

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина»
Филологический факультет
Центр дополнительного образования**

Программа повышения квалификации

**Деловое общение в образовательной организации и культура
деловой речи**

Москва 2015

Разработчик:

ФГБОУ ВПО «Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина», доцент кафедры русской словесности и межкультурной коммуникации, кандидат филологических наук А.Г. Жукова
ФГБОУ ВПО «Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина», профессор кафедры общего и русского языкознания, кандидат филологических наук Т.В. Нестерова.

Кафедра русской словесности и межкультурной коммуникации
Кафедра общего и русского языкознания

Рецензенты:

ФГБОУ ВПО «Гос.ИРЯ им. А.С. Пушкина», к.филол.н., доцент кафедры общего и русского языкознания А.Н. Бертякова
ФГБОУ ВПО «Гос.ИРЯ им. А.С. Пушкина»,

Протокол заседания Ученого Совета Гос ИРЯ им. А.С. Пушкина № _____ от « _____ »
_____ 20__ г.

Ученый секретарь _____ Г.Н. Купцова

Начальник УМУ Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина Н.В. Татаринова

Директор Центра Дополнительного образования Н.А. Баранникова

© ФГБОУ ВПО «Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина», 2015

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Цель реализации программы

Цель программы – совершенствование компетенций представителей администрации и педагогов образовательных организаций в области делового общения и культуры деловой речи.

1.2 Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы

1. Слушатели – руководители образовательных организаций.
 2. Уровень имеющегося образования: высшее (бакалавриат, специалитет, магистратура).
- Направление подготовки: педагогическое (возможно дополнительно экономическое, юридическое).

2. Требования к результатам освоения программы

По окончании обучения слушатели

должен знать:

- специфику делового общения и делового языка;
- виды норм делового общения (языковые, логические, коммуникативные, этико-речевые) и основные типы ошибок;
- особенности использования невербальных средств в деловом общении;
- средства и способы повышения эффективности делового общения (принципы толерантности, кооперации и вежливости, эффективные коммуникативные стратегии и тактики, стратегии сотрудничества и манипуляции, приемы перевода агрессивной манипуляции в конструктивное русло);
- требования к публичному выступлению;
- особенности документа как основного типа текста деловой коммуникации; жанры деловых документов.

должен уметь:

- корректно использовать вербальные и невербальные средства общения;
- выбирать стратегии и тактики, выстраивать аргументацию применительно к конкретным задачам общения;
- планировать речь в различных ситуациях для различной аудитории; выступать с речью на заданную тему;
- анализировать коммуникативные ситуации делового общения с точки зрения их успешности/неуспешности;
- пользоваться эффективными приемами самопрезентации;
- пользоваться речевыми этикетными формулами в конкретных ситуациях общения;

- составлять деловые письма разных жанров.

Описанные выше результаты обучения совершенствуют следующие компетенции, заявленные во ФГОС ВПО по направлению «Педагогическое образование» (бакалавриат, 5 лет, утвержден приказом №46 от 17.01.2011 г.):

- способность использовать навыки публичной речи, ведения дискуссии и полемики (ОК-16).
- способность логически верно выстраивать устную и письменную речь (ОК-6);
- готовность к взаимодействию с коллегами, к работе в коллективе (ОК-7);
- владение основами речевой профессиональной культуры (ОПК-3);
- способность к подготовке и редактированию текстов профессионального и социально значимого содержания (ОПК-5);
- готовностью к взаимодействию с учениками, родителями, коллегами, социальными партнерами (ПК-6);
- способность анализировать результат научных исследований и применять их при решении конкретных образовательных и исследовательских задач (ПК-5)

<http://fgosvo.ru/uploadfiles/fgos/5/20111207164014.pdf>.

3. Трудоемкость обучения

Нормативная трудоемкость обучения по данной программе – 60 часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

1.6 Форма обучения

Форма обучения – очная, с частичным отрывом от работы и без отрыва от работы.

1.7 Режим занятий

1 раз в неделю по 6 часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебно-тематический план

Срок обучения – 54 час.

