Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Новокузнецкий институт (филиал)

Кафедра психологии и общей педагогики

**О.В. Феоктистова**

# Деловая риторика в публичном секторе

*Методические указания*
*к выполнению самостоятельной работы*
*обучающихся по направлению подготовки:*
*38.03.04 Государственное и муниципальное управление*
*(направленность (профиль) подготовки:*
*«Муниципальное управление»)*

Новокузнецк 2020

Феоктистова, О.В. Деловая риторика в публичном секторе: метод. указ. к выполнению самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (направленность (профиль) подготовки: «Муниципальное управление») (уровень бакалавриата) / О.В. Феоктистова. - Новокузнецк ин-т (фил.) Кемеров. гос. ун-та. – Новокузнецк: НФИ КемГУ, 2020. – 34 с .

Настоящие методические указания являются составной частью методического обеспечения учебной дисциплины «Деловая риторика в публичном секторе» и содержат рекомендации к выполнению самостоятельно работы обучающимися.

Методические указания предназначены для студентов очной, заочной, очно-заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Рекомендовано
на заседании
кафедры психологии
и общей педагогики
25 января 2020 г.
Заведующая кафедрой
О.С. Серёгина

Текст представлен в авторской редакции

## Оглавление


| | | |
|---|---|---|
| | Пояснительная записка | 4 |
| 1 | Методические указания обучающимся по организации внеаудиторной самостоятельной работы | 7 |
| 2 | График самостоятельной работы для обучающихся по учебной дисциплине «Деловая риторика в публичном секторе» | 10 |
| 3 | Методические указания по выполнению некоторых форм контроля графика самостоятельной работы | 15 |
| | Список рекомендуемой учебной литературы по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Деловая риторика в публичном секторе» | 33 |

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические указания являются составной частью методического обеспечения учебной дисциплины «Деловая риторика в публичном секторе». Они подготовлены на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования в соответствии с учебным планом направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление и рабочей программой по дисциплине.

Методические указания содержат рекомендации к выполнению самостоятельной работы и адресованы обучающимся очной, очно-заочной и заочной формы обучения.

Область профессиональной деятельности выпускников по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление включает межличностную, групповую и организационную коммуникацию в устной, письменной и виртуальной форме.

*Цель изучения дисциплины «Деловая риторика в публичном секторе»* – сформировать коммуникативно значимые профессиональные умения, связанные с эффективным использованием разнообразных и адекватных вербальных и невербальных средств в условиях управленческой деятельности.

*В результате изучения данной учебной дисциплины обучающийся должен быть способен*:

– осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

– осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9).

*Студент, изучивший дисциплину «*Деловая риторика в публичном секторе*», должен:*

*знать:*

– основные методы устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации в различных жанрах управленческих коммуникаций;

– способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний; различные стратегии представления результатов своей работы для других специалистов;

– ценности, основные направления и механизмы взаимодействия в рамках гражданского общества;

– основные способы информационного взаимодействия в обществе;

– основы разделения и кооперации труда, принципы функционирования иерархии в организациях государственного и муниципального управления, основы коммуникаций в организациях государственного и муниципального управления, их направленность;

– специфику межличностной, групповой и организационной коммуникации, закономерности межличностных и групповых коммуникаций;

*уметь:*

– анализировать логическую структуру и определять степень аргументированности письменной и устной речи, создавать различные типы текстов устной, письменной, виртуальной и смешанной коммуникации на русском языке в различных жанрах управленческой коммуникации (публичных выступлениях, переговорах, совещаниях, деловой переписки);

– ставить цели и формулировать задачи представления результатов своей профессиональной деятельности;

– анализировать коммуникативные процессы в гражданском демократическом обществе;

– методически обобщать информацию о деятельности организациях государственного и муниципального управления и их взаимодействии со структурами гражданского общества;

– определять потребности организаций сферы государственного и муниципального управления в типах и направлениях коммуникаций;

– анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;

– адаптироваться к новым ситуациям, предлагать компромиссные и альтернативные решения;

*владеть:*

– навыками к обоснованию собственной точки зрения на дискуссионные проблемы государственного и муниципального управления;

– навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде;

– навыками работы с маркетинговой информацией, постановки цели и выбору путей ее достижения в сфере маркетинговой деятельности;

– навыками организации и осуществления межличностной, групповой и организационной коммуникации;

– навыками деловых коммуникаций;

– приемами эффективного взаимодействия с государственными, коммерческими и некоммерческими организациями

Дисциплина «Деловая риторика в публичном секторе» имеет чётко выраженную практическую направленность, поэтому самостоятельная работа студента предполагает различные формы индивидуальной учебной деятельности:

– подготовка к практическим занятиям;

– самостоятельное изучение тем дисциплины;

– подготовка к текущим контрольным мероприятиям (устный опрос, тест, учебные задачи);

– выполнение индивидуальных заданий (8 заданий).

