

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»
(СПбГИПСР)**

КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ, КУЛЬТУРОЛОГИИ И ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ



УТВЕРЖДЕНО

Руководитель ОПОП

д-р пед. наук, профессор

Н.М. Платонова

«29» мая 2020 г.

Рабочая программа дисциплины

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

по образовательной программе 39.04.02 Социальная работа
«Инновационные практики в социальной сфере»

Разработчик: ст. преподаватель Шестакова Евгения Сергеевна

Согласовано: зав. кафедрой, к. филос. н., доцент Галушко Виктор Григорьевич

Санкт-Петербург

2020

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Цель изучения дисциплины: раскрыть специфику деловых коммуникаций как важной составляющей будущей профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

1. Подготовить обучающихся к использованию средств, методов и форм делового общения в профессиональной деятельности.
2. Сформировать потребность в развитии коммуникативных навыков.
3. Способствовать формированию и раскрытию личностных качеств, необходимых для эффективного делового общения с клиентами, руководством и коллегами.

Содержание дисциплины:

Основные принципы деловых коммуникаций в работе социального работника.

Устная речевая коммуникация. Управление голосом.

Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения.

Невербальная коммуникация. Управление жестами.

Имидж делового человека.

Деловые переговоры, дебаты, переговоры по телефону.

Конфликтные ситуации. Диагностика. Способы управления и разрешения.

Публичные выступления. Выступления перед аудиторией. Использование аудио-визуальных средств.

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель изучения дисциплины - раскрыть специфику деловых коммуникаций как важной составляющей будущей профессиональной деятельности.

Задачи курса:

1. подготовить обучающихся к использованию средств, методов и форм делового общения в профессиональной деятельности;
2. сформировать потребность в развитии коммуникативных навыков;
3. способствовать формированию и раскрытию личностных качеств, необходимых для эффективного делового общения с клиентами, руководством и коллегами.

В случае успешного освоения дисциплины студенты **должны:**

- знать: основы организации эффективного делового общения, в частности: публичных выступлений, проведения переговоров и совещаний, ведения деловой переписки, осуществления электронных коммуникаций и т.д.;

- уметь: применять рациональные методы и средства при планировании, проведении и оценке успешности деловых коммуникаций;

- владеть: навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций в части вербальной и невербальной сфер, принципов постановки целей и тайм-менеджмента, имиджа делового человека и управления ресурсами.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации*

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах								
	В зач.ед.	В астрон. часах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем							Промежуточная аттестация (зачет)
					Всего	Виды учебных занятий				В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах		
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации		Индивидуальные консультации	
Очная	2	54	72	44	28	26	8	18	-	-	10	2
Очно-заочная	2	54	72	48	24	22	6	16	-	-	8	2
Заочная	2	54	72	62	10	8	-	-	8	-	4	2

* В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС и ОПОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
с УК-1 по УК-6, с ОПК-1 по ОПК-4, с ПК-1 по ПК-10	- способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (-ых) языке (-ах), для академического и профессионального взаимодействия (УК-4)

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины.

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Интерактивные формы
Тема 1. Основные принципы деловых коммуникаций в работе социального работника.	3	1	2	2
Тема 2. Устная речевая коммуникация. Управление голосом.	3	1	2	2

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Интерактивные формы
Тема 3. Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения.	3	1	2	2
Тема 4. Невербальная коммуникация. Управление жестами.	3	1	2	-
Тема 5. Имидж делового человека.	3	1	2	-
Тема 6. Деловые переговоры, дебаты, переговоры по телефону.	3	1	2	2
Тема 7. Конфликтные ситуации. Диагностика. Способы управления и разрешения.	4	1	3	-
Тема 8. Публичные выступления. Выступления перед аудиторией. Использование аудиовизуальных средств.	4	1	3	2
Итого:	26	8	18	10

Очно-заочная форма

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Интерактивные формы
Тема 1. Основные принципы деловых коммуникаций в работе социального работника.	2	-	2	2
Тема 2. Устная речевая коммуникация. Управление голосом.	3	1	2	1
Тема 3. Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения.	3	1	2	1
Тема 4. Невербальная коммуникация. Управление жестами.	3	1	2	-
Тема 5. Имидж делового человека.	3	1	2	-
Тема 6. Деловые переговоры, дебаты, переговоры по телефону.	2	-	2	2
Тема 7. Конфликтные ситуации. Диагностика. Способы управления и разрешения.	3	1	2	-
Тема 8. Публичные выступления. Выступления перед аудиторией. Использование аудиовизуальных средств.	3	1	2	2
Итого:	22	6	16	8

Заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Интерактивные формы
Тема 1. Основные принципы деловых коммуникаций в работе социального работника	1	-	-	-
Тема 2. Устная речевая коммуникация. Управление голосом.	1	-	-	-
Тема 3. Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения.	1	-	-	-
Тема 4. Невербальная коммуникация. Управление жестами.	1	-	-	-
Тема 5. Имидж делового человека.	1	-	-	-
Тема 6. Деловые переговоры, дебаты, переговоры по телефону	1	-	-	-
Тема 7. Конфликтные ситуации. Диагностика. Способы управления и разрешения	1	-	-	-
Тема 8. Публичные выступления. Выступления перед аудиторией. Использование аудиовизуальных средств	1	-	-	-
Итого:	8	-	-	-

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Основные принципы деловых коммуникаций в работе социального работника.

Погружение в дисциплину через интерактивное занятие, позволяющий вывести основные принципы деловых коммуникаций в современном обществе. Батарея тестов и заданий построена таким образом, что участники сами определяют главные точки самоидентификации в области деловых коммуникаций: обращение по имени, формирование доверия как фундамента коммуникаций, опасность оценочных суждений, важность умения быть интересным рассказчиком, востребованность навыков публичных выступлений, а также управления личными ресурсами, навыками планирования и тайм-менеджмента.

Тема 2. Устная речевая коммуникация. Управление голосом.

Пошаговая инструкция по работе с голосовым аппаратом от строения и специальной диеты до секретов формирования доверительного и убедительного звучания за 30 секунд. Освоение инструментов управления вниманием аудитории за счет голосовых характеристик.

1. Устройство голосового аппарата.
2. Диета для голоса.
3. Рекомендации по профилактике усталости и простуд.
4. Три больших секрета о голосе:
 - «теплый» и «холодный» выдох;

- штробас;
- «секрет Станиславского».

Результат модуля: освоение техники работы с голосом в важнейших направлениях: забота о голосе, направленность звука на собеседника, управление голосом в ситуации волнения и стресса.

Тема 3. Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения.

Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Особенности официально-деловой письменной речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий.

Результат модуля: понимание важности ведения деловой переписки, знание основных правил и рекомендаций.

Тема 4. Невербальная коммуникация. Управление жестами.

Невербальный аспект общения. «Язык внешнего вида» (язык поз, телодвижений и жестов). Функции жестов в общении. Взаимодействие жестов и мимики, жестов и телодвижений в процессе общения. Особенности невербального поведения социального работника. Специальные приемы, позволяющие помогать качественной передаче информации. Управление вниманием аудитории через жесты. Индивидуальный невербальный образ как часть стиля психологического общения, как индивидуальная форма коммуникативного поведения социального работника.