№ п/п	Наименование разделов	Всего, час	В том числе			Формы контроля
			лекции	практич. занятия	Самостоятельная работа	
1.	Специфика делового общения и общие условия повышения его эффективности.	12	6	4	2	
2.	Коммуникативное поведение в деловой сфере.	22	8	8	6	
3.	Культура публичного выступления.	10	2	4	3	
4.	Культура письменной деловой речи. Жанры деловых документов. Этикет в документе.	12	4	4	3	
	Всего	54	20	20	14	
	Итоговая аттестация (зачет)					6
	Итого:	60	20	20	14	6

2.3. Содержание программы

№ п/п	Название раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Специфика делового общения и требования к культуре деловой речи.	
1.1	Деловое общение и деловой язык: специфика, сферы использования, разновидности	Основные характеристики делового общения как общения в административно-правовой сфере. Специфика языка делового общения: стандартизированность, унифицированность, точность, не допускающая инотолкований, этикетность, и т.д.). Документ как основной тип текста в деловом общении. Устное и письменное деловое общение.
1.2	Культура речи в деловой сфере: языковые и стилистические нормы и типичные ошибки.	Ортологический аспект делового общения. Качества хорошей речи: правильность, ясность, точность, логичность, уместность, выразительность. Изменчивость языковой нормы. Конструктивные и деструктивные нарушения нормы. Типичные языковые (орфоэпические, лексические, морфологические, синтаксические) и стилистические ошибки в деловой коммуникации. Влияние норм деловой речи на литературный язык. Нарушение логических законов в деловой коммуникации (закон тождества, закон достаточного основания, закон исключенного третьего, закон достаточного основания).
1.3	Невербальные средства в деловой коммуникации	Понятие невербальных средств общения. Разновидности невербальных средств. Роль невербальных средств в деловом общении (жесты, мимика, кинесика, интонация). Пространственная и временная организация сферы делового общения (проксемика). Основные мимические коды эмоциональных состояний.
2	Коммуникативное поведение в деловой сфере.	
2.1	Психологические аспекты общения в коллективе. Взаимодействие внутри организации: общение «вверх» (сотрудники - руководитель), общение «в сторону» (коллеги), общение «вниз» (руководитель - сотрудники): условия эффективности работы в команде.	Роль коммуникаций в процессе управления. Психическая структура личности и психологические аспекты делового общения. Личность и коллектив. Система коммуникаций в организации: общение «вверх» (сотрудники – руководитель), общение «в сторону» (коллеги), общение «вниз» (руководитель – сотрудники). Социально-психологические особенности рабочей группы и типы взаимоотношений в коллективе. Основные стратегии преодоления конфликтов. Эффективные стратегии и тактики для работы в команде. Формы власти и влияния в организации. Природа, определение и содержание понятия лидерства. Лидерство и управление. Руководство и контроль. Различные стили руководства. Факторы, определяющие эффективность управления.
2.1	Условия успешности	Параметры коммуникативного акта. Говорящий и слушающий в деловом общении. Центральные принципы

	речевого взаимодействия: принципы кооперации, вежливости, толерантности	речевого поведения в деловом общении: принцип кооперации и вежливости Г. П. Грайса и Дж. Лича. Стили речевого общения. Средства и способы речевого воздействия и различные коммуникационные эффекты. Непрямая коммуникация в деловой сфере. Этика делового общения и речевой этикет. Этикетные формулы, этикетные тексты, правила речевого поведения в этикетных ситуациях.
2.2	Речевые стратегии и тактики в деловом общении. Стратегия самопрезентации.	Речевая стратегия и речевая тактика. Основные стратегии сотрудничества и манипуляции. Мотив, установка, форма и способ реализации речевой стратегии. Условия выработки эффективной речевой стратегии. Способы прогнозирования речевой стратегии. Речевые маркеры речевой стратегии. Планирование диалога: мотивационные, информационные, национально-культурные и языковые проблемы. Самопрезентация: управление впечатлением, которое оратор производит на аудиторию с целью влияния на нее. Формирование умения правильно представлять свою компанию и себя в качестве участника коммуникативного процесса.
3.	Деловая риторика: культура публичного выступления.	
3.1	Технология подготовки речи к публичному выступлению.	Основные требования к построению убедительной речи. Культура организации речи. Культура мысли (изобретение идей). Культура чувства (классификация речевых эмоций) и культура воли (энергетика). Культура слова (богатство и разнообразие литературного языка). Культура фразы, предложения, текста в целом (фигуры речи, стилистический синтаксис).
3.2	Техника речи. Невербальное поведение оратора	Культура произношения и техника речи (деление на такты, паузы, логическое ударение, интонация, ритм и темп, дикция, звучность, тембры); Культура телодвижения оратора (поза, жесты, мимика, глазной контакт).
4	Культура письменной деловой коммуникации.	
4.1	Документ как тип текста. Жанры деловых документов.	Документ как тип текста в деловом общении. Структура служебных документов. Структура и текстовая форма служебных документов: личные (заявление, доверенность, автобиография, резюме); директивные (распоряжение, приказ), административно-организационные (контракт, договор, устав, план, отчет), информационно-справочные (справки, докладные и служебные записки). Основные ошибки в оформлении служебных документов
4.2	Деловое письмо. Этикет в деловом письме.	Структурно-семантическая характеристика текста делового письма. Этикетные формулы в тексте делового письма. Жанровые разновидности деловых писем..

