1		1	21	
Тема 13.	Стратегии защиты от манипулятивных тактик. (УК-3, УК-4, УК-5)	25	1		3	21	

Тема 14.	Правила передачи знания и опыта речевого воздействия руководителя подчиненным. Контроль руководителя за соблюдением в устанавливаемых нормах требований речевого воздействия сотрудников в клиентоориентированных организациях (УК-3, УК-4, УК-5)	31	2	4	25	
----------	---	----	---	---	----	--

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-4	Тест №1	Тест из 20 вопросов. В каждом варианте по 4 ответа. Правильный ответ - 1.	100-86 баллов оценка "отлично" 85-75 баллов хорошо 74-65 удовлетворительно 63-0 неудовлетворительно
Тема 5-8	Тест № 2	Тест из 20 вопросов. В каждом варианте по 4 ответа. Правильный ответ - 1.	100-86 баллов оценка "отлично" 85-75 баллов хорошо 74-65 удовлетворительно 63-0 неудовлетворительно
тема 9-14	Тест №3	Тест из 20 вопросов. В каждом варианте по 4 ответа. Правильный ответ - 1.	100-86 баллов оценка "отлично" 85-75 баллов хорошо 74-65 удовлетворительно 63-0 неудовлетворительно
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			
9 семестр (Эк)	Билеты	Всего 15 билетов. В каждом по 2 теоретических вопроса и одному практическому заданию.	До 10 баллов
8 семестр (За)	Тесты	Тест из 30 вопросов. В каждом варианте по 4 ответа. Правильный ответ - 1.	До 10 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Понятие речевого воздействия. Виды речевой деятельности (УК-3, УК-4, УК-5)
Понятие речевого воздействия, которое определяется как воздействие человека на другого человека или группу лиц при помощи речи и сопровождающих речь невербальных средств для достижения поставленной говорящим цели изменения поведения адресата, его установок, намерений, представлений, оценок и т.п. в ходе речевого взаимодействия с ним.

Тема 2. Этапы создания и восприятия текстов. Механизмы речи (УК-3, УК-4, УК-5)
Этапы создания и восприятия текстов. Механизмы речи. Речевая деятельность реализуется в различных формах и видах. Обычно виды речевой деятельности вычленяются в зависимости от характера психофизиологической деятельности человека, связанной с созданием и восприятием текстов (высказываний).

Продуктивные виды речевой деятельности — говорение и письмо — предполагают создание текстов (высказываний) в устной (говорение) и письменной (письмо) форме.

Тема 3. Руководитель как коммуникативный лидер. Речевые приёмы, используемые руководителем для достижения различных коммуникативных намерений (УК-3, УК-4, УК-5)
Руководитель как коммуникативный лидер. Речевые приёмы, используемые руководителем для достижения различных коммуникативных намерений
Коммуникация выступала и выступает как способ формирования человеческой личности, необходимое условие нормального развития человека как члена общества, условие его духовного и физического здоровья, способом познания других людей и самого себя. Вне общения человек как личность сформироваться не может

Тема 4. Правила построения речевых отношения руководителей с окружающими людьми, с коллегами на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5)
Общая схема речевого воздействия строится на донесении информации, формировании на ее основе интересов, побуждений. Задача общения — посылать речевые сигналы, которые имеют для вашего собеседника эмоциональное значение. Эффективная беседа не может быть пространной. Пространное изложение лишней информации снижает коммуникационную эффективность. Когда много говорят о малом, то мало думают о значительном.

Тема 5. Уловки, применяемые для усиления речевого воздействия руководителя (УК-3, УК-4, УК-5)
Уловки, применяемые для усиления речевого воздействия руководителя В зависимости от целей, собеседник (журналист, интервьюер и т.д.) выбирает разные коммуникативно-речевые тактики. Ими необходимо не только пользоваться самому, но и понимать, какие тактики выбирает ваш собеседник (без этого невозможно подстроиться).

Тема 6. Невербальные средства в клиентоориентированном общении. Роль жестов, мимики, взгляда в профессиональной деятельности руководителя. Основы межкультурной невербальной коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5)
Наверное, многие сталкивались с ситуацией, когда ваш собеседник вам вроде всё красиво и правильно рассказывает, но вы, почему то ему не верите. Как правило, такие эмоции вызывает человек, который совершает ошибки в невербальном общении с клиентом.

Тема 7. Психологические основы манипуляции (УК-3, УК-4, УК-5)

Психологическая манипуляция широко распространена во всех сферах человеческой жизнедеятельности – от политики до личной жизни. Наиболее жесткие виды манипуляции применяются представителями тоталитарных сект по отношению к своим жертвам. Наиболее легкой добычей мошенников сектантов становятся одинокие, дезадаптированные люди.

Тема 8. Признаки манипуляции. Выбор субъекта – объекта манипулятивного речевого воздействия (УК-3, УК-4, УК-5)

Стремление навязать адресату свою точку зрения, определенный взгляд на проблему наблюдается сегодня практически во всех сферах коммуникации. Особенно это касается средств массовой информации.

Тема 9. Роль интонации в клиентоориентированном общении. Интонационные стили речи руководителя. Индивидуальный стиль речи руководителя. (УК-3, УК-4, УК-5)

Благодаря интонации мы можем уловить смысл высказывания, даже не зная слов, его составляющих. При этом роль интонации усиливается по мере повышения эмоциональности речи. Прочитайте текст вначале про себя. Подумайте, с какой интонацией хозяин произносил выделенное предложение. Выразительная, индивидуально окрашенная, богатая интонационно речь - залог успешной управленческой деятельности. И это не случайно: содержание материала неизбежно преломляется в восприятии сотрудников сквозь призму звучания речи руководителя. Наблюдения показывают, что интонационно невыразительная речь руководителя обедняет хорошо продуманный, методически грамотно спланированный материал.

Развитие индивидуального стиля профессиональной речи как показателя высшего уровня владения коммуникативными умениями, творческого подхода к своей профессии.

Индивидуальный стиль речи как неотъемлемая черта искусного оратора, талантливого лектора, руководителя-мастера всегда привлекала внимание риториков, педагогов, методистов.