Результат модуля: знание основ теории жестов в мире деловых коммуникаций. Развитие умения использования жестикуляции для более точной передачи информации и управления вниманием аудитории.

Тема 5. Имидж делового человека.

Введение понятия статуса. Модели статусного поведения человека. Образ делового человека. Понятие имиджа. Классификация типов одежды, подбор аксессуаров к консервативному, классическому деловому и casual-стилю. Ошибки в формировании образа. Модели поведения: этикетные и стратегические. Критерии выбора модели поведения: нравственная безупречность, соответствие закону и установленному в обществе порядку, учет конкретной ситуации.

Результат модуля: умение выделить деловой стиль среди остальных, знание границ стиля, умение выдерживать деловой стиль в ситуациях общения.

Тема 6. Деловые переговоры, дебаты, переговоры по телефону.

Понятия «деловые переговоры» и «дебаты», их характер, определение целей, задач и ресурсов. Стратегии ведения переговоров: мягкая и жесткая. Способы организации

переговоров, «холодные» и «теплые» звонки, назначение встреч; методы и навыки ведения деловых переговоров (уточнение потребностей, интересов и позиций сторон, обсуждение вариантов, поиск взаимовыгодного решения, завершение переговоров, подведение итогов и закрепление договоренностей). Манипуляции в переговорах. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Результат модуля: представление о переговорах различной сложности и локализации, навыки постановки задач в переговорах, выбор стратегии и оценка и анализ успешности переговорного процесса.

Тема 7. Конфликтные ситуации. Диагностика. Способы управления и разрешения.

Понятие «конфликт» и его социальная роль в развитии общества, организаций и межличностных отношений. Понятия «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «инцидент», «конфликтная личность». Классификация конфликтов: внутриличностные, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые, организационные конфликты. Стратегии поведения людей в конфликтной ситуации по К. Томасу: агрессия, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество. Функциональные и деструктивные последствия конфликтов. Способы управления и разрешения конфликтов.

Результат модуля: понимание природы конфликта, знание особенностей развития конфликтных ситуаций и умение диагностировать тонкие сигналы, по которым можно предотвратить развитие конфликтов. Навыки конструктивного поведения, управления и разрешения конфликтов.

Тема 8. Публичные выступления. Выступления перед аудиторией. Использование аудиовизуальных средств.

Базовая структура выступления, состоящая из 8-ми шагов: создание ключевой идеи, определение целей и постановка цепочек, алгоритм презентаций (вступление, основная часть, завершение), проработка вопросов и ответов (возможные вопросы от собеседников, работа с сопротивлением и провокаторами), дизайн коммуникации (теплый, эмоциональный и холодный, академический; создание презентаций через работу с современными графическими программами визуализации информации), репетиция выступлений (нужно ли репетировать и как это делать грамотно), анализ и оценка успешности выступления.

Результат модуля: изучение оптимальной структуры для создания профессиональных выступлений и презентаций. Умение создавать графические презентации, пользоваться микрофоном и акустическими системами, а также навык конструктивного анализа успешности выступления.

2.3. Описание занятий семинарского типа

Все семинарские занятия проходят в формате группового тренинга и не отделимы от основной лекционной части. Каждый теоретический блок отрабатывается на практике в дискуссиях и мозговых штурмах в режиме фасилитируемых сессий в общей группе, а также малых группах и парах, упражнениях, ролевых и деловых играх, в решении кейсов и модулируемых сессиях.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

Тема: Основные принципы деловых коммуникаций в деятельности социального работника.

Цель: студенты должны знать основные принципы формирования деловых коммуникаций в современном обществе, законы, по которым протекает коммуникация, а также ограничения, барьеры и инструменты управления коммуникациями.

Понятийный аппарат: коммуникация, каналы передачи информации, восприятие информации.

Вопросы для дискуссии:

1. Инструменты коммуникаций.
2. Коммуникационные барьеры.
3. Принципы и техники, способствующие улучшению качества коммуникаций.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

Тема: Устная речевая коммуникация. Управление голосом.

Занятие, посвященное развитию навыков управления звучанием голоса. Во время занятия студенты рисуют свой голос, а затем создают галерею голосов и презентуют свои работы; в формате группового соревнования осваивают голосовую диету, тренируются в парах и палых группах, учат гекзаметр А.В. Прянишникова «Правила чтения» и представляют его в четырех командах, моделируя в своих группах основные принципы звучания.

Цель: освоение секретов эффективного управления вниманием аудитории через звучание голоса.

Понятийный аппарат: звучание голоса, параметры звука.

Вопросы для обсуждения

1. Каким голосам мы больше всего доверяем?
2. Как говорить красиво и уверенно, не уставать и каждую коммуникацию делать максимально успешной.
3. Что нужно сделать/съесть/выпить, чтобы голос звучал лучше.
4. Как звуком голоса управлять аудиторией, вызывать эмоции, убеждать и завоевывать доверие.

Практикум. Посмотреть видео «Томатный сок» – рассказ Александра Цыпкина читает Данила Козловский (<https://youtube.com/watch?v=xJoxbaKfJ9A>), обращая внимание на использование штробаса в речи актера, применение пауз, изменение тональности звучания (понижение/повышение звука), игру скорости при произнесении фраз.

1. Понаблюдать за окружающими, вспомнить/посмотреть другие видео, где говорящий бы использовал штробас.

2. Описать область применения техники штробаса, ее возможные эффекты и перспективы. Попробовать применять штробас, описать свои собственные ощущения.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

Тема: Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения.

Цель: познакомить с ГОСТ на ведение документооборота и деловой переписки, основными правилами и рекомендациями.

Понятийный аппарат: деловое письмо, деловая переписка, документооборот.

Вопросы для дискуссии:

1. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения.

2. Резюме: виды, содержание.

Практикум: составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога, подготовка докладов с презентациями по предложенным темам.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.

Тема: Невербальная коммуникация. Управление жестами.

Цель: студенты должны знать становление теории невербального поведения, основные имена и суть концепций, а также уметь считывать потребности личности по типу жестикуляции.

Понятийный аппарат: кинесика, жестика, такесика.

Вопросы для дискуссии:

1. Какие базовые принципы и правила теории жестов вы знаете и применяете?
2. Какие жесты могут быть полезны выступающему для формирования большего доверия произносимой информации?
3. В чем отличие жестикуляции интровертов и экстравертов?

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5.

Тема: Имидж делового человека.

Цель: студенты должны знать основные принципы формирования делового образа, предметы базового гардероба и функции аксессуаров, а также манеры статусного поведения человека.

Понятийный аппарат: имидж, статус, стиль.

Вопросы для дискуссии:

1. Какие стили одежды будут уместны в деловых коммуникациях?
2. В чем состоит принципиальное отличие консервативного стиля?

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6.

