

# КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

## 1. Цель освоения дисциплины

Научить студентов умению работать и общаться с людьми, правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению, проектировать свою дальнейшую деятельность в соответствии с реакцией и поступками личности, выработать практические умения и навыки культуры делового общения, публичного выступления, ведения делового спора.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Культура делового общения» относится к вариативной части блока дисциплин. Для освоения дисциплины «Культура делового общения» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Иностранный язык», «Педагогическая риторика», «Введение в филологию», «Методика НИРС по русскому языку», «Методика лингвистических исследований», «Практикум по орфографии и пунктуации», «Практическая фонетика иностранного языка», «Практический курс иностранного языка», «Региональная лингвистика», «Современный русский язык», «Трудные вопросы орфографии», «Трудные вопросы пунктуации».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Профессиональная этика», «Активные процессы в современном русском синтаксисе», «Актуальные проблемы русской ономастики», «Анализ текста иностранного языка», «Выразительные средства современной русской речи», «Деловой иностранный язык», «Иностранный язык в коммуникации», «Инструментальная и экспериментальная фонетика», «Интернационализмы в лексической системе русского языка», «Историческая грамматика русского языка», «Исторический комментарий курса современного русского языка», «История и теория языкознания», «История русского литературного языка», «Лексика говоров Волгоградской области», «Методика обучения орфографии и пунктуации в школе», «Методика обучения русскому языку в средних и средних специальных учебных заведениях», «Образная и фигуральная речь в публицистике и рекламе», «Образная номинация в современной русской речи», «Отражение эмоций в языке и речи», «Практический курс иностранного языка», «Проблемы лингвистического анализа», «Современный русский язык», «Социолингвистический анализ художественного текста (иностранного языка)», «Старославянский язык», «Стилистика», «Трудные вопросы преподавания русского языка», «Филологический анализ текста», «Формирование коммуникативной компетенции учащихся школы», «Формирование языковой и лингвистической компетенций учащихся школы», «Экспрессивный потенциал народной речи», «Языковая игра в аспекте семантического синтаксиса», прохождения практик «Педагогическая практика (воспитательная)», «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности», «Преддипломная практика».

## 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- владением основами профессиональной этики и речевой культуры (ОПК-5);
- готовностью к самостоятельному комплексному анализу текста с учетом новых подходов и направлений лингвистической науки (СК-1).

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

*знать*

- термины деловое общение этикет, лингвистическая вежливость, типологию средств выражения значения и смысла;
- технику делового общения; функции делового общения; этико-психологические принципы делового общения; основные формы делового общения;
- различия терминов спор, дискуссия, полемика; классификацию споров; уловки в споре; причины деловых конфликтов и стратегии поведения в конфликтной ситуации;

#### ***уметь***

- ориентироваться в уровнях (макроуровень, мезоуровень, микроуровень) делового общения; следовать этико-психологическим принципам делового общения; пользоваться этическими правилами и нормами вербальном и невербальном в общении;
- вести деловую беседу, деловой разговор, проводить переговоры, совещание и официальные и неофициальные беседы, оценивать профессиональную зрелость рабочей группы, поддерживать роль руководителя в становлении коллектива, пользоваться общими этикетными правилами работы в локальной компьютерной сети, правилами эффективного слушания собеседника, культурой оформления документов в деловом общении;
- вести деловой спор, дискуссию, полемику; доказывать и опровергать мнение делового партнера; отвечать на разные виды вопросов; пользоваться разными продуктивными стратегиями речевого поведения в конфликтной ситуации и разрешать конфликты;

#### ***владеть***

- этическими правилами и нормами делового общения; правилами делового этикета делового общения в коллективе; нормативной базой деловой переписки;
- этико-психологическими принципами делового общения, методикой проведения различных форм проведения делового общения, использовать стратегии и тактики эффективности в деловом общении, правилами эффективного слушания собеседника. речевой культурой делового общения устной и письменной речи;
- искусством делового спора; основными речевыми требованиями культуры спора; полемическими приёмами; стратегиями поведения в конфликтной ситуации; культурой поведения в конфликтной ситуации и методами разрешения конфликтов.

### **4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение**

количество зачётных единиц – 2,

общая трудоёмкость дисциплины в часах – 72 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 36 ч., СРС – 36 ч.),

распределение по семестрам – 3,

форма и место отчётности – зачёт (3 семестр).

### **5. Краткое содержание дисциплины**

Предмет, основные категории и задачи культуры делового общения. Культура речи делового человека: особенности устной речи, каких ошибок следует избегать, уместность речи.. Понятие феномена «делового общения». Деловое общение как профессиональный вид деятельности: история и современность. Связь предмета с другими дисциплинами. Основные задачи курса. Цели и задачи делового общения, его содержание. Основные принципы делового общения. Деловое общение как вид коммуникации. Национальные особенности делового общения. Техника делового общения. Проблема уровней общения: макроуровень, мезоуровень, микроуровень. Функции делового общения и их классификация. Содержание делового общения. Этико-психологические принципы делового общения. Восприятие в деловом общении. Этические правила и нормы. Вербальное общение, его разновидности, средства организации слушателя. Правила приёма посетителей. Мимика, жесты, интонация. Деловой этикет. Правила этикета. Уровни проявления деловой этики. Правила делового общения в коллективе. Правила деловой переписки.

Деловое общение: виды, структура, функции и основные характеристики..  
Деловое общение как вид коммуникации. Техника делового общения. Проблема уровней общения: макроуровень, мезоуровень, микроуровень. Функции делового общения и их классификация. Содержание делового общения. Этико-психологические принципы делового общения. Восприятие в деловом общении. Этические правила и нормы. Деловая беседа как основная форма делового общения. Ведение деловой беседы. Деловой разговор как особая разновидность деловой речи. Методика проведения переговоров, официальных и неофициальных бесед. Вербальные критерии эффективности ведения деловых переговоров. Собрание как форма делового общения. Профессиональная зрелость рабочей группы. Вербальные средства отражения взаимоотношений в системе руководитель – подчинённый. Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива. Общие этикетные правила работы в локальной компьютерной сети. Работа в сети Интернет. Этикет пользования электронной почтой. Стратегия и тактика эффективности делового общения. Правила эффективного слушания собеседника. Причины и факторы нерезультативного делового общения. Критерии эффективности делового общения. Эффективность организации бесед, деловых переговоров. Речевая культура делового общения. Культура оформления документов в деловом общении. Культура оформления документации в деловом общении. Деловая переписка. Работа с деловой корреспонденцией

Искусство полемической речи в деловом общении.

Искусство делового спора Спор, дискуссия, полемика. Классификация споров. Основные речевые требования культуры споров. Доказательство и аргументирование в спорах. Опровержение позиций оппонента, полемические приёмы. Национальные и культурные вербальные традиции в споре. Уловки в споре. Культура делового спора, дискуссии. Спор, дискуссия, полемика. Основные речевые требования культуры спора. Доказательство и аргументация в споре. Опровержение позиции оппонента. Полемические приёмы. Ответы на вопросы. Деловой конфликт, стратегия поведения в конфликтной ситуации Деловой конфликт: виды, структура, стадии протекания. Стратегия речевого поведения в конфликтной ситуации. Культура поведения в конфликтной ситуации. Методы разрешения конфликтов.

## **6. Разработчик**

Шацкая Марина Федоровна, доктор филологических наук, профессор русского языка и методики его преподавания.