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

*Самостоятельная работа обучающихся* — это планируемая работа, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя вуза, но без его непосредственного участия. Она способствует углублению и расширению знаний, формированию интереса к познавательной деятельности, овладению приемами процесса познания, развитию познавательных способностей обучающихся. Самостоятельная работа обладает огромным дидактическим потенциалом, так как в ходе ее выполнения происходит не только усвоение учебного материала, но и его расширение, формирование умения работать с различными видами информации, развитие аналитических способностей, навыков контроля и планирования учебного времени.

Самостоятельная работа обучающихся является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление получаемых на лекционных и семинарских/практических занятий знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общепрофессиональных компетенций.

Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса вуза решает следующие *задачи:*

- закрепление и расширение знаний и умений студентов, полученных в период учебных занятий;
- приобретение дополнительных знаний и навыков по учебным дисциплинам учебного плана;
- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;
- развитие навыков самоорганизации;

- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

Специфическими *принципами организации самостоятельной работы* в современном образовательном процессе вуза являются:

- принцип интегративности обучения (обеспечение интерактивного диалога и обратной связи, которая позволяет осуществлять контроль и коррекцию действий обучающегося);

- принцип развития интеллектуального потенциала обучающегося (формирование алгоритмического, наглядно-образного, теоретического стилей мышления; умения обрабатывать информацию и др.);

- принцип обеспечения целостности и непрерывности цикла обучения (предоставление возможности выполнения всех звеньев дидактического цикла в пределах темы, раздела, модуля).

Самостоятельная работа обучающихся представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение образовательной программы высшего образования в соответствии с требованиями ФГОС.

Самостоятельная работа обучающихся подразделяется на аудиторную и внеаудиторную.

*Аудиторную самостоятельную работу* составляют различные виды контрольных, творческих и практических заданий, проводимых во время лекций и семинарских/практических занятий.

*Внеаудиторная самостоятельная работа* традиционно включает следующие виды: выполнение письменного домашнего задания, составление индивидуального выступления (доклада), подготовка графика самостоятельной

работы и др., она организуется преподавателем в течение всего периода изучения учебной дисциплины.

Основными критериями качества ее организации в настоящее время служат контроль результатов самостоятельной работы и технические условия выполнения заданий.

Внешними признаками самостоятельности студентов являются следующие: планирование своей работы в соответствии с целью (заданием), выполнение задания без непосредственного участия преподавателя, систематический самоконтроль за ходом и результатом выполняемой работы, ее корректирование и совершенствование.

В соответствии с процессуальными характеристиками учебной деятельности (получение и обработка информации, планирование учебной работы, контроль и оценка) учебные стратегии обучающихся могут быть разделены на две группы: когнитивные стратегии, входящие в них учебные действия, направленные на обработку и усвоение учебной информации; метакогнитивные стратегии, организующие и управляющие учебной деятельностью.

К *когнитивным учебным стратегиям* относятся:

- повторение (заучивание, переписывание, подчеркивание, выделение, обозначение и др.);

- элаборация (конспектирование, подбор примеров, сравнение, установление межпредметных связей, использование дополнительной литературы, перефразирование, составление понятийного дерева и др.);

- организация (группирование по темам, составление классификации, таблиц, схем, написание резюме и др.)

*Метакогнитивные учебные стратегии* включают:

- планирование (составление плана, логика построения содержания, постановка цели, реализация цели и др.);

- наблюдение (оценка достигнутого, ответы на вопросы для самоконтроля, применение теории на практике,

составление тезисов по теме, обращение к другим научным источникам и др.);

- регуляция (самоконтроль, самооценка, использование дополнительных ресурсов, волевая регуляция, определенная последовательность выполнения заданий и др.)

Самостоятельная работа обучающихся включена в рабочую программу дисциплины, а зачетные ее виды фиксируются в технологической карте, в которой студенты могут найти информацию об объеме, времени на выполнение и максимальном балле при оценивании результатов выполнения.

Самостоятельная работа способствует не только формированию профессиональной компетентности, но и обеспечивает процесс развития методической зрелости обучающихся, развитие навыков самоорганизации и самоконтроля собственной деятельности. Этот аспект представляется особенно важным, поскольку предполагает становление будущего профессионала как субъекта деятельности, способного к саморазвитию, проектированию и преобразованию своих действий.