Тема 10. Основные составляющие манипулятивного речевого воздействия (УК-3, УК-4, УК-5)

Основные составляющие манипулятивного воздействия: - оперирование информацией; - утаивание информации и использование определенных способов подачи информации; - воздействие на психологические мишени. Тактика манипулятивной подачи информации, которую можно определить

как комплекс речевых актов, предназначенных прежде всего для искажения (трансформации) различного рода информации. Названная тактика подразумевает в основном работу с информационным потоком, а следовательно, именно языковые средства при ее применении весьма важны. При этом воплощается она в большом количестве разнообразных приемов: искажения информации, утаивания информации, селекции информации, подачи чрезмерного количества информации, подачи информации мелкими порциями, особой компоновки тем, использования специфического момента подачи информации, подпороговой подачи информации, домысливания в нужном направлении, использования авторитетного информатора, употребления слов с заданной пресуппозицией, эксплуатации цифровых данных. Несмотря на сходство конкретных воплощений тактики манипулятивной подачи информации, рекламный и политический дискурс несколько различаются набором и степенью значимости конкретных приемов, воплощающих эту тактику. В рекламном дискурсе наиболее часто используются приемы специальной компоновки информации, использования авторитетного информатора, употребление специфически экспрессивной лексики и эксплуатации цифровых данных. Для политического дискурса характерны прежде всего такие приемы трансформации информации как умалчивание, селекция информации и ее искажение.

Тема 11. Профессиональное слушание. Виды профессионального слушания. Способы и приемы профессионального слушания. (УК-3, УК-4, УК-5)

Профессиональное слушание — это прежде всего: особое поощряющее отношение, подталкивающее к общению; своеобразное воздействие на партнера, способствующее развитию и мысли; первый шаг в развитии коммуникабельности. Американский исследователь общения Келли выделяет четыре вида профессионального слушания:

направленное критическое слушание;
эмпатическое слушание;
нерефлексивное слушание;
активное рефлексивное слушание.

Приемы профессионального слушания

Активная поза, которая означает слушание, не развалясь и не согнувшись, с выразительной мимикой и ясным лицом, с жестикуляцией, символизирующей открытость, расположение и т. п.

Искреннее и полное внимание к собеседнику.

Целенаправленное и внимательное молчание.

Тема 12. Стратегии и тактики манипулятивного речевого воздействия в различных видах институционального дискурса (УК-3, УК-4, УК-5)

К методам языкового манипулирования относятся:

замаскированное выражение смысла, в том числе с использованием импликатур;
предвзятые категорические формулировки;
однобокая интерпретация фактов;
искажение пресуппозиции слов и утверждений;
широкое использование оценочной лексики;
опора на стереотипы; ключевые слова, ярлыки;

манипулирование ролями субъекта и объекта действия. Речевое воздействие (англ., нем.: persuasion) – воздействие на поведение, установки, оценки индивида и/или группы лиц средствами языка.

Изучается как комплексное явление, как взаимодействие языковых и социальных феноменов в связке «язык-общество». Речевое воздействие рассматривается в современных научных концепциях об эффективном речевом общении, в рамках таких научных дисциплин как риторика (классическая и неориторика), теория аргументации, теория коммуникации, социология, психология, психолингвистика. Использование языка рассматривается как одно из средств осуществления власти в обществе. Через анализ языкового выражения вскрываются социальные и идеологические интересы, оценки и позиции использующего язык человека/группы лиц. Воздействие на воспринимающее сознание может оказываться особым речевым формулированием, нацеленным на внедрение в сознание другой личности определённых оценок, мнений, отношений. Это происходит не всегда прямо и необязательно связано с ложным, искажающим факты изложением.

Тема 13. Стратегии защиты от манипулятивных тактик. (УК-3, УК-4, УК-5)

Если вами манипулируют, можно действовать двумя способами:

1. Признание. В мягкой форме обозначить границы, затем уточнить и признать реальную ситуацию, без борьбы и агрессии.

В моём случае можно было перезвонить и озвучить следующее: «Когда вы вешаете трубку, не дождавшись моего согласия, я не знаю, продолжать ли работу над проектом. На сегодняшний вечер у меня планы, и я не могу уделить время вашему заказу. Прошу вас заканчивать разговор, когда мы договорились (обозначение границ). Поясните, пожалуйста, как именно я сорву продажи (уточнение реальной истории)».

Когда вы уточняете факты, история манипулятора «разваливается», и остаётся лишь разделить ответственность. Например, так: «Давайте вернёмся к нашим изначальным договорённостям. По возможности я постараюсь ускориться, но обещать этого не могу». Так — после расставления точек над *i*, спокойно и без агрессии — собеседники достигают договорённости. Выигрывают оба: заказчик получает качественную работу, исполнитель — оплату и кейс в портфолио.

2. Зеркало. Отразить манипуляцию зеркально в форме шутки, а после предложить манипулятору «надеть ваши ботинки». Опять же без злобы и надменности, но с чувством собственного достоинства.

Существовал и такой вариант реакции: «(в шутливом тоне) Армагеддон Иннокентьевич, представьте, если ваши партнёры, как в Зазеркалье, начнут вести переговоры с телефонных гудков. Будет ли вам понятно, что они имеют в виду? (Зеркальное отражение без злобы.) Как вы будете чувствовать себя, если вам скажут сделать что-либо, не поинтересовавшись вашими планами и желанием? (Предложение оказаться на вашем месте.)»

Тема 14. Правила передачи знания и опыта речевого воздействия руководителя подчиненным.

Контроль

руководителя за соблюдением в устанавливаемых нормах требований речевого воздействия сотрудников в

клиентоориентированных организациях (УК-3, УК-4, УК-5)

Официальное общение ведется в официальных, то есть в формальных коммуникативных ситуациях – начальник и подчиненный, коллега-коллега, продавец-покупатель, клиент-слушатель, учащийся – преподаватель, гражданин – представитель власти, проситель – чиновник и т.д.

В официальном общении роли общающихся достаточно четко определены и необходимо вести общение в рамках этих ролей. Официальное общение предполагает четкое соблюдение всеми участниками официального социального статуса друг друга. При проведении контроля по соблюдению требований речевого воздействия сотрудников в клиентоориентированных организациях решаются следующие основные задачи: Обеспечение личной ответственности каждого сотрудника за выполнение своих служебных обязанностей и соблюдение установленных требований к служебному поведению.

Руководители обеспечивают: систематический анализ состояния служебной дисциплины и законности в подчиненных подразделениях. Выработку и реализацию мер, направленных на поддержание в подразделениях установленного порядка и правил выполнения служебных обязанностей. Организацию профилактической работы, нацеленной на выявление причин нарушений норм речевого воздействия.

Формируют требовательность руководителей всех уровней к подчиненным сотрудникам в сочетании с уважением их личного достоинства и постоянной заботой о них. Оценивают объективность и обоснованность применения в отношении подчиненных сотрудников мер поощрения и дисциплинарных взысканий. Создают для сотрудников социально-бытовые условия, обеспечивающие высокую культуру труда.