Тема: Структура публичного выступления. Композиция устной и письменной речи.

Цель: Создать на основе законов композиции оптимальную структуру для любого публичного выступления или самопрезентации, дать возможность на практике опробовать каждый блок структуры и сделать свою 1-минутную презентацию по итогам занятия.

Понятийный аппарат: композиция, перспектива, структура.

Вопросы для дискуссии:

1. Что такое композиция, где она находит применение? Какие основные принципы композиции вы знаете?
2. Из каких частей состоит композиционная структура публичного выступления? От чего можно отказаться и что нельзя упускать?

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7.

Тема: Управление состоянием в процессе речи

Цель: Сформировать навыки управления состоянием во время коммуникаций. Научиться оптимизировать состояние за счет осознания эмоций и использования специальных техник, таких как техники тайм-менеджмента, шеринг, работа с образами Я, представлениями о трудных собеседниках.

Понятийный аппарат: стресс, состояние, ресурсы личности.

Вопросы для дискуссии:

1. Что вызывает волнение и страх в коммуникациях, как у разных людей проявляются эмоции?
2. Какие способы утилизации избытка адреналина и управления собственным состоянием вы уже знаете? Что применяете на практике?

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 8.

Тема: Публичные выступления.

Цель: студенты должны знать основные требования к риторике социального работника, уметь пользоваться инструментарием оратора и специальными приемами для повышения качества публичных коммуникаций.

Понятийный аппарат: идеал риторического выступления, лидерство, оратор.

Вопросы для дискуссии:

1. Какие публичные выступления вам нравятся и за счет чего?
2. Какими качествами должен обладать оратор?
3. Теории лидерства в социологии и практике публичных выступлений: взаимосвязь и отличия.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Занятия проходят в формате тренинга. Методика тренинга включает в себя мини-лекции, фасилитацию и упражнения для отработки блоков тренинга. Каждый теоретический блок отрабатывается в практических заданиях и привязывается к реальной ситуации участников. Тренинг содержит базовые теоретические знания в области истории и современного опыта деловых коммуникаций, а также большое количество упражнений и заданий. Занятия построены по принципу 30/70, где 30% времени – теория, а 70% – практика.

Цели, которые реализует каждый блок интерактивного занятия в формате тренинга:

1. Побуждение к изменениям (взаимодействие и новый опыт поднимают энергию в группе).
2. Обучающе-структурирующая (у участников приобретается навык системного мышления в рамках заданной темы, то есть эта область знаний становится более осознанной).
3. Командообразующая (участники должны сделать еще один шаг в направлении командной работы).
4. Психокоррекционная (избавление от страха, повышение уверенности в собственных силах).

Примерный расчет блока интерактивного занятия в формате тренинга

1. Объявление темы.
2. Вопрос на осознание, актуализация опыта участников.
3. Теория.
4. Упражнение.
5. Обсуждение, присвоение опыта.
6. Основные возможные и встречающиеся ошибки. Способы их преодоления.
7. Идеи по использованию в практике.

Интерактивное занятие к теме 1 «Основные принципы деловых коммуникаций в работе социального работника».

Основные положения тренинга:

1. В формате «вспышки» участникам задаются вопросы, на которые они отвечают, передавая по кругу поставленную в режим таймера «бомбу»:

- в каких областях жизни применимы деловые коммуникации?

- какие барьеры в деловых коммуникациях вы знаете?
- какими инструментами деловых коммуникаций должен владеть социальный работник?

2. Участники в режиме броуновского движения перемещаются по пространству аудитории. По команде останавливаются, находят себе пару и обмениваются интересными фактами о себе. На этом этапе совершается около 4-5 итераций.

Обсуждение: каждый участник 1-2 фразами поясняет: кто больше заполнился в ходе выполнения упражнения и почему.

Выводы: с каждым новым собеседником в коммуникациях мы ищем сходства и полярности. Максимально эффективны в коммуникациях те, кто умеет привлечь внимание: рассказывая с интересом и испытывая интерес к собеседнику.

3. Участники в режиме броуновского движения выполняют задание: за 10 минут времени провести как можно больше коммуникаций на тему «Я хочу тебе рассказать историю из моего детства» и в «зачетку на доверие» (сложенный пополам лист бумаги, своеобразная зачетка по одному единственному предмету – доверию) собрать как можно больше оценок по 10-ти балльной шкале. Обмениваясь историями, участники закрепляют выводы предыдущего упражнения о сходствах и полярностях, открытости, активности, вербальных и невербальных навыках в коммуникациях.

Подведение итогов: выведение среднего значения уровня доверия в группе, выявление самого яркого участника, награждение победителя, а также напоминание о том, что в каждой коммуникации есть несколько параллельных целей: личных и внешних, и расстановка приоритетов и их реализация, являются также залогом успеха в коммуникациях.

Интерактивное занятие к теме 2 «Устная коммуникация. Управление голосом».

Основные положения тренинга: Влияние эмоций и состояния на звучание голоса. Соответствие типа личности, характера деятельности человека и формата звучания.

Голосоречевой тренинг, знакомство с основными инструментами экспресс-управления голосом:

- «теплый» и «холодный» выдох как признаки профессионального и бытового звучания;
- «низы в пол, верхи – в потолок» (К. С. Станиславский), звучание убеждающее и призывающее;
- штробас – вокальная техника, построенная на расслаблении голосоречевого аппарата и способствующая выработке примарного тона и тесситурного звучания.

Интерактивное занятие к теме 3 «Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения»

Основные положения тренинга: ведение деловой переписки во всех современных форматах: письма на бумажных носителях, электронная переписка, циркулярная почта, резюме.

1. ГОСТ и правила ведения деловой переписки.

2. Тест на поиск ошибок во всех областях деловых письменных коммуникаций.

3. Модерируемая сессия в мини-группах: создание уникального резюме социального работника.

Интерактивное занятие к теме 6 «Деловые переговоры, дебаты, переговоры по телефону»

Переговорный турнир или переговорный поединок – это индивидуальное или командное состязание, целью которого является победа в решении одного или целой серии кейсов.

С одной стороны – это веселое соревнование, с другой – это отработка профессиональных навыков ведения переговоров, публичных выступлений и коммуникаций.

ЦЕЛИ, которые реализуются в ходе турнира:

1. Отработка переговорных навыков, анализ эффективного поведения в конфликтных ситуациях, развитие умения формировать, доносить и отстаивать свою точку зрения.

2. Экспресс-оценка переговорной команды и отдельных ее членов.

3. Азарт, соревнование, адреналин. У участников загораются глаза, и они начинают по-новому смотреть на рабочие и жизненные ситуации.

4. В ходе турнира отрабатываются навыки стратегического планирования, так как для победы мало умения вести переговоры, также необходимо просчитать действия оппонентов на весь период турнира и грамотно использовать инструменты управления процессом.

Главная задача переговорного турнира: договориться с максимальной реализацией своих интересов.

Организация процесса:

1. На старте участникам раздаются распечатанные описания ситуации и персонально задачи. Ведущий вслух для всех участников озвучивает ситуацию.