## 2. ГРАФИК САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ РИТОРИКА В ПУБЛИЧНОМ СЕКТОРЕ»

**Комментарии к выполнению самостоятельной работы**

1. Задания самостоятельной работы (далее – СР) выполняются каждым студентом индивидуально в отдельной тетради (48 листов).

2. Все записи в тетради с СР оформляются студентом четким разборчивым почерком.

3. На первой странице в тетради с СР указывается наименование учебной дисциплины (например: *Тетрадь для самостоятельной работы по учебной дисциплине «Деловая риторика в публичном секторе»*); фамилия, имя, отчество студента, шифр группы.

4. На второй странице прописывается содержание тетради с указанием сведений, на какой странице размещено то или иное задание.

5. Каждое задание выполняется в тетради на новой странице.

6. Все задания следует оформлять в тетради последовательно.

7. Срок сдачи тетради с СР - за две недели до завершения процесса обучения по данной учебной дисциплине.

Таблица 1 – График самостоятельной работы
по учебной дисциплине
«*Деловая риторика в публичном секторе*»

| № п/п | Задания, выносимые на самостоятельную работу | Форма контроля | Макс. кол-во баллов |
|---|---|---|---|
| 1 | **Задание 1**. Составьте ментальную карту по теме «*Специфика делового общения: принципы организации, содержание, цели и формы».*<br>Подготовьте устное презентационное сообщение с использованием материалов ментальной карты. | Ментальная карта, презентация | 5 |
| 2 | **Задание 2**. Сформулируйте вопросы по теме «Основные виды коммуникативной деятельности в профессиональной деятельности и | Опорный конспект | 5 |

| № п/п | Задания, выносимые на самостоятельную работу | Форма контроля | Макс. кол-во баллов |
|---|---|---|---|
| | способы информационного взаимодействия в обществе». Подготовьте опорный конспект по теме. | | |
| 3 | **Задание 3.** Подготовьте для корпоративного сайта дайджест словаря по теме «Межличностная, групповая и организационная коммуникация, закономерности межличностных и групповых коммуникаций» | Дайджест словаря | 5 |
| 4 | **Задание 4.** Составьте схему «Виды делового общения» (по задачам, количеству участников, наличию дополнительных средств для общения, видам речи, форме общения и др.).<br>Подготовьте на основе представленного материала устное презентационное сообщение для слушателей в рамках занятий корпоративной учебы. Продумайте систему вопросов для усвоения представленной информации. | Схема, презентация | 5 |
| 5 | **Задание 5.** Подберите фотографии с изображениями деловых ситуаций. Ответьте на вопросы:<br>Охарактеризуйте невербальные средства. Какую функцию они выполняют?<br>Кто из этих людей является ру- | Аспектный риторический анализ деловой ситуа- | 5 |

| № п/п | Задания, выносимые на самостоятельную работу | Форма контроля | Макс. кол-во баллов |
|---|---|---|---|
| | ководителем / лидером? На чем основан ваш вывод? | ции | |
| 6 | **Задание 6**. Определите этапы подготовки к публичному выступлению, основные приемы каждого этапа. Составьте памятку «Как подготовиться к выступлению». | Памятка «Как подготовиться к выступлению» | 5 |
| 7 | **Задание 7.** Подготовьте реферативное сообщение по одной из тем:<br>1. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления. Эффекты, «ошибки» и феномены социального восприятия.<br>2. Понятие о манипуляции и манипулировании в деловом общении. Правила и виды защиты от манипуляции.<br>3. Феномен неискреннего делового общения. Особенности решения социально-перцептивных задач в условиях неискреннего общения<br>4. Структура и динамика конфликта в профессиональной сфере. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. | Реферат | 5 |

| № п/п | Задания, выносимые на самостоятельную работу | Форма контроля | Макс. кол-во баллов |
|---|---|---|---|
| | 5. Стресс и его причины, особенности проявления. Правила антистрессового поведения.<br>6. Обаяние и харизма как факторы влияния<br>7. Понятие «обаяние» и «харизма». Иерархия поведенческих факторов обаяния.<br>8. Имидж делового человека. Виды имиджа. Приемы создания и управления имиджем. | | |
| 8 | **Задание 8.** Составьте схему «Виды переговоров», включив следующие основания: в зависимости от сферы деятельности, по постановке цели, по характеру взаимоотношения между сторонами.<br>Расставьте в правильной последовательности основные этапы деловых переговоров, определите характер действия участников на каждом этапе: согласование тематики переговоров; соглашение; обсуждение точек зрения сторон.<br>Изучите тактические приемы, применяемые на определенных этапах переговоров, выберите любые 2-3, объясните, в чем их особенности. | схема | 5 |

| № п/п | Задания, выносимые на самостоятельную работу | Форма контроля | Макс. кол-во баллов |
|---|---|---|---|
| Итого баллов: | | | 20 |
| **Оценка аттестации задания графика самостоятельной работы** | | | |
| **За одно задание ГСР от 2 до 5 баллов:**<br>**2 балла** (выполнено 51 - 65% задания)<br>**3,5 балла** (выполнено 66 - 85% задания)<br>**5 баллов** (выполнено 86 - 100% задания) | | | |