В работе по контролю руководителя за соблюдением требований речевого воздействия используются следующие основные формы: информирование сотрудников о мерах юридической ответственности за совершение правонарушений. Правовая пропаганда, правовое воспитание сотрудников.

Рассмотрение и разрешение руководителями предложений, заявлений, жалоб, а также прием посетителей. Осуществляют проведение служебных проверок по фактам правонарушений, совершенных сотрудниками, с выработкой и принятием профилактических мер.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Этапы создания и восприятия текстов. Механизмы речи (УК-3, УК-4, УК-5)

Рецептивные виды речевой деятельности связаны с восприятием и осмыслением устных (слушание) и письменных (чтение) текстов.

При этом необходимо помнить, что и при создании, и при восприятии текстов главным является смысл высказывания, его передача в процессе создания текста или его познание в процессе восприятия (слушания, чтения) высказывания.

Тема 3. Руководитель как коммуникативный лидер. Речевые приёмы, используемые руководителем для достижения различных коммуникативных намерений (УК-3, УК-4, УК-5)
Как происходит процесс создания и восприятия текстов? Ответ на этот вопрос дать очень сложно, потому что процесс этот скрыт от нашего непосредственного наблюдения. Процесс приготовления борща, обработки детали описать гораздо проще, так как при этом мы опираемся на материальные, осязаемые объекты, а способ воздействия на них тоже вполне реален: механизмы и способы действия становятся понятными в ходе повторения каких-либо реально осознаваемых операций, их воспроизведения, репродукции.

Тема 4. Правила построения речевых отношения руководителей с окружающими людьми, с коллегами на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5)
Эффективным обычно бывает разговор в русле выраженного личного интереса. Это повышает вербальную активность, сопровождаемую положительными эмоциями. Здесь полезными могут быть фразы: «Сможете ли вы...», «Согласились бы вы...», «Как вы полагаете...», «Не считаете ли вы...», «Есть ли у вас возможность...» и др. Важно следовать правилу — начинать с позитивного. Многое зависит от вашей осведомленности о природе интонации, мимики, жестов и правильного их прочтения.

Тема 5. Уловки, применяемые для усиления речевого воздействия руководителя (УК-3, УК-4, УК-5)
ходы, используемые в диалогах:

Ход «обобщение»: «И так всегда», «Это без конца повторяется». Говорящий показывает, что неблагоприятная информация не случайна и не исключительна.

Ход «приведение примера»: «Возьмите нашего соседа. Он...». Общее мнение обосновывается конкретным примером.

Ход «усиление»: «Это ужасно, что...», «Это возмутительно, что...» Этот речевой ход направлен на контроль за вниманием собеседника.

Ход «сдвиг»: «Мне-то, в общем, все равно, но другие соседи с нашей улицы возмущаются». Этот ход относится к стратегии положительной самопрезентации.

Ход «контраст»: «Нам приходится долгие годы трудиться, а они ничего не делают».

Противопоставление «Они — мы — группы». Используется в ситуации, где наблюдается конфликт интересов.

Тема 6. Невербальные средства в клиентоориентированном общении. Роль жестов, мимики, взгляда в профессиональной деятельности руководителя. Основы межкультурной невербальной коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5)

Нужно понимать, что решение купить товар большинством людей принимается на эмоциях, то есть человек в большинстве случаев, не обдумывает, нужен ли ему этот товар и стоит ли его покупать именно здесь и сейчас. Клиент совершает покупку, потому что товар ему понравился и эмоциональное состояние благоприятствует.

Тема 7. Психологические основы манипуляции (УК-3, УК-4, УК-5)

манипуляция, жертва, психотип, психика, характер, темперамент, секта, мошенники, культ, измененное состояние сознания, давление, зависимость, подавление личности, трансмутация тела, «расширение сознания».

Тема 8. Признаки манипуляции. Выбор субъекта – объекта манипулятивного речевого воздействия (УК-3, УК-4, УК-5)

Манипулятивными возможностями языка интересуются специалисты в области психологии, политологии, социологии, пиара, культурологии, и, конечно же, лингвистики. Однако, несмотря на обилие литературы, посвящённой различным аспектам манипулирования, изучение механизмов речевого воздействия в СМИ остаётся востребованным в лингвистике. В

Тема 9. Роль интонации в клиентоориентированном общении. Интонационные стили речи руководителя. Индивидуальный стиль речи руководителя. (УК-3, УК-4, УК-5)

Рассмотрим научно-теоретические основы, и программу формирования у студентов интонационно-стилистических умений профессионального характера.

Поставленные задачи решим с помощью следующих методов исследования:

- теоретический анализ лингвистической, психологической и методической литературы по теме исследования;
- анализ интонации речи руководителя-словесника;
- анкетирование студентов, целью которого было выявление исходного уровня знаний и умений обучаемых;
- наблюдение за интонацией речи студентов в период практики; '
- ~ констатирующий срез;
- опытное обучение, включающее качественно-количественный анализ экспериментальных данных.

- выявим некоторые особенности интонации речи учителя на этапе объяснения на уроке /своеобразное выражение интонации степени важности, наличие волюнтаристических интонаций и т.д./;
- получим данные об исходном уровне знаний студентов об интонации и их умениях, связанных с анализом и оценкой интонационных особенностей речи;
- решим задачи и упражнения по обучению студентов интонационно-стилистическим умениям.

Тема 10. Основные составляющие манипулятивного речевого воздействия (УК-3, УК-4, УК-5)

Конкретные примеры фрагментов рекламного и политического дискурса наглядно демонстрируют значимость перечисленных приемов.

Обратимся к текстам рекламы.

Значимым средством искажения информации является прием, который может быть назван употреблением слов с заданной пресуппозицией или употреблением специфически экспрессивной лексики. Этот прием связан с использованием языковых единиц, создающих сугубо одностороннее (положительное) восприятие описываемого объекта, субъекта или ситуации: «натуральные витамины», «эффективный лосьон», «интенсивное питание», «абсолютный комфорт», «роскошный уход», «неповторимое ощущение комфорта», «самая роскошная забота», «уникальный рецепт», «максимальный эффект», «божественные волосы», «экстраординарный уход». Так, название рекламной статьи «Надежный друг» и словосочетание «верный союзник» – сильное средство воздействия на объект манипулирования: «... При обнаружении проблем необходимо незамедлительно начать лечение, используя только современные и проверенные препараты. Именно к таким относятся капли «Хилак форте». В борьбе с нарушением микрофлоры кишечника тебе может помочь препарат «Хилак форте». <...> Так пусть в борьбе за равновесие у тебя будет верный союзник – «Хилак форте». Разновидность этого приема – употребление заимствованных слов, о чем в свое время писала Л.В.Балахонская и терминов; прием активно используется для создания эффекта научной обоснованности рекомендаций: «... Уникальный фермент дестабилаза способствует рассасыванию уже существующих тромбов. Гиалуронидаза – третий фермент – активизирует дренажные процессы и микроциркуляцию.