2. Если есть судейская бригада и зрители, то они получают распечатанное описание ситуации и все персональные задачи. Для них должны быть очевидны задачи, которые стоят перед каждым переговорщиком.

3. Затем дается 5 минут на знакомство с ролью. В online-режиме мы можем давать большее время.

4. Поединки проходят в два раунда. Каждый раунд составляет 6 минут. После первого раунда объявляется брейк от 1 до 5-ти минут, когда переговорщики самостоятельно корректируют стратегию и тактику.

5. По окончанию поединка каждому переговорщику судьи или сами участники команды с помощью ведущего выставляют оценки по 10-ти или 5-ти бальной шкале, где 5 или 10 – максимальная оценка. Побеждает команда или тот игрок, которая по итогу турнира сможет набрать наибольшее количество баллов.

Игрокам запрещается:

1. Любый телесный контакт.
2. Выходить из переговоров.
3. Намеренно пытаться сорвать переговоры.
4. Привносить несуществующие факты в переговорную ситуацию.

Система оценки: оцениваем не игроков, не личности, а результат: что стало с их ситуацией после проведения переговоров. Есть четыре варианта развития событий:

- ситуация ухудшилась (герой потерял деньги, репутацию, а цели не достиг);
- ситуация не изменилась (герой ничего не потерял и ничего не приобрел);
- ситуация улучшилась (у героя удачно прошли переговоры, он вышел победителем из турнира);
- ситуация переросла в бонус (переговоры прошли настолько удачно, что в результате было принято решение создать новый проект, появились идеи и планы).

Выставляются оценки по 10-ти балльной шкале, где 10 – максимальная оценка, они записываются через дробь, например: 8/9.

Первая оценка выставляется, исходя из того, насколько переговорщик достиг целей, указанных в кейсе в его карточке.

Вторая оценка выставляется за артистизм и владение переговорными техниками.

Интерактивное занятие к теме 8 «Публичные выступления. Выступления перед аудиторией. Использование аудио-визуальных средств».

Основное положение дискуссии:

1. С какими самыми значительными трудностями вы сталкивались при выступлении на аудиторию?
2. Чего вам не хватает как оратору? Какие ресурсы еще не используются?

Практикум:

- работа с микрофоном, работа на камеру; ведение переговоров, встреч, консультаций с помощью современных ресурсов: Skype, видеосвязь через мессенджеры.

Для выполнения этой задачи преподаватель и студенты имитируют процесс съемок телевизионного репортажа об одном дне работы социальной службы, где сами выступают и спикерами, и журналистами, берущими интервью, и операторами, а также осветителями и сценаристами.

- использование презентаций в качестве способа визуализации информации выступления.
- 5 правил и 5 основных ошибок в создании презентаций с помощью PowerPoint и других графических редакторов (Keynote, Google Slides, Prezi).

С учетом выполненной на предыдущем этапе работы, участники группы вместе с преподавателем в режиме реального времени создают в PowerPoint презентацию для защиты на конкурсе профессионалов.

2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

Планируется мастер-класс «Имидж делового человека» стилиста и имидж психолога Елены Белоус.

2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения собеседование	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий и промежуточной аттестации обучающихся. В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем. Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекционных блоков с включением практических заданий в канву занятия. Каждая тема отрабатывается на практике и привязывается к реальным профессиональным ситуациям. Обеспечение погружения в тему происходит за счет внедрения деловых и ролевых игр, решения серии кейсов, фасилитируемых и модерлируемых сессий, а также бизнес-игр и тестов.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специализированных изданий) и учебных пособий, касающихся проблематики современных деловых коммуникаций.

2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей.

Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

Разработка материалов для самостоятельной работы студентов должна основываться на требованиях Положения об аттестации учебной работы студентов института (<http://www.psysocwork.ru/524/>).

Студенты заочной формы обучения сдают самостоятельную работу не позднее, чем за три недели до даты промежуточной аттестации по дисциплине, при этом результаты аттестации должны быть объявлены студентам не позднее, чем за одну неделю до даты промежуточной аттестации по дисциплине.

С учетом вышеизложенных сроков преподаватель определяет сроки сдачи самостоятельных работ студентами в учебное подразделение (деканат). Сроки сдачи работы в учебное подразделение (деканат) преподаватель объявляется на первом занятии по дисциплине.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

К требованиям по оформлению самостоятельной работы относятся:

- оформление титульного листа по форме Положения об аттестации учебной работы студентов института;
- все задания в рамках самостоятельной работы должна быть скреплены в единый документ, листы должны быть пронумерованы;
- работа сдается в печатном виде.

Оформление самостоятельной работы:

Титульный лист

Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psycoswork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа».

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см;
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

3.1. Задания для самостоятельной работы по темам учебного плана

Самостоятельная работа студентов в рамках курса «Деловые коммуникации» является важным компонентом обучения, приобретения культурных, личностных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой по социальной работе. Предусмотрены следующие виды и формы учебной деятельности, которые осуществляются студентом самостоятельно в рамках плана изучения данной учебной дисциплины:

Примерная тематика докладов (рефератов):

1. Базовые модели деловых коммуникаций в социальной сфере.

2. Этикет и протокол деловых коммуникаций.
3. Этические нормы социального работника.
4. Использование профессионализмов, норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Специфика деловой коммуникации в различных культурах, в общении с представителями Запада и стран Востока.
6. Особенности национального менталитета в контексте корпоративной культуры делового общения.
7. Коммуникативные барьеры: виды и способы преодоления.
8. Использование современных технологий в области деловых коммуникаций (мобильные приложения, программы, сервисы).
9. Социальные сети: особенности деловых коммуникаций.
10. Особенности невербальных коммуникаций в профессиональной деятельности социального работника.
11. Ведение профессиональных телефонных диалогов: назначение встреч, консультирование по телефону.
12. Манипуляции в переговорах. Приемы и способы нейтрализации.
13. Конфликтные ситуации и инциденты в социальной сфере. Способы управления и разрешения.
14. Техники убеждения и мотивации в переговорах.
15. Принципы тайм-менеджмента в работе специалиста социальной сферы.
16. Техника успешных презентаций. Основные ошибки при создании и проведении презентаций.
17. Имидж делового человека. Взаимосвязь внутренних и внешних принципов и атрибутов стиля.
18. Управление личностными ресурсами. Профилактика профессионального выгорания.
19. Особенности деловых коммуникаций в корпоративной культуре социального работника.
20. Деловые коммуникации как залог успешной профессиональной деятельности и карьерного роста.

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельных работ

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента является оценка сформированности компетенций.