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

- При реализации программы используются технологии обучения, основанные на сотрудничестве и взаимодействии «преподаватель – обучающиеся», обеспечивается «погружение» слушателя в интерактивную образовательную среду. Используются разные формы лекционных и практических занятий: лекция-беседа, проблемная лекция, семинар-дискуссия и т.д.
- Реализация программы требует наличия аудиторного пространства, пригодного для организации работы обучающихся в мини-группах..
- Программа реализуется с использованием компьютерных средств и дистанционных технологий.

3.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебная аудитория	Лекции Практические и лабораторные занятия	компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, динамики, съёмные Flash-USB-носители, пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint).

3.2. Учебно-методическое обеспечение программы

В учебном процессе используются следующие нормативно-правовые акты и учебно-методические материалы:

Список основной литературы:

1. Аннушкин В.И. Риторика. Вводный курс. Учебное пособие. М., Флинта: Наука, 3-е изд., 2012. 296 с.
2. Басовская Е. Н. Делопроизводство: учебное пособие / Е.Н. Басовская [и др.]; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой - М.: Форум, 2010. - 256 с. - Режим до-
3. Иссерс О.С. Речевое воздействие: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности «Связи с общественностью»/ – М., Флинта: Наука, 2009. – 224 с.
4. Колтунова М.В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет. М.: «Логос», 2005.
5. Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой – М.: Юрайт, 2013. – 592 с.
ступа: <http://www.znanium.com/bookread.php/book>.

Список дополнительной литературы:

1. Андреев В.П. Деловая риторика. Казань:Изд-во Казанского ун-та, 1993.\
2. Аннушкин В.И. Риторика. Экспресс-курс. Учебное пособие. 3-е изд., М., Флинта: Наука, 2012. – 224 с.
3. Волков А.А. Курс русской риторики. Издание 3-е, исправленное и дополненное. – М., 2013. – 416 с.
4. Гваева И. В. Делопроизводство. Учебный справочник [Электронный
5. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2003.
6. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. — М.: ЧеРо, Издательство Моск. ун-та, 1997. — С. 286-287. — ISBN 5-88711-038-4.
7. Кара-Мурза С.Г. Манипуляция сознанием. М., 2003.
8. Пиз А., Пиз Б. Библия языка телодвижений. – М.: Эксмо, 2015. – 496 с.
а. ресурс] / И. В. Гваева, С. В. Соболевский. - Минск: ТетраСистемс, 2011. – 224 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php>.
9. Формановская Н.И. Речевой этикет в русском общении. – М., 2009.
10. Шляхов В.И., Саакян Л.Н., Толстова Н.Н. Иносказания в русском речевом взаимодействии / ISBN 978-5-88337-354-0 Русский язык. Курсы, М., 2014. – 192 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека eLIBRARY.RU.
2. <http://diss.rsl.ru/> - электронная библиотека диссертаций РГБ.
3. <http://www.edu.ru/> – портал «Российское образование».
4. <http://standart.edu.ru/> – сайт, на котором размещены стандарты Российского образования.
5. <http://portal-slovo.ru/> - сайт, на котором размещены статьи по филологическому и риторическому образованию.
6. <http://rhetor.ru/> - сайт Российской ассоциации исследователей, преподавателей и учителей риторики.
7. <http://centr-zlatoust.ru/> - сайт Риторического центра «Златоуст».

