

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», «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», «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», «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».

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 приемами; 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. 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 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.