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Разделом 4 об аттестации учебной работы студентов института.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;
- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;
- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Деловые коммуникации» относится рубежный контроль – контрольная работа, промежуточная аттестация в форме зачёта.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Компетенции по дисциплине
Тема 1. Основные принципы деловых коммуникаций в работе социального работника.	УК-4
Тема 2. Устная речевая коммуникация. Управление голосом.	УК-4
Тема 3. Письменная коммуникация. Этикет и протокол делового письменного общения.	УК-4
Тема 4. Невербальная коммуникация. Управление жестами.	УК-4
Тема 5. Имидж делового человека.	УК-4
Тема 6. Деловые переговоры, дебаты, переговоры по телефону.	УК-4
Тема 7. Конфликтные ситуации. Диагностика. Способы управления и разрешения.	УК-4
Тема 8. Публичные выступления. Выступления перед аудиторией. Использование аудио-визуальных средств.	УК-4

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

Формы текущего контроля соответствуют Положению об аттестации учебной работы студентов института.

Рубежный контроль (текущий контроль успеваемости) – задания или иные варианты контроля успеваемости студентов, проводимых преподавателем в процессе изучения дисциплины в форме проверочной (контрольной) работы или теста минимальной компетентности.

Порядок проведения рубежного контроля регулируется Положением об аттестации учебной работы студентов института.

В качестве рубежного контроля предлагается написание проверочной **контрольной работы** для закрепления усвоенных знаний по каждому разделу курса «Деловые коммуникации».

Письменные контрольные работы могут выполняться как в аудиторские часы студентами очного и очно-заочного отделения под руководством преподавателя, так и самостоятельно студентами заочного отделения в качестве домашнего задания. Основой подготовки студентов к контрольной работе выступают базовые учебники по курсу деловых коммуникаций, а также словари и энциклопедии по данному предмету.

Требования к структуре и оформлению контрольной работы:

Работа должна быть представлена на листах формата А4 в рукописном виде. Задания должны выполняться в той же последовательности, в какой они представлены ниже. Необходимо обязательно указывать номер задания, переписывать текст задания и отдельно

записывать полученный ответ. Письменный ответ должен быть кратким и представлен в виде фразы, одного или нескольких предложений дополняющих либо определяющих заданный вопрос. Объем работы зависит от субъективных факторов (например, почерка студента) и потому не имеет четких границ. Тем не менее, самостоятельная работа должна быть предоставлена в формате А4, с выполнением основных требований оформления документов. Обязателен титульный лист, лист с содержанием работы и лист со списком прилагаемой библиографии.

Темы проверочных контрольных работ в рамках рубежного контроля:

Критериями оценки контрольной работы являются краткость и логика изложения, правильное оформление, список современных литературных и, если необходимо, Интернет-источников. Важным критерием оценки является, правильность ответа, аккуратность, стилистическая грамотность и читаемость работы.

Преподаватель может также формировать свои варианты контрольных работ из вышеперечисленных вопросов; давать задания по подготовке речей по определённым темам; а также предлагать тексты для самостоятельного анализа.

Промежуточная аттестация по дисциплине является итоговой проверкой знаний и компетенций, полученных студентом в ходе изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Вопросы к зачету по курсу «Деловые коммуникации»

Примерный перечень вопросов:

1. Процесс коммуникации и его составляющие. Инструменты деловых коммуникаций.
2. Вербальные составляющие деловой коммуникации.
3. Виды невербальной коммуникации и их характеристики.
4. Коммуникативные ошибки в деловом общении и способы предупреждения.
5. Деловая беседа и переговоры как основная форма деловых коммуникаций.
6. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности.
7. Самопрезентация: искусство подать себя.
8. Составление резюме и прохождение собеседования в кадровой службе.
9. Публичные выступления как форма делового общения.
10. Правила ведения деловой переписки.

11. Коммуникация в сети Интернет. Типовое электронное письмо.
12. Принципы тайм-менеджмента в деловых коммуникациях.
13. Стили деловых переговоров. Стадии переговорного процесса.
14. Правила ведения телефонных переговоров.
15. Инновационные форматы деловых коммуникаций: мессенджеры, приложения, интерактивные форматы.
16. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении.
17. Манипуляции в деловых коммуникациях.
19. Конфликты в деловых коммуникациях. Стратегии поведения в конфликте на основе модели К. Томаса.
20. Имидж и стиль делового человека.

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

Абзац (нем.) – часть текста (его компонент), обладающая самостоятельностью. Текст делится на абзацы по замыслу автора, на письме выделяется отступом, в устной речи – паузами и интонационно.

Авторитет (лат.) – всеобщее признание; лицо, пользующееся признанием. Ссылка на мнения авторитетов – один из приемов риторики.

Агитационная речь. Агитация (лат.) – распространение политических идей, средство убеждения (напр., на выборах в парламент).

Академическое красноречие – мастерство научного доклада вузовской и иной лекции, учебной беседы, популяризации знаний и пр.

Актуальность речи – важность, нужность ее содержания слушателям.

Активный словарь (словарный запас) – слова, который говорящий на данном языке не только понимает, но и употребляет, активно использует. В зависимости от уровня языкового развития людей их активный словарь составляет в среднем от 300-400 до 1500-2000 слов.

Аналогия (греч.) – сходство между предметами, явлениями в каких-то отношениях:

- прием рассуждения, доказательства;
- форма умозаключения: на основании сходства предметов в каком-либо отношении делается вывод о сходстве и в других отношениях.

Аннотация (лат.) – краткая справка о книге, статье и пр.: тема, позиция, назначение, основное содержание, адресат, библиографические сведения. Краткая характеристика публикации.

Аргумент (лат.) – довод в споре, в рассуждении, в доказательстве; обычно – факт, бесспорный, неопровержимый, ясный, проверенный.

Биография (греч.) – жизнеописание, история жизни. Описание собственной жизни – автобиография. Пишется с деловой целью, с целью сохранения памяти, с художественной целью.

Введение (вступление) – начальная структурная часть композиции речевого произведения.

Виды речи (психолингвистическая классификация): речь внутренняя, мысленная, и речь внешняя, она подразделяется на устную (говорение и аудирование) и письменную (письменное выражение мысли и чтение).

Воодушевляющая речь: она может не нести в себе новой информации, или прямолинейной агитации, или прямого призыва к действию, но она помогает человеку почувствовать себя личностью, проникнуться нравственной идеей, укреплять силу духа, волю. Обращена к чувствам, к духовному миру человека. Например, церковная проповедь. Вопрос риторический (фигура речи) или вообще не требует ответа, или ответ содержится в самом вопросе. Например: *Что может быть постыднее недомыслия?* (Цицерон).

Вульгаризмы (от лат. vulgaris – простонародный) – грубые слова или выражения, находящиеся за пределами литературной лексики (вместо лицо – рожа, вместо есть – лопать и т.п.).

Вывод – завершающая часть рассуждения, в которой подтверждается или опровергается тезис.

Выразительность (экспрессивность) – качество речи, отличающее ее от обычной, нейтральной речи: образность, эмоциональная окрашенность, в устном варианте – интонации, паузы и пр.

Высказывание – единица сообщения, обладающая смысловой целостностью. Может совпадать с предложением, с компонентом текста.

Гипербола (греч.) – один из тропов, образное выражение, содержащее непомерное преувеличение размера, силы, значения и т.п. при характеристике какого-либо явления. Например: *...Рукою молнии ловил.* (М.Ю. Лермонтов).