## 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ НЕКОТОРЫХ ФОРМ КОНТРОЛЯ ГРАФИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

### Создание ментальной карты

*Цель создания ментальной карты при выполнении самостоятельной работы* - способствовать формированию умений и навыков, связанных с использованием различных способов структурирования информации. Такая работа позволяет систематизировать информацию по теме и представить ее в визуальной форме.

*Ментальные карты* - это техника визуализации мышления. Их используют для того, чтобы зафиксировать, понять и запомнить содержание темы, сгенерировать и записать идеи, разобраться в новых понятиях. Они создаются в результате кодирования, обработки информации с помощью определенного способа структурирования: главная тема находится в центре листа, а связанные с ней понятия располагаются вокруг в виде древовидной схемы.

*Выполнение задания*:

1) Сформулировать тему ментальной карты, определить ее границы.

2) Определить идею (проблему, объект внимания /изучения), которая будет задавать направление для раскрытия темы. Она будет являться центром внимания, основной целью создания ментальной карты. Расположить это ключевое понятие в центре.

3) Начинать построение карты от правого верхнего угла по часовой стрелке.

4) Определить подтемы – «главные ветви», «второстепенные ветви», их ключевые понятия.

5) Установить связь и последовательность подтем, расположив «ветви» в виде схемы. Главные ветви соединить с центральной идеей, а «ветви» второго, третьего и т.д. порядка - с главными «ветвями». «Ветви» должны быть изогнутыми, плавными, а не прямыми (как ветви дерева), живыми, гибкими. Разросшиеся «ветви» можно заключить в контуры, чтобы они не смешивались с соседними.

5) Над каждой линией – «ветвью» написать только одно ключевое слово. Все слова располагать горизонтально, по одному ключевому слову на каждую линию. Использовать печатные буквы.

6) Оформить графически карту с учетом значимости и других особенностей смысловых элементов.

В ходе графического оформления ментальной карты рекомендуется придерживаться следующих *правил*:

1. *Использование пиктограмм*. Использование пиктограмм в ментальной карте является обязательным. Они позволяют невербальным способом передать отношение автора к смысловым элементам карты или косвенно указать на происхождение и их назначение.

2. *Активное использование цвета.* При рисовании ментальных карт обязательно использование нескольких

(не менее трех) цветов. Цветовые выделения способствуют структурированию информации. Каждая главная ветвь должна свой цвет.

3. *Использование рисунков, картинок*. Для изображения центральной идеи можно *использовать рисунки, картинки*.

4. *Применение фоновых цветов.* В ментальной карте предусмотрено оформление фоновыми цветами различных смысловых блоков. Также могут использоваться цветные контуры.

## Написание опорного конспекта

*Цель написания конспекта при выполнении самостоятельной работы* - способствовать выработке умений и навыков грамотного изложения теоретических вопросов в письменной форме в виде конспекта.

*Конспект* (от лат. *conspectus* — обзор, изложение) — 1) письменный текст, систематически, кратко, логично и связно передающий содержание основного источника информации (статьи, книги, лекции и др.); 2) синтезирующая форма записи, которая может включать в себя план источника информации, выписки из него и его тезисы.

*Виды конспектов*:

— *плановый конспект* (*план-конспект*) — конспект на основе сформированного плана, состоящего из определенного количества пунктов (с заголовками) и подпунктов, соответствующих определенным частям источника информации;

— *текстуальный конспект* — подробная форма изложения, основанная на выписках из текста-источника и его цитировании (с логическими связями);

— *произвольный конспект* — конспект, включающий несколько способов работы над материалом (выписки, цитирование, план, аннотирование и др.);

— *схематический конспект* (*контекст-схема*) — конспект на основе плана, составленного из пунктов в виде вопросов, на которые нужно дать ответ;

— *тематический конспект* — разработка и освещение в конспективной форме определенного вопроса, темы;

— *опорный конспект* — конспект, в котором содержание источника информации закодировано с помощью графических символов, рисунков, цифр, ключевых слов и др.;

— *сводный конспект* — обработка нескольких текстов с целью их сопоставления, сравнения и сведения к единой конструкции;

— *выборочный конспект* — выбор из текста информации на определенную тему.