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Итоговая аттестация проводится в форме деловой игры, состоящей из заданий деятельностного характера, предполагающего решение одной из практических задач в конкретной ситуации делового общения.

Образцы заданий текстового характера

1. В каких словах ударение падает на последний слог?

- 1) каталог
- 2) торты
- 3) досуг
- 4) нувориш
- 5) договор
- 6) жалюзи
- 7) квартал
- 8) средства

2. Допишите окончания прилагательных:

Красив... тюль, черн... вуаль, хорош... шампунь, больн... мозоль, старинн... бра, вкусн... кольраби, ново... кашне, солнечн... Сочи, свеж... «Юманите», сломанн... шасси; кратк... резюме, остроумн... конференсье.

3. Выберите нужную форму глагола.

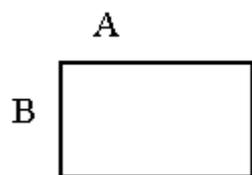
1. РОНО (прислал, прислало, прислала, прислали) новые варианты контрольных работ.
2. СНГ (укрепил, укрепило, укрепила, укрепили) свои позиции в мире.

4. Составьте словосочетания с данными ниже паронимами:

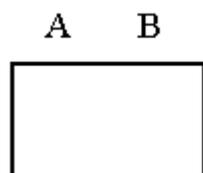
Представить/предоставить (представить список сотрудников, проект, справку, отчет, документ, доказательства, коллективу нового работника, к очередному званию, факты, новые данные, сведения, нового директора, картину боя, в смешном виде, помещение, склад, садовый участок, путевку, кредит, заем, льготу, транспортное средство, отпуск, слово, самому себе, дело случаю).

5. Какую информацию можно «считывать», наблюдая за тем, как рассаживаются деловые люди? Выберите нужную характеристику для каждой позиции.

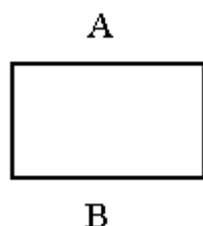
1.



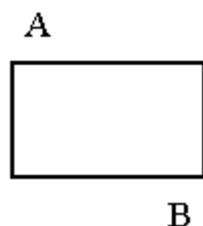
2.



3.



4.



Эта позиция может создавать атмосферу соперничества, при которой каждый из участников жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается обыграть делового партнера. С другой стороны, такая позиция может свидетельствовать о субординации. Разговор при этом должен быть коротким и конкретным. Именно так садятся за стол переговоров: тогда это означает равноправную позицию и может способствовать конструктивному общению.

Эта позиция подходит для непосредственного делового взаимодействия. Когда задача или проблема решаются совместно, людям нужно сидеть так, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, видеть анализируемые материалы, обсудить и выработать общие решения.

Эта позиция подходит больше всего для дружеской непринужденной беседы, хотя возможна и для делового разговора, например: врач – пациент, руководитель – подчиненный. Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом. При возникновении конфронтации можно отодвинуться дальше, в ситуации взаимопонимания – сблизиться; территориальное разделение стола отсутствует.

Эта позиция характерна для людей, не желающих взаимодействовать. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности или о желании остаться незамеченным, например, на деловом совещании, семинаре и пр.

Образцы заданий деятельностного характера:

1. Подготовьте поздравительную речь на один из государственных или школьных праздников (Новый год, День учителя, День защитника Отечества, День славянской письменности и культуры и т.д.). Прокомментируйте процесс подготовки.

2. Прочитайте перечень ситуаций деловой коммуникации. Выберите, какой из типов делового письма необходим в каждой из этих ситуаций, и составьте его.

А) Вашей организации необходимо получить каталог офисной оргтехники из торговой фирмы «Компика».

В) В школе сломался недавно приобретенный компьютер. Поставщик – фирма «Компика».

Д) Вы получили письмо от вашего делового партнера.

3. Вы – руководитель. Ваша организация недавно организовала акцию по сбору одежды и обуви для бездомных. На днях Вы получили благодарственное письмо от благотворительного фонда. Рассмотрите два варианта: «Мы от всей души благодарим Вас за Вашу помощь обездоленным», или: «Организация «АВС» выражает искреннюю благодарность предприятию «XYZ» за оказание помощи незащищенным слоям населения». Какому из них Вы скорее поверите, за каким действительно почувствуете благодарность?