Гипотеза (греч.) – продолжение, требующее подтверждения. Главная часть произведения – та его композиционная часть, в которой сосредоточены наиболее важные факты, идеи, обобщения, выводы. Содержит развитие и разрешение основного замысла.

Дедукция (лат.) – логическое умозаключение от общего суждения к частным (или другим общим) выводам.

Деловая речь. Устная: переговоры в производственной, коммерческой, административной сферах; письменная: используемые в этих сферах документы (договоры, акты, доверенности, заявления и пр.). Отличается высокой точностью, строгой юридической обоснованностью, полным отсутствием средств языковой выразительности, экспрессии.

Диалог (греч.) – разговор двух человек (иногда – нескольких: полилог). В диалоге говорящий и слушающий все время меняются ролями. Употребителен термин диалогическая речь.

Дипломатическое красноречие – одна из ветвей ораторского мастерства, требует высокой точности, соблюдения этикета, высокого уровня культуры, международных правовых норм.

Дискуссия (лат.) – обсуждение какого-либо спорного политического, научного, дипломатического и т.п. вопроса, доклада, книги на конференциях, собраниях, в прессе и др. Обычно имеет своей целью выявление общности подходов, достижение согласия между её участниками.

Доказательство – логическая операция, в ходе которой проверяется истинность какого-то утверждения (тезиса, гипотезы). Бывают прямые и косвенные, «от противного», дедуктивные и индуктивные. В доказательстве используются аргументы (доводы), факты, примеры, ранее доказанные истины, мнения авторитетов, опровержения противоположных мнений, применяются математические методы (статистика, теория вероятностей).

Завязка – начальный момент фабулы (сюжета) текста, в ней обычно намечается конфликт.

Заключение – завершающая композиционная часть речевого произведения, содержит выводы, ответ на вопрос, постановку новых задач.

Заметки – краткие записи, выписки из книг, библиографические сведения, словесные зарисовки, которые накапливает автор, готовящийся к докладу, выступлению, собирающий материал для статьи и пр.

Импровизация (лат.) – быстрое, без подготовки, сочинение и исполнение стихов, прозы, музыки, а также продукт такого творчества. Умение, необходимое оратору (в варианте прозы). Требует знаний, развитых механизмов речи, большой натренированности.

Инверсия (лат.) – изменение обычного порядка слов в предложении с целью выразительности, передача оттенка мысли (стилистический прием): *Красный шарф. Шарф красный.* Слово *шарф* приобретает фразовое ударение и особую интонацию.

Индивидуальный стиль (лат.) – совокупность особенностей выбора слов, построения предложений и текста, использования выразительно-изобразительных средств языка, присущих данному автору.

Интеллект (лат.) – мыслительная способность человека, рассудок, разум. Интеллектуальное развитие – основа речевого развития.

Интонация – ритмико-мелодическая сторона речи, служащая в предложении средством выражения синтаксических значений и эмоционально-экспрессивной окраски. Составными

элементами интонации являются мелодика речи (в результате повышения и понижения голоса), ритм, тембр, темп, интенсивность речи, фразовое и логическое ударения.

Информационная речь – содержащая сообщение новых, актуальных, ценных сведений; в отличие от агитационной, воодушевляющей, призывающей к действию речи, ее главная цель – сообщение.

Ирония (греч.) – стилистический прием (троп) контраста видимого и скрытого смысла высказывания, придает последнему эффект насмешки.

Каламбур (фр.) – игра слов, основанная на омонимии, шуточный прием, создающий комическую ситуацию, например: *Он двадцать лет был нерадив, Единой строчки не родив.* (Н. Минаев).

Кинетическая речь – общение при помощи языка жестов.

Клише (фр.) – речевой стереотип, готовый оборот, стандарт, легко используемый в определенных условиях; облегчает восприятие. Используется в массовой коммуникации, напр., в сообщении о землетрясении: Жертв и разрушений нет.

Коммуникация (лат.) – общение, связь, обмен информацией; коммуникация с помощью средств языка – речь. Возможна невербальная коммуникация с помощью жестов, поз и телодвижений.

Композиция (лат.) – построение, внутренняя структура произведения (сочинения, речи и пр.).

Конспект (лат.) – краткое письменное изложение какого-либо сочинения; конспектируются статьи, книги лекции, доклады и пр.

Контекст (лат. contextus – тесная связь, соединение). 1. Законченный в смысловом отношении отрезок письменной речи, дающий возможность точно установить значение каждого входящего в него слова или предложения. 2. Условия употребления данной языковой единицы в речи (речевая ситуация).

Крылатые слова – меткие, образные, часто воспроизводимые обороты речи и отдельные слова; как правило, несут в себе иносказание. Обычно приходят:

- из античной мифологии – *разрубить Гордиев узел*, **Терпсихора** (муза – покровительница танцев);

- из Библии – *чечевичная похлебка*, *нести свой крест*;

- из мировой и русской литературы: *А король-то голый!* (Х.К. Андерсен), *Обломов* (И.А. Гончаров), *Что станет говорить княгиня Марья Алексевна?* (А.С. Грибоедов) и пр.

Кульминация (лат.) – композиционная часть повествовательного произведения; высшая точка напряжения в развитии сюжета, предшествующая разрешению конфликта.

Культура речевого общения – соблюдение совокупности требований к хорошей, т.е. достигающей коммуникативных целей речи:

- а) актуальность, истинность, способность заинтересовать слушателя;
- б) соответствие законам логики и композиции;
- в) соответствие языковой норме;
- г) целесообразный выбор средств языка, выразительность и др.

Лекция (лат.) – публичное выступление на научную тему в вузе, в колледже, в гимназии. Лекции могут быть публичными, общедоступными. Читаются циклы лекций, целые лекционные курсы. Лекция подчиняется правилам: временные рамки, строгий научный стиль речи, последовательность, логика...

Логика (греч.) – наука о формах и закономерностях мышления. Ее единицы: понятия, суждения, умозаключения разнообразных типов. Операции: выделение признаков явлений, сравнение, обобщение, субординация понятий, построение рассуждений, доказательств и др.

Средства логики широко использует риторика. Важнейшие законы логики: закон тождества, закон противоречия, закон исключенного третьего, закон транзитивности равенства, закон двойного отрицания и др.

Логическое ударение – усиление голоса на том слове в фразе, которое автор (говорящий) хочет подчеркнуть, придать ему большее значение: *Дай мне эту книгу!*

Логичность речи – одно из требований культуры общения.

Манеры оратора – личностные свойства, привычки, факты внешнего поведения: сдержанность – развязность, открытость – замкнутость, доброжелательность – безразличие и пр. Известно, что ораторам вредили привычки сморкаться, вытирать пот, чрезмерная жестикуляция, привычка смотреть в сторону, часто поправлять воротничок и т.п.

Массовая коммуникация (масс-медиа) – речь, обращенная не к определенным лицам, а ко всем: радио, телевидение, пресса, реклама, объявления, плакаты и пр.