Тема 11. Профессиональное слушание. Виды профессионального слушания. Способы и приемы профессионального слушания. (УК-3, УК-4, УК-5)

Слушатель-профессионал (такowymi являются, например, ученые, многие политики, управленцы и др.) должен обладать умением без особого труда надолго удерживать внимание при слушании кого-либо – порядка 20–30 минут, уметь экономить его расход, сбавлять напряжение в менее существенных местах слушаемой речи, определять которые он тоже может безошибочно.

Необходимо тщательно следить за невербаликой говорящего (за интонацией голоса и всеми движениями частей тела), соотнося невербальную и вербальную информацию. Кроме того, это означает так называемое чтение с губ (с лица), которое позволяет, если мы что-то недослышали, корректировать смысл недослышанных слов по соответствующим звукам, движениям губ, выражениям лица. Слушающий субъект должен проявлять внутреннюю речевую активность, не только стараясь понять слышимое, но и широко осмыслить его, поместив в контекст своего личного опыта, эрудиции, речевой и остальной ситуации. Слушатель-профессионал должен обладать таким важным свойством, как аналитическая широта восприятия устной речи, т. е. высокой степенью критичности, аналитичности ума, что дает правильное и объективное понимание сказанного, вместо поверхностного его усвоения.

Тема 12. Стратегии и тактики манипулятивного речевого воздействия в различных видах институционального дискурса (УК-3, УК-4, УК-5)

Речевое воздействие типично для социальных практик и типов дискурса, в которых установка на воздействие является доминантной: политика, коммерческая и социальная реклама, СМИ, дискурс потребления.

В области политики (в политическом дискурсе) речевое воздействие реализует задачу создания средствами языка выгодного определенной социальной группе видения реальности, в котором утверждаются «свои» мнения и оценки, формулируются «свои» ценности, признаются «своими/друзьями» одни социальные группы и возводятся в статус «врагов» другие.

Различные аспекты речевого воздействия следует дифференцировать в широком контексте смежных понятий: аргументация, психологическое и речевое манипулирование, нейролингвистическое программирование

Речевое воздействие осуществляется в разных формах: как прямое, скрытое (латентное) воздействие, аргументация, речевая манипуляция, суггестия, персуазивность.

Как особую разновидность речевого воздействия рассматривают манипуляцию – речевое воздействие, направленное на неявное побуждение адресата к совершению определённых действий; как скрытое внедрение в его сознание желаний, отношений, установок, служащих осуществлению интересов отправителя сообщения, которые необязательно совпадают с интересами адресата. Цель речевой манипуляции – склонить манипулируемое лицо (адресата) к тому, чтобы принять определенные высказывания за истинные без учёта всех аргументов.

Тема 13. Стратегии защиты от манипулятивных тактик. (УК-3, УК-4, УК-5)

способы манипуляции и противостояния им:

— **ВЫ ВСЕГДА СРЫВАЕТЕ СРОКИ!**

— Давайте обратимся к фактам. Уточните, пожалуйста, когда я срывал (а) сроки.

Возможно, однажды или несколько раз вы действительно нарушали оговоренные сроки. Признайте это, но спокойным тоном подчеркните, что вы сделали выводы из прошлой ситуации и более не нарушаете договорённостей, а в остальных случаях сроки соблюдались.

Важно разрушить искажённое «всегда» манипулятора, чтобы можно было продолжать конструктивный диалог.

— **И ЭТО НАМ ГОВОРIT СПЕЦИАЛИСТ БЕЗ ОБРАЗОВАНИЯ!**

— Я с большим уважением отношусь к вашему профессионализму. Прошу и вас проявлять уважение ко мне. Что именно вы считаете неверным в моих рассуждениях?

Важно «увести» собеседников от оценки вашей личности к конкретным аспектам обсуждаемого вопроса, к цели беседы.

— **ПОЧЕМУ ВЫ В ЗАКРЫТОЙ ПОЗЕ? ВЫ ЧТО-ТО НЕДОГОВАРИВАЕТЕ?**

— Мне важно чувствовать себя комфортно, чтобы внимательно слушать вас. Такая поза удобна для меня. Что именно в ней заставляет вас думать об обмане?

Этим ответом вы подчеркнёте свои ценности и продемонстрируете выгоду собеседника (вы внимательно его слушаете). При этом разорвёте преувеличенную историю о том, что закрытая поза = обман.

— **МОЛОДЫЕ, МОГЛИ БЫ СТАРЫХ ЛЮДЕЙ ВПЕРЕД ПРОПУСТИТЬ! НИКАКОЙ БЛАГОДАРНОСТИ!**

— Я с большим уважением отношусь к старшему поколению. Пожалуйста, скажите мне, чем я могу вам помочь?

Зачастую доброе предложение помощи обезоруживает манипулятора, разрушает его очередную искажённую историю. Внутренне он ждёт агрессивного ответа, боя. Вместе с тем, предлагая помощь, помните, что о ней действительно могут попросить. Будьте готовы к этому.

— **ТЫ ПЕРЕД ДЕКАНОМ ТАК РАДИ ЗАЧЁТОВ ВЫСЛУЖИВАЕШЬСЯ?**

— В моём поведении нет корыстных целей. Я всегда внимателен к просьбам преподавателей и других людей. Что именно ты принял за выслуживание?

Вновь обращаемся к уточнению деталей для разрушения иллюзорной истории манипулятора.

— **ТЫ НИКОГДА МЕНЯ НЕ СЛУШАЕШЬ!**

— Скажи мне, пожалуйста, что именно я не услышал (а)? Я искренне хочу понять тебя.

Если собеседник отказывается отвечать: «Ты обиделся (лась)? Когда перестанешь обижаться, позвони мне, пожалуйста. Я буду рад (а) тебя услышать».

Если партнёра накрывают эмоции и это выливается в манипуляцию, то дайте ему время прийти в

себя. А когда вы оба успокоитесь, сможете вернуться к решению вопроса.

СОБЕСЕДНИК ПОВЫШАЕТ НА ВАС ГОЛОС

Вы, шутливым голосом и очень громко: «А представь, что я буду с тобой так громко говорить. Ты сможешь меня слышать?»

Говорят, что юмор — это правда в безопасных для жизни дозах. Пользуйтесь им, чтобы вернуть манипулятора к адекватному диалогу.