*Формы конспектирования*:

— *план* (*простой, сложный*) — форма конспектирования, которая включает анализ структуры текста, обобщение, выделение логики развития событий и их сути;

— *выписки* — простейшая форма конспектирования, почти дословно воспроизводящая текст;

— *тезисы* — форма конспектирования, которая представляет собой выводы, сделанные на основе прочитанного; выделяют простые и осложненные тезисы (кроме основных положений, включают также второстепенные);

— *цитирование* — дословная выписка, которая используется, когда передать мысль автора своими словами невозможно;

— *аннотирование* - краткое разъяснительное или критическое примечание, следующее за библиографическим описанием какого-либо сочинения.

*Выполнение задания*:

1) определить цель составления конспекта;

2) записать название текста или его части;

3) записать выходные данные текста (автор, место и год издания);

4) выделить при первичном чтении основные смысловые части текста;

5) выделить основные положения текста;

6) выделить понятия, термины, которые требуют разъяснений;

7) последовательно и кратко изложить своими словами существенные положения изучаемого материала;

8) включить в запись выводы по основным положениям, конкретным фактам и примерам (без подробного описания);

9) использовать приемы наглядного отражения содержания (абзацы «ступеньками», различные способы подчеркивания, ручки разного цвета);

10) соблюдать правила цитирования (цитата должна быть заключена в кавычки, дана ссылка на ее источник, указана страница).

## Подготовка дайджеста словаря

*Цель подготовки дайджеста словаря* - повысить уровень информационной культуры и развить способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Данная работа предполагает реферирование исходного информационного контента, проектирование нового текстового продукта.

*Дайджест* - информационный продукт (издание, подборка), который содержит краткие обзоры, аннотации и основные исходные положения подготовленного издания.

Дайджест создается по словарю специализированных терминов и их определений, посвященному теме «Межличностная, групповая и организационная коммуникация, закономерности межличностных и групповых коммуникаций».

*Содержание задания*: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам, создание проекта издания словаря, включающего данные термины, оформление дайджеста.

*Выполнение задания*:

1) определить содержание словаря, составить список терминов;

2) Подготовить проект дайджеста словаря в соответствии со следующей структурой:

– название дайджеста;

– актуальность словаря и его связь с практическими задачами (зачем нужны знания о межличностной, групповой и организационной коммуникации, закономерностях межличностных и групповых коммуникаций);

– формулировка актуальных вопросов, которым посвящается дайджест;

– формулировка цели словаря, адресанта, краткая характеристика особенностей оформления.

## Построение схемы

*Цель построения схемы при выполнении самостоятельной работы* - способствовать усвоению отношений между понятиями или отдельными разделами темы и отражение их с помощью схемы.

*Схема* — графическое представление определения, анализа или метода решения задачи, в котором используются символы для отображения данных.

*Граф-схема* — графическое изображение логических связей между основными субъектами текста (отношений между условно выделенными константами).

*Варианты задания*:

— представить в наглядной форме иерархические отношения между понятиями;

— представить функциональные отношения между элементами какой-либо системы (раздела), выраженными в тексте в форме понятий или категорий.

*Выполнение задания*:

1) выделить основные понятия, изученные в данном разделе (по данной теме);

2) определить, как понятия связаны между собой;

3) показать, как связаны между собой отдельные блоки понятий;

4) привести примеры взаимосвязей понятий в соответствии с созданной схемой.

## Аспектный риторический анализ деловой ситуации

*Цель аспектного анализа деловой ситуации* - описать деловую ситуацию с точки зрения используемых невербальных средств, определить их особенности. Данная работа направлена на формирование коммуникативных умений, связанных с использованием невербальных средств в деловом общении.

*Содержание задания*: для выполнения задания необходимо подобрать фотографии с изображениями деловых ситуаций, подготовить ответить на вопросы: Охарактеризуйте невербальные средства. Какую функцию они выполняют? Кто из этих людей является руководителем / лидером? На чем основан ваш вывод?

*Выполнение задания*: подготовить ответы на вопросы, оформить их в письменной форме и представить в виде связного аргументативного высказывания.

В ходе выполнения задания использовать сведения о невербальном общении, языке внешнего вида делового человека, которые представлены ниже.

Устная речь делового человека воспринимается вместе с теми жестами, мимикой, телодвижениями, которые сопровождают его речь. В совокупности они составляют понятие «язык внешнего вида». Многие из них непроизвольны: отражают особенности темперамента человека, усвоенную им манеру общения.