Метафора (греч.) – слово или выражение, употребленные в переносном значении на основе сходства в каком-либо отношении двух явлений: напр.: *Смирились вы, моей весны Высокопарные мечтанья* (А.С. Пушкин). *Весны* – т.е. юности.

Монолог (греч.) – речь одного человека, в отличие от диалога. Речь оратора имеет форму монолога. Однако в некоторых ситуациях монолог оказывается частью диалога, например, в дискуссии, в полемике.

Невербальные средства общения – неязыковые; взгляды, мимика, улыбки, жесты, указания на предметы, различные сигналы – стук, звонок; в тактильном общении – прикосновения; молчание в определенных случаях тоже есть средство общения.

Норма языковая – общепринятые и узаконенные правила, установки, образцы и пр. в использовании языка. Выделяется

- произносительная норма (фонетика, орфоэпия, интонация);
- словоупотребительная, лексическая – ее определяют словари;

- морфологическая – правила формообразования; синтаксическая, орфографическая.

Обобщение – одна из основных форм (операций) мышления – выделение относительно устойчивых свойств явлений и предметов, образование понятий, выявление связей между ними и пр.

Обратная связь – отклик на речевое высказывание: ответ на вопрос, согласие или несогласие, новое выступление и пр. Обратная связь может иметь форму действия: выслушав оратора, люди поступили по его рекомендациям.

Оксюморон (греч.) – стилистическая фигура, в которой как бы сливаются противоположности: *грустная радость* (С. Есенин), *живой труп* (Л.Н. Толстой).

Описание – один из функционально-смысловых типов речи (наряду с повествованием и рассуждением), в нем раскрываются признаки предметов, рисуются картины, внешность человека и т.п., – портрет, интерьер, пейзаж. В описании сюжет не играет существенной роли, действующее лицо – сам автор.

Отзыв – жанр научного или публицистического сочинения, в котором дается краткий анализ и оценка книги, спектакля, проекта и пр. Отзыв близок к рецензии, но отличается меньшим объемом, полнотой.

Отчет – жанр деловой речи, обычно составляется письменно по схеме: цель мероприятия, место, сроки, участники; содержание работ, их анализ и оценка; трудности и неудачи, их причины, преодоление; общая оценка работ, перспективы.

Ошибки речевые:

- неточное употребление слова;
- просторечные и диалектные слова в литературном тексте;
- неправильное образование форм склонения, спряжения;
- нарушение сочетаемости слов;
- неправильное построение предложений, словосочетаний;
- неоправданные повторы и пр.

Паралингвистика – раздел языкознания, изучающий сферу невербальной коммуникации, т.е. факторы, сопровождающие речевое общение и участвующие в передаче информации (речевая ситуация, жесты, мимика и т.п.)

Парафраз, парафраза, а также перифраз и перифраза (греч. paraphrasis – описательный оборот, описание). 1. Выражение, являющееся описательной передачей смысла другого выражения или слова. *Пишущий эти строки* (вместо «я» в речи автора). 2. Троп, состоящий в замене названия лица, предмета или явления описанием их существенных признаков или указанием на характерные черты. *Туманный Альбион* (вместо «Англия»).

Пассивный словарь – слова знакомые, но не употребляемые говорящим в обычном речевом общении.

План – схема, модель, словесные наброски проектируемого произведения. Необходимый этап работы автора.

Плеоназм (греч. *pleonasmus* – излишество) – речевое излишество, многословие, употребление слов, излишних с точки зрения смысла. *Каждая минута времени.*

Повествование – один из функционально-смысловых типов речи (наряду с описанием и рассуждением); в повествовании излагаются события, развиваются действия, оно динамично, имеет сюжет и персонажей, содержит диалоги, нередко вводятся элементы описания, реже – рассуждения.

Повторы слов, оборотов речи, предложений – стилистические приемы, фигуры, усиливающие воздействие речи на слушателя: повторы в начале предложений (или строк в стихах), – анафора, в конце – эпифороритмические повторы и рифмы, повторение важной мысли в разном языковом оформлении и пр.

Поговорка – образное, иносказательное выражение, лаконичное по форме, метко определяющее какое-либо жизненное явление. *Вот где собака зарыта. Не в коня корм.*

Подтекст – словесно не выраженный, подразумеваемый смысл высказывания.

Полемика (фр.) – спор, преимущественно в политике, науке, – вид дискуссионной речи.

Полиглот – человек, владеющий многими языками.

Понятие – одна из форм мышления, высшая форма обобщения; различают житейские и научные понятия; передается словом, словосочетанием.

Пословица – образное законченное изречение, имеющее (в отличие от поговорки) назидательный смысл. *Что посеешь, то и пожнешь.*

Прикладная лингвистика – отрасль языкознания, занимающаяся вопросами теории языка с учётом возможностей его использования для решения практических задач (машинный перевод и т.п.).

Притча – аллегорический поучительный (реже – сатирический) небольшой сюжетный рассказ. Напр.: Притча о Блудном сыне. Нередко вводится в структуру публичной речи.

Прогнозирование – предвидение, основанное на анализе фактов, на аналогиях ожидаемого выступления с речью.

Произношение – одна из важнейших характеристик устной речи: ясное, правильное, выразительное воспроизведение звуковой стороны речи.

Просодия (греч. *prosodikos* – припев, ударение) – общее название таких ритмико-интонационных сторон речи как высота тона, длительность, громкость и т.п.

Просторечие – слова, выражения, формы слов, не входящие в норму литературной речи.

Протокол (греч.) – документ, фиксирующий ход обсуждения какого-либо вопроса на собраниях, конференциях; содержащий описание каких-то обследованных обстоятельств, действий, фактов и пр.

Психолингвистика – отрасль языкознания, возникшая в 50-е гг. XX в. и изучающая процесс речи с точки зрения соотношения между содержанием речевого акта и намерением говорящего (пишущего) лица. Психолингвистика изучает также связи между содержательной стороной языка и общественным мышлением, общественной жизнью. Психолингвистика служит основой ряда направлений неориторики.

Профессионализм – слово или выражение, свойственное речи той или иной профессиональной группы (профессиональный арготизм). *Выдать на-гора. Отбить склянки.*

Разговор – диалог, общение, как правило, вне официальных условий; беседа; характеризуется упрощенным синтаксисом, сниженной лексикой.

Разговорные стили (по одной из классификаций): литературно-разговорный и разговорно-бытовой – в рамках нормы; вне рамок нормы – просторечие, жаргоны.

Рассуждение – функционально-смысловой тип речи (наряду с описанием, повествованием), строится на логических умозаключениях, на причинно-следственных связях. Истинность какого-либо суждения доказывается или опровергается с помощью аргументов.

Редактирование текста – его выверка, правка, обработка, доведение до совершенства. Касается содержания текста; его построения, логики, доступности адресату; его языковой правильности, в выборе слов, в построении синтаксических конструкций.

Резюме (фр.) – краткое изложение сути речевого выступления, краткий вывод, заключение.

Релевантность – смысловое соответствие между информационным запросом и полученным сообщением.