Тема 14. Правила передачи знания и опыта речевого воздействия руководителя подчиненным.

Контроль

руководителя за соблюдением в устанавливаемых нормах требований речевого воздействия сотрудников в

клиентоориентированных организациях (УК-3, УК-4, УК-5)

Грамотное, своевременное осуществление контроля руководителя за соблюдением в устанавливаемых нормах требований речевого воздействия сотрудников в

клиентоориентированных организациях позволит

профилактировать различные возможные проявления девиантного поведения.

Алгоритм деятельности руководителя организации за соблюдением в устанавливаемых нормах требований речевого воздействия сотрудников в

клиентоориентированных организациях, целенаправленного воспитательного процесса включает в себя прежде всего планирование и проведение различных воспитательных мероприятий.

Руководитель должен заботиться о создании условий при их проведении, содействует внедрению новых, эффективных форм воспитательной работы.

Важнейшее воспитательное значение имеет и участие в проведении торжественных ритуалов, конкурсов профессионального

мастерства, в различных культурно-массовых и спортивно-оздоровительных мероприятиях. На формирование у сотрудников

высоких профессиональных и нравственных качеств положительное воздействие оказывает

профессиональная служебная и морально-психологическая подготовка, за организацию которой отвечает руководитель. В приказе по организации определяется порядок организации и проведения

занятий, утверждается расписание занятий, формы и методы инструктажа руководителей групп, контроля за проведением занятий, успеваемостью сотрудников. Руководитель, как правило,

принимает

личное участие в проведении занятия с сотрудниками, зачисленными в резерв кадров на выдвижение, с молодыми сотрудниками. Особое внимание при этом обращается на повышение

эффективности

воспитательного воздействия всех видов занятий.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Этапы создания и восприятия текстов. Механизмы речи (УК-3, УК-4, УК-5)

Изучение литературы по теме.

Решение задач и упражнений.

Подготовка к зачету

<p>Тема 3. Руководитель как коммуникативный лидер. Речевые приёмы, используемые руководителем для достижения различных коммуникативных намерений (УК-3, УК-4, УК-5) Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету</p>
<p>Тема 4. Правила построения речевых отношения руководителей с окружающими людьми, с коллегами на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5) Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету</p>
<p>Тема 5. Уловки, применяемые для усиления речевого воздействия руководителя (УК-3, УК-4, УК-5) Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету</p>
<p>Тема 6. Невербальные средства в клиентоориентированном общении. Роль жестов, мимики, взгляда в профессиональной деятельности руководителя. Основы межкультурной невербальной коммуникации (УК-3, УК-4, УК-5) Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету</p>
<p>Тема 7. Психологические основы манипуляции (УК-3, УК-4, УК-5) Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету</p>
<p>Тема 8. Признаки манипуляции. Выбор субъекта – объекта манипулятивного речевого воздействия (УК-3, УК-4, УК-5) Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету</p>
<p>Тема 9. Роль интонации в клиентоориентированном общении. Интонационные стили речи руководителя. Индивидуальный стиль речи руководителя. (УК-3, УК-4, УК-5) Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету</p>
<p>Тема 10. Основные составляющие манипулятивного речевого воздействия (УК-3, УК-4, УК-5) Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету</p>

<p>Тема 11. Профессиональное слушание. Виды профессионального слушания. Способы и приемы профессионального слушания. (УК-3, УК-4, УК-5) Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету</p>
<p>Тема 12. Стратегии и тактики манипулятивного речевого воздействия в различных видах институционального дискурса (УК-3, УК-4, УК-5) Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету</p>
<p>Тема 13. Стратегии защиты от манипулятивных тактик. (УК-3, УК-4, УК-5) Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету</p>
<p>Тема 14. Правила передачи знания и опыта речевого воздействия руководителя подчиненным. Контроль руководителя за соблюдением в устанавливаемых нормах требований речевого воздействия сотрудников в клиентоориентированных организациях (УК-3, УК-4, УК-5) Изучение литературы по теме. Решение задач и упражнений. Подготовка к зачету</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
В портфолио размещена контрольная работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Кошлякова М.О., Надеина Т.М. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2025. - 229 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2174333>
3. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 319 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/560024>
4. Ильин В. А. Психология лидерства [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 311 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/560347>
5. Исаев Р.А. Эффективный руководитель: готовые решения и практики управления [Электронный ресурс]: Практическое пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2025. - 170 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2197009>

Дополнительная литература:

2. Кеннеди Д., Дейвид М. Жесткие презентации: как продать что угодно кому угодно [Электронный ресурс]: Научно-популярная литература. - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2019. - 144 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1077931>
3. Кузнецов И.Н. Риторика [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 558 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1093476>
4. Ильин В. А. Психология лидерства [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 311 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/536045>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

CorelDRAW Graphics Suite X8. Договор № 34-С 2017 от 27.03.2017, Акт № Tr007267 от 24.01.2020. Срок действия лицензии -бессрочное пользование.

Corel Painter 2017. Договор № 34-С 2017 от 27.03.2017, Акт № Tr007267 от 24.01.2020. Срок действия лицензии -бессрочное пользование.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету по дисциплине «Практика речевого воздействия руководителей»

1. Роль и сущность делового общения. Специфика делового общения. Понятие и содержание общения.
2. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.
3. Коммуникативная сторона общения. Коммуникативные барьеры.
4. Три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса: открытая, отстраненная, закрытая.
5. Невербальная коммуникация. Классификация.
6. Функции общения: контактная, информационная, побудительная, прагматическая, экспрессивная, установление отношений, социальная, оказания влияния, статусопределяющая, интерпретативная.
7. Виды общения: «контакт масок», примитивное общение, формально-ролевое, деловое, духовное, манипулятивно, светское общение.
8. Речевой этикет. Ритуальное общение. Этикет.
9. Характеристики людей по темпераменту (холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик) и способам восприятия (визуал, кинестетик, аудиал).
10. Особенности мировоззрения и менталитета у жителей разных стран. Обычай и этикет этих восточных и западных стран.
11. Правила субординации. Принцип паритетности, симметричности. Понятие «служебное поведение» и этические нормы.
12. Внешний облик: одежда, манеры поведения. Имидж делового человека.
13. Культура письменной речи и деловой речевой этикет.
14. Служебная документация. Составление служебных документов и ведение деловой переписки.
15. Роль и сущность делового общения. Специфика делового общения .
16. Вербальная и невербальная коммуникация.