Язык внешнего вида выполняет важные функции. Выделяются четыре основные функции: регулирующая, указательная, изобразительная, реагирующая. Регулирующая функция состоит в том, что жестами, мимикой, телодвижениями можно управлять вниманием. Указательная функция заключается в том, что движения заменяют набор словесных клише, связанных с организацией деятельности; Изобразительная функция используется с целью дополнить значения слов (например, движение рук (пальцев), показывающих размер, форму). Реагирующая функция проявляется тогда, когда движения являются средством установления контакта.

Уменьшение количества невербальных средств по сравнению с обычной манерой говорящего может объясняться следующими причинами:

1. Люди иллюстрируют меньше, чем обычно, когда тема их никак не затрагивает, когда им скучно, неинтересно или в минуты глубокой грусти.

2. Иллюстраций становится меньше, когда человек говорит нерешительно. Если кто-то тщательно взвешивает каждое слово, предварительно обдумывая сказанное, он не будет много иллюстрировать.

3. Число жестов-иллюстраторов снижается всегда, когда говорят с осторожностью. Это может и не иметь никакого отношения к обману. Человек может говорить

осторожно, когда он пытается произвести первое впечатление и т.д.

4. Противоречивость чувств также приводит к тому, что люди подбирают слова с осторожностью. Некоторые эмоции, особенно страх, могут мешать связности речи. Необходимость подавлять сильную эмоцию, как правило, отвлекает от процесса создания словесных конструкций.

Регуляторами являются движения, устанавливающие, поддерживающие и регулирующие диалог, причем как вербальный, так и невербальный. Примеры: кивки, мимические аналоги кивков (закрывание и открывание глаз), мелкие движения (смены поз) и некоторые определенным образом ориентированные движения тела. Регуляторы не коммуникативны в том смысле, что обычно не осознаются собеседниками и не контролируются ими осознанно, но они и информативны и интерактивны, то есть применяются в ситуации взаимодействия.

Регуляторы тесно связаны с социальной группой, с этносом и культурой, к которым принадлежит жестикулирующий (например, итальянцы, слушающие своего собеседника и желающие, чтобы говорящий остановился и дал им возможность хоть что-то сказать самим, часто просто хватают его за руку).

Жесты-регуляторы играют очень важную роль в начале и конце беседы. Один из таких жестов-регуляторов – рукопожатие. Это традиционная и древнейшая форма приветствия. Она информативна и говорит о многом. Не случайно немецкий философ И. Кант назвал руку «видимой частью мозга».

Жесты, передающие нам тревожность, нервозность их исполнителя: Покашливание, прочищение горла - некоторые делают это так часто, что оно становится привычкой. Многие из них нервные люди. Те, кто часто прочища-

ет горло, и у кого постоянно меняется тон и течение речи, чувствуют себя неуверенно и обеспокоенно.

Локти ставятся на стол, образуя пирамиду, вершина которой - кисти рук расположены прямо перед ртом. Человек сохраняет эту позу не только пока говорит, но и пока слушает. Такие люди играют со своими партнерами в «кошки-мышки», пока те не дают им возможность раскрыть карты. Динамика межличностных отношений возрастает, и оппонент либо сдается, либо склоняется к соглашению.

Одергивание себя за ухо - желание перебить собеседника. Желание перебить возрастает при усилении эмоциональной вовлеченности в предмет разговора. Этот жест связан со школьным жестом поднимания руки. Поскольку мы все осознаем, что простое поднимание руки будет тут же понято, как прерывающий жест, мы маскируемся. Если рука поднимается сантиметров на 10-20, то она уже не остановится, а пойдет дальше, дойдет до мочки уха, чуть потянет за него и лишь затем вернется вниз. Или вместо этого человек прижмет указательный палец к сжатым губам, как бы не давая выйти словам. Другая крайность - те, кто прерывает говорящего, хватая его за руки. Этот жест нужно отличать от жеста того, кто нервно теребит свое ухо, чтобы избавиться от гнетущей тревоги.

Изоляторы - это барьеры, выстраиваемые человеком в общении. Они психологически защищают его. Такие жесты появляются всякий раз, когда хочется избавиться от причины дискомфорта. Взрослый человек защищает себя с помощью закрытых поз или успокаивающих действий. Чаще всего в этих жестах одна или обе руки закрывают туловище. Такая защита появляется неосознанно.

Жесты-адаптеры - это неосознанные жесты, которые помогают «самоуспокоиться» и адаптироваться к стрессовым ситуациям (отсюда и их название). Адаптеры

подразделяются на две группы: манипуляторы (взаимодействие с предметами или одеждой), самоадаптеры (прикосновение к себе). К примеру, реакцией на стресс является прикосновение к лицу. Здесь сосредоточено огромное количество нервных окончаний, поэтому потирание лба, облизывание губ, поглаживание подбородка достаточно эффективно помогают человеку успокоиться и восстановить комфортное состояние.