Реплика (фр.) – краткое замечание, ответ в диалоге.

Реферат (лат.) – 1. Доклад на определенную тему, краткое изложение какой-либо научной публикации. 2. Автореферат изложение сути собственного труда.

Речевая ситуация – стечение обстоятельств жизни, побуждающее человека к высказыванию.

Речевая (языковая) среда – совокупность речевых влияний на человека: речь окружающих людей, читаемая литература, передачи по радио, телевидению и пр. На основе речевой среды у ребенка накапливаются языковые средства, аналогии форм и значений, формируется языковое чувство.

Речевой этикет (фр.) – установленный и общепринятый порядок речевого поведения, правила вежливого обращения; речевые формы приветствия, прощания, просьбы, благодарности, знакомства, извинения и т.п. в различных условиях.

Речь – это слово имеет три терминологических значения: 1. Речь как процесс, т.е. речевая деятельность; напр.: механизмы речи, речевой акт. 2. Речь как результат, т.е. текст; напр.:

грамматически правильная речь, записи речи ребенка. 3. Речь как ораторский жанр; напр.: *Прокурор произнес обвинительную речь.*

Сленг (англ.), аргó (франц.), жаргон – слова и выражения, употребляемые лицами определённых профессий или социальных групп.

Сопоставление – логический прием, способствующий пониманию; выяснение сходств и различий предметов, явлений; сравнение; при существенных различиях – противопоставление.

Специальная лексика – слова и словосочетания, которые называют предметы и понятия, относящиеся к различным сферам трудовой деятельности человека, и не являются общеупотребительными. В специальную лексику входят термины и профессионализмы.

Сравнение – 1. Сопоставление для установления сходства и различия, логическая операция. 2. Троп, построенный на сопоставлении двух предметов, понятий или состояний, обладающих общим признаком.

Стиль (от греч. *stylos* – палочка для письма) – 1. Разновидность языка, характеризующаяся особенностями в отборе, сочетании и организации языковых средств в связи с задачами общения. Функциональный стиль. 2. Совокупность приёмов использования средств языка, характерная для какого-либо писателя, произведения, жанра. 3. Отбор языковых средств по принципу экспрессивно-стилистической их окраски. Стиль официальный. Стиль юмористический. 4. Построение речи в соответствии с нормами словоупотребления и синтаксиса. Стиль небрежный. Ошибки в стиле.

Стиль речи – применение языкового стиля к данной речевой сфере. Различаются стили устной (разговорный, ораторский) и письменной (научный, деловой и др.) речи.

Табу словесное – слово, употребление которого запрещено или ограничено под влиянием внелингвистических факторов (суеверия, предрассудков, стремления избежать грубых выражений и т.п.).

Тайм-менеджмент – технология организации времени и повышения эффективности его использования.

Тезаурус (греч.: запас, сокровище) – набор взаимосвязанных сведений о предмете разговора, постоянно пополняющийся в процессе коммуникации; словарь языка с полной смысловой информацией.

Тезис (греч.) – положение, требующее доказательства; первая часть модели дедуктивного рассуждения. Кратко сформулированное положение подготовленного доклада, выступления; обычно во мн.ч. – тезисы.

Текст (лат. *textus* – ткань, сплетение, соединение) – 1. Продукт, произведение речевой деятельности; последовательность знаков (слов, предложений), объединённая смысловой зависимостью. Основными свойствами текста являются связность и цельность. 2. Произведение речи, зафиксированное на письме или иным способом.

Тема (греч.) – предмет речи, сочинения, разговора и т.п. При актуальном членении та часть высказывания, которая содержит известное и служит отправной точкой нового.

Техника речи – совокупность умений и навыков, главным образом, выразительной устной речи; владение приемами построения речи и выбора средств языка; построение типовых конструкций деловых бумаг; графические умения, каллиграфия; техника чтения.

Умозаключение – логическая конструкция; такая форма мышления, которая обеспечивает правильный вывод из двух или нескольких суждений, напр.: Все жидкости упруги; вода – жидкость; она упруга. Обычно умозаключения строятся по свернутой модели; используются в рассуждениях.

Умолчание – стилистическая фигура, заключающаяся в том, что начатая речь прерывается в расчете на догадку читателя, который должен мысленно закончить ее.

Учебное красноречие – ветвь искусства общения, используется в педагогической деятельности, в педагогическом общении, в преподавании, воспитании.

Функции речи:

- коммуникативная, т.е. функция общения;
- функция формирования и выражения мысли (на уровне внутренней речи);
- функция познавательная, сохранения информации;
- контактная функция, функция передачи эмоций;
- регулятивная, планирующая функция и др.

Целеполагание – заключительная ступень мотивационного этапа подготовки высказывания, целевая установка автора, основа плана речи; цель – это осознанная потребность; цель проходит ступени конкретизации и оценивается вероятностно, на основе прошлого опыта.

Цитата (лат.) – дословная выдержка из какого-то произведения, из устной речи авторитетного автора, используется в доказательстве или в полемике, в рассуждении. В письменной речи при использовании цитат обязательна ссылка на авторский текст.

Юмор (англ.) – добродушно-насмешливое отношение к чему-либо, выделение забавного в жизни, шутка; шуточные произведения, используемые в общении, в ораторском искусстве: юморески, пародии, анекдоты, каламбуры, эпиграммы и пр.

Язык (лингв.) – знаковая система, используемая для выражения мыслей, для общения; построена на звуковой основе, для передачи мысли использует слова, обладает грамматическим строем, обеспечивающим функционирование системы и создание сложнейших структур текста.

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины**6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8
Основная литература									
1	Войтик, Н. В. Речевая коммуникация: учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 125 с. – (Университеты России). – ISBN 978-5-534-09922-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/437840 .	+	+	+	+	+	+	+	+
2	Матвеева, Л.В. Психология ведения переговоров [Электронный ресурс] / Л. В. Матвеева, Д. М. Деревягина, М. Р. Гараева. - Москва: Восточная книга, 2010. - 128 с.: ил. - ISBN 978-5-478-01315-8; Б. ц. – Режим доступа: http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-478-01315-8 .	+	+	+	+	+	+	+	
Дополнительная литература									
1	Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях: учебник для вузов / М. Р. Душкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 228 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-12475-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/447582 .	+	+	+					+
2	Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 225 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-11562-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/445661	+	+	+	+		+	+	+
3	Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О. А. Митрошенков. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 315 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-10704-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/431323 .	+	+	+	+	+	+	+	+
4	Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий: учебное пособие для вузов / Е. В. Гананпольская [и др.] ; под редакцией Е. В. Гананпольской, Т. Ю. Волошиновой. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 304 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-10423-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/430005	+	+			+	+	+	

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

Грамота.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://gramota.ru/>

6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

East View [Электронный ресурс]: information services. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0> . – Загл. с экрана.

Отечественный журнал социальной работы [Электронный ресурс]: научно-теоретический и научно-методический журнал. – Электрон. текстовые дан. – (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU). – Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=27671> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 . - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова

(подпись, расшифровка)