17. Цели общения. Средства общения.
18. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.
19. Коммуникативная сторона общения. Коммуникативные барьеры.
20. Вербальная и невербальная коммуникация.
21. Три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса: открытая, отстраненная, закрытая.
22. Пять типов вопросов: 1. закрытые, 2. открытые, 3. риторические, 4. для обдумывания, 5. переломные.
23. Невербальная коммуникация. Жесты: 1. Экстра- и паралингвистические. 2. Оптико-кинетические.
24. Мимика. Пантомимика. Проксимика.
25. Четыре основные дистанции общения: 1) интимная, 2) межличностная, 3) официально-деловая или социальная, 4) публичная. Визуальный контакт — контакт глаз.
26. Необходимое условие эффективного. Коммуникативная сторона общения. Коммуникация.
27. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Социальная перцепция.
28. Функции общения: контактная, информационная, побудительная, прагматическая, экспрессивная, установление отношений, социальная, оказания влияния, статусопределяющая, интерпретативная.
29. Виды общения: «контакт масок», примитивное общение, формально-ролевое, деловое, духовное, манипулятивно, светское общение.
30. Кодекс светского общения. Кодекс делового общения. Тактика общения.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену по дисциплине «Практика речевого воздействия руководителей»

1. Деловое общение. Понятие общения. Общение. Содержание общения.
2. Цели общения. Средства общения.
3. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.
4. Коммуникативная сторона общения. Коммуникативные барьеры.
5. Три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса: открытая, отстраненная, закрытая.
6. Пять типов вопросов: 1. закрытые, 2. открытые, 3. риторические, 4. для обдумывания, 5. переломные.
7. Невербальная коммуникация. Жесты: 1. Экстра- и паралингвистические. 2. Оптико-кинетические.
8. Мимика. Пантомимика. Проксимика.
9. Четыре основные дистанции общения: 1) интимная, 2) межличностная, 3) официально-деловая или социальная, 4) публичная . Визуальный контакт — контакт глаз.
10. Необходимое условие эффективного. Коммуникативная сторона общения . Коммуникация.
11. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Социальная перцепция.
12. Функции общения: контактная, информационная, побудительная, прагматическая, экспрессивная, установление отношений, социальная, оказания влияния, статусопределяющая, интерпретативная.
13. Виды общения: «контакт масок», примитивное общение, формально-ролевое, деловое, духовное, манипулятивно, светское общение.
14. Кодекс светского общения. Кодекс делового общения. Тактика общения.
15. Психологические приемы влияния на партнера.
16. Монологические виды общения. Диалогические виды общения. Письменные виды делового общения.
17. Речевой этикет. Ритуальное общение. Этикет.

18. Сложные, развернутые формы ритуалов.
19. Ритуал. Ритуальное общение. Причины, вызывающие затруднения в общении.
20. Индивидуальное и общественное моральное сознание. Функции морали.
21. Связь морального сознания и нравственного поведения, стадии морального развития по Лоуренсу Кольбергу.
22. Роль этики в деловой коммуникации.
23. Методы психодиагностики. Малоформализованные и высокоформализованные методики.
24. Валидность и надежность методов. Тесты вербальные и невербальные. Тесты интеллекта, способностей и достижений, и личностные.
25. Характеристики людей по темпераменту (холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик) и способам восприятия (визуал, кинестетик, аудиал).
26. Этнокультурные особенности делового этикета. Национальные особенности делового общения.
27. Особенности мировоззрения и менталитета у жителей разных стран.
28. Национальные особенности делового общения. Обычаи и этикет этих восточных и западных стран.
29. Описание национальных особенностей переговорных стилей.
30. Невербальный язык, его психологические, социально-демографические, национальные особенности.

**Приложение 2
к рабочей программе**

**7.3.2. Практические задания по дисциплине практика речевого воздействия
руководителей для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену**

№№	Содержание задания	Компетенция
1	<p>Выберите наиболее полное определение понятия «Деловое общение – это .»:</p> <p>a) Искусство и наука, где важны не только природные способности, но и образование. От уровня развития коммуникативных способностей во многом зависит эффективность труда и успеха в достижении намеченных целей.</p> <p>b) Необходимая составляющая человеческой жизни, важнейший вид отношений с другими людьми.</p> <p>c) Процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы; предполагает достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи или реализацию определенной поставленной цели. Это также психологический и физический контакты, обмен эмоциями.</p> <p>d) Общение включает в себя множество видов, функций и направлений. Изучением тех или иных сторон делового общения занимаются психология, философия, социология, этология и другие науки, вносящие свой вклад в понятие «общение».</p>	УК-3, УК-4
2	<p>Какими факторами обусловлена специфика делового общения?</p> <p>a) Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей.</p> <p>b) Одним из главных регуляторов в деловом сотрудничестве является общение начальника со своими подчиненными, начальником или коллегами, когда каждый, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления.</p> <p>c) Одним из главных регуляторов этих отношений выступают моральные нормы, в которых выражены корпоративная культура и моральный кодекс.</p> <p>d) Одним из главных регуляторов этих отношений выступают возникновение на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта.</p>	УК-3, УК-4

3	<p>Способы кодирования, переработки и расшифровки передаваемой в процессе общения информации называются:</p> <p>a) Средства общения. b) Структура общения. c) Кодирование информации. d) Коммуникационные барьеры.</p>	УК-3, УК-4
4	<p>Применение вербальной и моторно-двигательной знаковых систем; форм письменности (текстов, чертежей, рисунков схем); технических средств, видео- и аудиозаписей называется:</p> <p>a) Средства общения. b) Структура общения. c) Кодирование информации. d) Коммуникационные барьеры.</p>	УК-3, УК-4
5	<p>Охарактеризовать структуру общения можно выделением трех взаимосвязанных сторон:</p> <p>a) Коммуникативной, интерактивной, перцептивной. b) Интерактивной, перцептивной, вербальной. c) Коммуникативной, невербальной, вербальной. d) Перцептивной, деловой, побудительной.</p>	УК-3, УК-4
6	<p>Коммуникативная сторона общения означает:</p> <p>a) Передачу любой информации посредством использования знаковых систем. b) Борьбу с коммуникативными барьерами. c) Передачу информации, воздействие на партнера. d) Передачу исходящей от коммуникатора информации.</p>	УК-3, УК-4
7	<p>Общение с помощью языка. В качестве знаковой системы используется человеческая речь — наиболее совершенная форма общения, свойственная только человеку – это...</p> <p>a) Открытая коммуникация. b) Отстраненная коммуникация. c) Невербальная коммуникация. d) Вербальная коммуникация.</p>	УК-3, УК-4
8	<p>В современной коммуникации принято выделять три вида речевых актов, в зависимости от ожидаемой реакции адресата:</p> <p>a) Побуждение, общение, свершение. b) Вопросы, побуждения и сообщения. c) Вопросы, побуждения и сообщения. d) Сообщение, вопросы, ответы.</p>	УК-3, УК-4
9	<p>Перечислите пять типов вопросов:</p> <p>a) Закрытые, открытые, развернутые, обусловленные, безусловные. b) Закрытые, открытые, риторические, для обдумывания, переломные. c) Риторические, закрытые, информационные, открытые, деловые. d) Переломные, ожидаемые, развернутые, открытые, закрытые.</p>	УК-3, УК-4