К жестам-символам относится, например, довольно распространенный сегодня во многих странах мира американский символ «ОК», означающий «все хорошо», «все в порядке» и передающийся с помощью большого и указательного пальцев, которые как бы образуют букву «О». Однако этот жест нельзя считать общепринятым. Например, во Франции он может означать ноль, а в Японии – деньги. Другие жесты-символы еще в большей степени ограничены рамками той или иной культуры или местности, причем эта специфичность может проявляться двояко.

Жесты-эмблемы - это те жесты, которые заменяют слова. Эмблемы всегда показывают намеренно. Человек, показывающий эмблему, точно знает, что делает. Он принял осознанное решение передать некое сообщение. Бывают, правда, и исключения. Так же как случаются оговорки в речи, бывают промахи и в телодвижениях – это и есть эмблемы, выдающие информацию, которую человек пытается скрыть.

В процессе коммуникации ноги являются одной из самых честных частей нашего тела. Они раскрывают наши намерения, реакции на определенные раздражители, указывают на испытываемый стресс и многое другое. Например, ярким примером жеста, демонстрирующего желание сидящего собеседника побыстрее уйти, являются ладони, положенные им на колени (так называемый «захват коле-

ней»). Нередко человек при этом либо наклоняет все туловище вперед, либо пододвигается к краю стула.

## Создание памятки «Как подготовиться к выступлению»

*Цель подготовки памятки* - развивать способность к преобразованию научно-учебной информации в алгоритмы действий.

*Памятка* – это средство вербальной и/или визуальной передачи информации, краткое изложение какого-либо вопроса или проблемы. Это текст, включающий сведения, которыми надо руководствоваться в определенных ситуациях или при выполнении определенной задачи.

*Содержание задания*: разработать памятку «Как подготовиться к публичному выступлению», включающую описание способов действий, позволяющих подготовиться и организовать активную речевую деятельность в запланированной заранее ситуации.

При подготовке памятки следует учесть этапы подготовки устного высказывания:

– определение цели и характера выступления;
– выбор формы речи;
– требования к речевому оформлению устного выступления и «языку внешнего вида».

Для выполнения задания можно выбрать любой вид памятки:

1. Памятка-алгоритм, в которой все предлагаемые действия жестко фиксированы, их последовательность обязательна.

2. Памятка-инструкция, в которой даются конкретные указания о необходимости конкретных действий, шагов.

3. Памятка-совет, рекомендация. В ней целевая группа получает рекомендации о том, при каких условиях

то или иное действие (деятельность) осуществляется успешно.

4. Памятка-разъяснение, в которой опровергаются устоявшиеся мнения и стереотипы и утверждаются другие, основанные на более современных научных исследованиях.

5. Памятка-стимул, доминантой которой является стимулирование человека, раскрытие перспектив его деятельности.

6. Памятка «вопрос-ответ».

Рекомендации по составлению памяток

1. Разрабатывая содержание памятки, необходимо выделить алгоритмы действий, представить их в определенной последовательности.

2. Структурно текст памятки следует представить блоками:

—заголовок, подзаголовок (указывающий, кому предназначена памятка)

—вводная часть, актуализирующая цель памятки;

—основная часть (содержит алгоритмы действий);

—заключительная часть (включает дополнительные сведения-рекомендации).

3. Для убедительности материала памятки можно использовать афоризмы, цитаты.

## Подготовка реферативного сообщения

*Цель написания реферативного сообщения при выполнении самостоятельной работы* - способствовать выработке умений и навыков грамотного изложения теоретических вопросов в письменной форме в виде реферата.

*Реферативное сообщение* – письменное сообщение по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников.

Реферат не копирует дословно содержание первоисточника, а представляет собой новый вторичный текст, создаваемый в результате систематизации и обобщения материала первоисточника, его аналитико-синтетической переработки.

Будучи вторичным текстом, реферат составляется в соответствии со всеми требованиями, предъявляемыми к связанному высказыванию: так ему присущи следующие категории: оптимальное соотношение и завершенность (смысловая и жанрово-композиционная).

Для реферата отбирается информация, объективноценная для всех читающих, а не только для одного автора. Автор реферата не может пользоваться только ему понятными значками, пометами, сокращениями. Работа, проводимая автором для подготовки реферата должна обязательно включать самостоятельное мини-исследование, осуществляемое студентом на материале или художественных текстов по литературе, или архивных первоисточников по истории и т.п.

