

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет филологического образования
Кафедра русского языка и методики его преподавания

«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор по учебной работе
Ю. А. Жадаев
«29» 2016 г.



Культура делового общения

Программа учебной дисциплины

Направление 44.03.05 «Педагогическое образование»

Профили «Русский язык», «Иностранный (английский) язык»

очная форма обучения

Волгоград
2016

Обсуждена на заседании кафедры русского языка и методики его преподавания

«14» 06 2016 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой

Евгения Е. В. Короткая
(подпись) (зав. кафедрой)

«14» 06 2016 г.
(дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета филологического образования «29» 08 2016 г., протокол № 1

Председатель учёного совета

Евгения Е. В. Короткая
(подпись)

«29» 08 2016 г.
(дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»

«29» 08 2016 г., протокол № 1

Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Разработчики:

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

Программа дисциплины «Культура делового общения» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 44.03.05 «Педагогическое образование» (утверждён приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 февраля 2016 г. № 91) и базовому учебному плану по направлению подготовки 44.03.05 «Педагогическое образование» (профили «Русский язык», «Иностранный (английский) язык»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 28 марта 2016 г., протокол № 10).

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. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		3
Аудиторные занятия (всего)	36	36
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Лабораторные работы (ЛР)	–	–
Самостоятельная работа	36	36
Контроль	–	–
Вид промежуточной аттестации		ЗЧ
Общая трудоемкость	часы	72
	зачётные единицы	2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Предмет, основные категории и задачи культуры делового общения. Культура речи делового человека: особенности устной речи, каких ошибок следует избегать, уместность речи.	<p>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.</p>
2	Деловое общение: виды, структура, функции и основные характеристики.	<p>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. Совещание 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</p>

		деловой корреспонденцией
3	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.

5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Предмет, основные категории и задачи культуры делового общения. Культура речи делового человека: особенности устной речи, каких ошибок следует избегать, уместность речи.	6	6	–	12	24
2	Деловое общение: виды, структура, функции и основные характеристики.	6	6	–	12	24
3	Искусство полемической речи в деловом общении	6	6	–	12	24

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Деловая риторика. Р.-на-Д., 2001..
2. Зарецкая Е. Н. Деловое общение: в 2 ч. М., 2004..
3. Кузнецов И. Н. Современная риторика. М., 2003.
4. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие. – СПб, 2002.
5. Формановская Н. И. Культура общения и речевой этикет. М., 2004.

6.2. Дополнительная литература

1. Бенедиктова В. И. О деловой этике и этикете. – М., 1999.
2. Браим И. Н. Этика делового общения: учеб. пособие. – Минск, 1996.
3. Власов Л. В., Полянская Е. Б. Деловое общение. Л., 1980..
4. Жуков Ю. М. Эффективность делового общения. М., 1988..

5. Кузин Ф. А. Культура делового общения: практическое пособие. М., 1996. Пермь, 1992..
6. Ниренберг Дж. Гений переговоров. – Минск, 2005.
7. Ножин Е. А. Деловое общение – генератор деловой активности. Пермь, 1992..
8. Мицич П. П. Как проводить деловые беседы. – М., 2001.
9. Фомин Ю. А. Деловое общение. – Минск, 2003.
10. Чернышева М. А. Этика деловых отношений. М., 1988.

7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Справочно-информационный портал «Грамота.ру». – URL: <http://www.gramota.ru>.
2. Электронная гуманитарная библиотека. – URL: <http://www.gumfak.ru/>.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – URL: // <http://elibrary.ru/>.
4. Электронная библиотечная система IPRbooks. URL: <http://iprbookshop.ru>.

8. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Комплект офисного программного обеспечения.

9. Материально-техническая база

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Культура делового общения» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Учебные аудитории для проведения лекционных и практических занятий, оснащенные учебной мебелью, аудиторной доской.
2. Рабочее место преподавателя, оборудованное соответствующей мебелью.
3. Наборы раздаточного материала, плакатов, обеспечивающих реализацию тематических иллюстраций, определенных программой учебной дисциплины.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Культура делового общения» относится к вариативной части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное

мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Культура делового общения» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

12. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.