10	Процесс взаимного обмена информацией между партнерами по общению, включающий передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств называется: а) Деловая этика. б) Коммуникативная сторона общения . в) Перцептивная сторона общения. г) Коммуникация.	УК-3, УК-4
11	<i>«Побудительная причина возникновения потребности в общении; побуждение другого к совершению определенных действий либо воздержанию от них; получение и передача знаний о мире; потребность в воспитании и обучении...» можно назвать одним словом:</i>	УК-3, УК-4
12	В чем заключается коммуникативная сторона общения?	УК-3, УК-4
13	В чем заключается интерактивная сторона общения?	УК-3, УК-4
14	В чем заключается перцептивная сторона общения?	УК-3, УК-4
15	С помощью вербальных средств общения передается...	УК-3, УК-4
16	С помощью невербальных средств общения передается...	УК-3, УК-4
17	Кинесические средства невербального общения - это...	УК-3, УК-4
18	Просодические средства невербального общения - это...	УК-3, УК-4
19	Экстралингвистические средства невербального общения - это...	УК-3, УК-4
20	Такесические средства невербального общения - это...	УК-3, УК-4
21	Проксемические средства невербального общения - это...	УК-4, УК-5
22	В конкретных формах делового общения выделяют, как правило, следующие этапы общения:	УК-4, УК-5
23	Обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу называется....	УК-4, УК-5
24	Способность договориться, «все уладить» относится к стилю руководства.	УК-4, УК-5
25	На точном соблюдении инструкций основанстиль руководства.	УК-4, УК-5
26	На соблюдение традиций, раз и навсегда заведенного порядка основанстиль руководства.	УК-4, УК-5

27	Этот стиль основан на всевластии бумаг. Любое движение возможно только на основании письменного руководящего указания. «Без бумажки ты букашка, а с бумажкой – молодец!»	УК-4, УК-5
28 стиль руководства заключается в повышенной активности в выполнении очередных указаний и проведении кампаний. Менеджер такого типа развивает бурную деятельность в условиях аврала. После этого наступает затишье до следующего аврала. Предпринять какие-то действия для того, чтобы не потребовалось нового аврала, такой менеджер не может.	УК-4, УК-5
29 стиль руководства означает всевластие аппарата. Руководитель такого стиля может подписать самый важный документ не читая, если на нем будут все визы и многочисленные согласования. В случае ошибки претензии предъявляются к соответствующему специалисту, который завизировал документ. Подобная позиция приводит к тому, что получить визы становится очень сложно. Работники аппарата не хотят рисковать, поэтому придумывают всякие предлоги для отказа.	УК-4, УК-5
30 стиль руководства предполагает нестандартность принимаемых руководителем решений, оригинальность действий.	УК-4, УК-5
31 стиль руководства основан на безоглядной вере ведомых в лидера и его правоту.	УК-4, УК-5
32 стиль – это вовлечение персонала в большие последовательные акции, убедив его в их важности как для фирмы, так и для сотрудников.	УК-4, УК-5
33 стиль руководства – это направление усилий менеджеров на создание условий для решения задач фирмы, труда и отдыха сотрудников.	УК-4, УК-5
34 стиль – это эмоциональное вовлечение персонала в миссию фирмы и устремления руководителя.	УК-4, УК-5
35	На короткое время вызывается реакция несогласия с излагаемой информацией. Слушатель за этот период готовится к конструктивным выводам для более четкого определения собственной позиции. Такая речевая тактика называется....	УК-4, УК-5
36	Какой закон логики нарушен в следующем рассуждении: <i>«Законы – это вечные принципы природы. Всеобщая воинская обязанность – закон. Значит, всеобщая воинская обязанность – это вечный принцип природы»?</i>	УК-4, УК-5

37	Фразы типа «Как абсолютно всем известно...», «Кто же будет спорить с тем, что...», «Аксиомой, не требующей доказательств, является то, что...», «Само собой разумеется, что...», «Каждому известно, что...» в процессе речевого воздействия используются для того, чтобы.....	УК-4, УК-5
38	Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, — это стиль...	УК-4, УК-5
39	Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе — это стиль...	УК-4, УК-5
40	Руководитель пришел к подчиненным и сообщил о режиме работы в предстоящие предпраздничные дни. Это пример коммуникации.	УК-4, УК-5

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Приложение 6 к рабочей программе

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНЫ
на заседании кафедры креативного
управления и гуманитарных наук

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ по дисциплине «Практика речевого воздействия руководителей»

В соответствии с учебным планом студенты заочного отделения выполняют одну контрольную работу по дисциплине.

Контрольная работа имеет следующую структуру: титульный лист, план, введение, основная часть, заключение, список используемой литературы.

На первой странице указываются фамилия и инициалы студента, группа, номер темы и ее название, на второй странице - план работы.

План работы дан в **Тематике контрольных работ**, его изменение возможно только в сторону большей детализации.

В «Введении» студент обосновывает выбор и актуальность темы.

Основная часть - это изложение темы в соответствии с планом, последовательно и аргументировано, с указанием пунктов плана в тексте.

«Заключение» - содержит в себе выводы, следующие из материала, изложенного в основной части, отражает точку зрения студента и его позицию в отношении рассматриваемых вопросов.

Список используемой литературы дается в конце контрольной работы. Используемые источники указываются (ссылки в квадратных скобках в тексте) в алфавитном порядке с полными выходными данными: автор (Ф.И.О.), название книги или статьи, город, год издания; если статья в журнале - то название журнала, год, номер.

ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТЫ

Контрольная работа должна раскрывать тему и содержать ответы на вопросы плана. Студенту необходимо показать не только знание литературы по теме, но и глубокое понимание освещаемой проблемы.

Тема излагается на основе изучения литературы, рекомендуемой или найденной самостоятельно. Поощряется профильное, с учетом специализации автора, освещение темы.

Материал излагается своими словами, дословное копирование текстов учебной и научной литературы недопустимо. Цитаты из используемой литературы оформляются кавычками и сносками внизу страницы, (либо в тексте в квадратных скобках), с указанием автора, названия работы, места и года издания, а также страницы.