Организация и описание исследования представляет собой очень сложный вид интеллектуальной деятельности, требующий культуры научного мышления, знания методики проведения исследования, навыков оформления научного труда и т.д. Мини-исследование раскрывается в реферате после глубокого, полного обзора научной литературы по проблеме исследования.

В зависимости от количества реферируемых источников выделяют следующие виды рефератов:

—монографические – рефераты, написанные на основе одного источника;

—обзорные – рефераты, созданные на основе нескольких исходных текстов, объединенных общей темой и сходными проблемами исследования.

*Выполнение задания*:

1) подготовить реферативное сообщение;

2) реферативное сообщение оформить в соответствии со следующей структурой:

а) актуальность выбранной темы;

б) основные вопросы (план реферативного сообщения);

в) краткое содержание ответов на каждый из вопросов;

г) список использованных источников.

*Список тем для подготовки реферативных сообщений:*

1. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления. Эффекты, «ошибки» и феномены социального восприятия.
2. Понятие о манипуляции и манипулировании. Правила и виды защиты от манипуляции.
3. Феномен неискреннего делового общения. Особенности решения социально-перцептивных задач в условиях неискреннего общения
4. Структура и динамика конфликта в профессиональной сфере. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
5. Стресс и его причины, особенности проявления. Правила антистрессового поведения.
6. Обаяние и харизма как факторы влияния
7. Понятие «обаяние» и «харизма». Иерархия поведенческих факторов обаяния.
8. Имидж делового человека. Виды имиджа. Приемы создания и управления имиджем.

**Подготовка к выступлению с презентацией**

При подготовке к выступлению с презентацией следует придерживаться рекомендаций:

1. Презентационные слайды готовятся после завершения работы над текстом выступления и являются сопровождением для основного содержания устного сообщения.

2. Количество слайдов зависит от объема сообщаемой информации, но рекомендуется ограничиться 10-12 слайдами, которые отражают основные положения рассматриваемой темы.

3. При выборе содержательных координат для каждого слайда следует воспользоваться практикой концептуального членения информации: выделения в тексте, подготовленном для устного выступления, концептуальных положений, которые станут основанием для оформления содержания на слайде. Но объем вербальной записи не должен превышать 40-50 слов.

4. Вербальная информация должна излагаться тезисно и сжато, рекомендуют использовать при распределении информации на слайде приемы абзацного маркирования и шрифтового и цветового выделения. Однако следует выбрать единую стилистику выделения и оформления, что не будет отвлекать от содержания.

5. Показ слайдов должен быть рассчитан по времени. Следует выбрать оптимальное время – от 3 до 5 минут, что позволит слушателям удерживать в памяти и визуальную, и вербальную информацию.

6. Вербальная информация на слайде может быть дополнена символическими рисунками. Но следует выбрать единую стилистику для оформления рисунка, чтобы запись в целом соответствовала задачам сообщения.

7. Презентационные материалы должны удачно дополнять и иллюстрировать текст сообщения. Не следует читать текст с экрана или, наоборот, игнорировать демонстрируемую визуальную информацию.

8. Оформление текста и его компонентов должно соответствовать стандартам восприятия. Рекомендуется выбирать шрифт без засечек, 12-14 кегль через 2 интервала; маркировку текстовой информации осуществлять синим или красным цветом.

9. Соблюдая правила информационного диалога, нужно подготовить показ слайдов, чтобы он не нарушал процесса говорения, обеспечивал поликодовый режим.

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ РИТОРИКА В ПУБЛИЧНОМ СЕКТОРЕ»

1. Дзялошинский, И. М. Риторика [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 232 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02665-8. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/433052

2. Кирсанова, М. В. Деловая переписка [Электронный ресурс]: Учебно-практ. пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов; Рос. академия гос. службы при президенте РФ. - 3-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2006. - 136 с. (Высшее образование). ISBN 5-16-002549-9. - Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/105792

3. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2013. - 190 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-004277-0. - Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/389924

4. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11562-8. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/445661

5. Кузьмина, Е.Г. Деловая культура и психология управления [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.Г. Кузьмина, Н.В. Бубчикова. - 2-е изд., стер. - Москва :

ФЛИНТА, 2015. - 250 с. - ISBN 978-5-9765-2436-1. — Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1036675

6. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 231 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04378-5. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/432918

7. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — https://doi.org/10.12737/22228. - ISBN 978-5-16-102244-3. - Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/672802

8. Сидоров, П. И. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; Под ред. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - Москва : ИНФРА-М, 2010. - 384 с.: ил.; . - (Высшее образование). ISBN 978-5-16-003843-8. - Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/196235