Контрольная работа выполняется только по своему варианту, согласно шифру, составленному в алфавитном порядке по начальной букве фамилии студента. Студент может предложить собственную тему контрольной работы, согласовав ее с преподавателем. Ему также дано право заменить традиционную контрольную новой формой самостоятельной творческой работы - сочинением по отдельным первоисточникам.

Сочинение должно иметь план, отражающий содержание работы, анализ основных проблем, поставленных автором, и свое видение этих проблем.

Объем основной части контрольной работы (без введения, заключения, плана и списка литературы) должен быть не менее 15 страниц. Перечень *основной учебной литературы* по курсу дан под грифом «Литература по курсу», поэтому он не повторяется в списке рекомендуемых к отдельным темам источников.

ВАРИАНТЫ (ШИФР) ВЫПОЛНЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Начальная буква фамилии	Номер темы контрольной работы
А, Б, В, Г, Д	1
Е, Ж, З, И, К	2
Л, М, Н, О, П	3
Р, С, Т, У, Ф, Х	4
Ц, Ч, Ш, Щ, Э, Ю, Я	5

ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ

1. Работа написана не по своему шифру (варианту).
 2. Вопросы плана в тексте не выделены.
 3. Содержание работы не соответствует плану.
 4. Сплошное копирование учебной или дополнительной литературы.
 5. Собственная позиция ни в основной части, ни в заключении не прослеживается.
 6. Работа написана только по одному источнику.
 7. Цитаты не оформлены сносками (особенно в случаях использования Интернет-ресурсов).
 8. В списке литературы указаны работы без выходных данных, т.е. без указания места издательства, года издания; в том числе журнальные статьи без указания авторов и названия статей.
 9. Объем работы меньше нормативного.
- Наличие указанных ошибок ведет к незачету контрольной работы и ее повторному написанию с учетом сделанных рецензентом замечаний

ЛИТЕРАТУРА по курсу

Основная литература.

1. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : Учебник / Российский новый университет. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 286 с. - ISBN 978-5-16-012074-4. - Текст : непосредственный. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=420913> (дата обращения:).
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - Москва : Юрайт, 2023. - 370 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-00331-4. - Текст : непосредственный. - URL: <https://urait.ru/bcode/510876> (дата обращения:).
3. Асмолова, М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров : Учебное пособие / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. - 3-е изд. - Москва : Издательский Центр РИОР, 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-369-01543-8. - Текст : непосредственный. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=399451> (дата обращения:).
4. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : Учебник / Белорусский государственный экономический университет. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 320 с. - (ВО - Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-

- 013292-1. - Текст. Электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144429> (дата обращения: 27.01.2022). - Режим доступа: по подписке.
5. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : Учебник и практикум для вузов / Коноваленко М. Ю. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 466 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-11058-6. - Текст. Электронный. - URL: <https://urait.ru/bcode/488946> (дата обращения: 27.01.2022). - Режим доступа: по подписке.
 6. Гойхман, О. Я. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : Учебное пособие / Российский новый университет ; Московский государственный юридический университет им. О.Е. Кутафина. - 1-е изд. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 230 с. - (ВО - Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-012633-3. - Текст. Электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087046> (дата обращения: 27.01.2022). - Режим доступа: по подписке.
 7. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : Учебное пособие / Сибирский юридический институт Министерства внутренних дел Российской Федерации ; Сибирский федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2020. - 368 с. - (ВО - Бакалавриат). - ISBN 978-5-7638-4335-4. - Текст. Электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1830736> (дата обращения: 27.01.2022). - Режим доступа: по подписке.
 8. Гуриева, С. Д. Теория и практика ведения переговоров : Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет. - СПб : Издательство Санкт-Петербургского государственного университета, 2019. - 112 с. - (ВО - Бакалавриат). - ISBN 978-5-288-05939-1. - Текст. Электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1080929> (дата обращения: 27.01.2022). - Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература.

1. Кузнецов, И. Н. Риторика : Учебное пособие / Белорусский государственный университет. - 7-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 558 с. - (ВО - Бакалавриат). - ISBN 978-5-394-03594-4. - Текст. Электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093476> (дата обращения: 27.01.2022). - Режим доступа: по подписке.
2. Кеннеди, Д. Жесткие презентации: как продать что угодно кому угодно : Научно-популярная литература. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2019. - 144 с. - (ВО - Магистратура). - ISBN 978-5-96142-380-8. - Текст. Электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1077931> (дата обращения: 27.01.2022). - Режим доступа: по подписке.
3. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика : Практическое пособие / Белорусский государственный университет. - 5-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 406 с. - (ВО - Бакалавриат). - ISBN 978-5-394-03253-0. - Текст. Электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093009> (дата обращения: 27.01.2022). - Режим доступа: по подписке.
4. Кузнецов, И. Н. Эффективный руководитель : Учебно-методическая литература / Белорусский государственный университет. - 5-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018. - 596 с. - (ВО - Бакалавриат). - ISBN 978-5-394-02912-7. - Текст. Электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1449845> (дата обращения: 27.01.2022). - Режим доступа: по подписке.
5. Лементуева, Л. В. Публичное выступление: теория и практика : Практическое пособие / Л. В. Лементуева. - Вологда : Инфра-Инженерия, 2016. - 128 с. - ISBN 978-5-9729-0130-2. -

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Тема 1. Руководитель как коммуникативный лидер.

1. Специфические факторы делового общения
2. Цели и задачи руководителя в коммуникации
3. Речевые приёмы, используемые руководителем для достижения различных коммуникативных намерений
4. Речевой портрет современного руководителя

Тема 2. Манипуляция как речевое воздействие

1. Ситуации манипулятивного речевого воздействия
2. Высказывание как средство манипулятивного речевого воздействия
3. Приемы речевой манипуляции
4. Использование софизмов в речевой манипуляции

Тема 3: Речевое воздействие как компонент вербальной коммуникации

1. Типология речевого воздействия
2. Стратегия речи как когнитивно-коммуникативная модель речевого воздействия
3. Лингвокультурная обусловленность речевого воздействия
4. Особенности речевого воздействия руководителя

Тема 4: Психолингвистические и лингвистические приемы речевого воздействия

1. Использование риторических фигур и тропов
2. Использование языковых приемов рефрейминга
3. Конкретность смысла высказывания и образность (визуальная, аудиальная) ключевых слов
4. Использование возможностей речевой динамики

Тема 5. Законы и принципы общения

1. Управленческая этика.
2. Стили управления.
2. Основные законы общения.
3. Принципы бесконфликтного общения.