

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ РУССКОГО ЯЗЫКА ИМ. А.С. ПУШКИНА»
ФАКУЛЬТЕТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Ректор ФГБОУ ВО «Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина»



«УТВЕРЖДАЮ»

М.Н. Русецкая/

20__ г.

Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)

Технологии эффективной деловой коммуникации в поликультурной
среде общеобразовательной организации

Авторы курса:

Арина Геннадьевна Жукова, зав. кафедрой русской
словесности и межкультурной коммуникации,
кандидат филологических наук

Андрей Владимирович Щербаков, доцент кафедры русской
словесности и межкультурной коммуникации,
кандидат филологических наук

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области технологии эффективной деловой коммуникации в поликультурной среде общеобразовательной организации.

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	ОПК-7

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Уметь – знать	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование Бакалавриат
		Код компетенции
1	Уметь: разрабатывать стратегии разрешения конфликтов в заданных условиях на основе эффективной деловой коммуникации в поликультурной среде общеобразовательной организации Знать: – общие условия эффективности деловой коммуникации; – языковые и этикетные нормы делового общения с учётом социокультурных и поколенческих различий; – специфику контактов и конфликтов в межличностной и групповой устной деловой коммуникации с участниками образовательных отношений; – технологии эффективной деловой коммуникации в поликультурной среде общеобразовательной организации; – алгоритмы разработки стратегии разрешения конфликтов в заданных условиях на основе эффективной деловой	ОПК – 7

	коммуникации в поликультурной среде общеобразовательной организации.	
2	Уметь: разрабатывать проекты писем, направленных на разрешение конфликтов взаимодействия участников образовательных отношений в заданных условиях Знать: – технологии эффективной деловой переписки с участниками образовательных отношений; – особенности деловой переписки по разным каналам – стратегии разработки проектов писем, направленных на разрешение конфликтов во взаимодействии с участниками образовательных отношений в заданных условиях	ОПК – 7

1.3. Категория обучающихся: уровень образования – высшее образование, направление подготовки: 44.03.01 «Педагогическое образование», область профессиональной деятельности – Ф

1.4. Форма обучения: очная, с применением дистанционных образовательных технологий.

1.5. Режим занятий: 1 раз в неделю по 4 часа.

1.6. Трудоемкость программы: 36 час.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Количество часов				Формы контроля
		Трудоемкость	Лекции	Практические занятия	Сам. работа	
1.	Деловая коммуникация в образовательной организации: формы, виды, жанры, общие условия эффективности. Культурно-речевой аспект делового взаимодействия.	6	2	2	2	Тестирование
2.	Особенности деловой коммуникации в поликультурной среде. Межличностная и групповая устная деловая коммуникация с	14	4	6	4	Проект 1.

	участниками образовательных отношений: контакты и конфликты.					
3.	Технологии эффективной деловой переписки с участниками образовательных отношений.	14	4	4	6	Проект 2.
	Итоговая аттестация	2				Зачёт на основании результатов выполненных проектов, тестирования и публичной защиты проекта
	Итого:	36	10	12	12	

2.2. Учебная программа

№ п/п	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание
Тема 1. Деловая коммуникация в образовательной организации: формы, виды, жанры, общие условия эффективности. Культурно-речевой аспект делового взаимодействия.	Лекция 2 часа	Деловая составляющая педагогического общения. Формы, виды и жанры делового взаимодействия учителя с участниками образовательных отношений (администрация, родители, обучающиеся). Общие условия эффективности делового взаимодействия с участниками образовательных отношений. Культура деловой речи в образовательной организации. Общие принципы делового общения и деловой язык в коммуникации с участниками образовательных отношений. Современные языковые, стилистические и этикетные норм делового взаимодействия: социокультурные и поколенческие различия. Типичные языковые (орфоэпические, лексические, морфологические, синтаксические) и коммуникативные ошибки в деловой коммуникации с участниками образовательных отношений
	Практическое занятие 2 часа	Коллективная работа в группе. Выполнение упражнений и заданий, направленных на коррекцию наиболее распространенных языковых и коммуникативных ошибок в деловом общении. Выбор и оценка языковых средств и этикетных формул в трудных

		случаях, связанных с изменением языковых, стилистических и этикетных норм делового взаимодействия в разных социальных группах и у представителей разных поколений.
	Самостоятельная работа, 2 часа	Тест №1 Тестирование (тест по культуре деловой речи)
Тема 2. Особенности деловой коммуникации в поликультурной среде. Межличностная и групповая устная деловая коммуникация с участниками образовательных отношений: контакты и конфликты	Лекции, 4 часа	Социокультурные и межкультурные аспекты деловой коммуникации с участниками образовательных отношений. Учет социокультурных и межкультурных различий как условие успешности делового взаимодействия в поликультурной среде. Прогнозирование универсального и культурно-специфического в поведении представителей различных культур. Межличностная и групповая устная деловая коммуникация с участниками образовательных отношений. Кооперативное и некооперативное коммуникативное поведение: стратегии и тактики. Манипулятивные стратегии и тактики в деловом взаимодействии. Коммуникативные конфликты и их типы. Стратегии и тактики речевого поведения в конфликтногенных ситуациях. Алгоритмы разработки стратегии разрешения конфликтов в заданных условиях на основе эффективной деловой коммуникации в поликультурной среде общеобразовательной организации.
	Практические занятия, 6 часов	Работа в малых группах. Выбор стратегий и тактик эффективного устного делового взаимодействия с участниками образовательных отношений в заданных условиях: профилактика и разрешение коммуникативных конфликтов, вызванных социокультурными и межкультурными различиями. Решение кейсов, связанных с речевым манипулированием и речевой агрессией. Выбор способов противостояния речевой агрессии и ее нейтрализации в контактном общении. Распознавание речевой манипуляции и выбор способов противостояния ей.

	Самостоятельная работа, 4 часа	Проект 1. Разработка стратегии разрешения конфликтов в заданных условиях на основе эффективной деловой коммуникации в поликультурной среде общеобразовательной организации. Условия определяются обучающимся на основании анализа кейсов из собственного профессионально-педагогического опыта слушателей: причины возникновения конфликтов в деловом общении с разными категориями участников образовательных отношений с учетом их социокультурных особенностей.
Тема 3. Технологии эффективной деловой переписки с участниками образовательных отношений.	Лекция, 4 часа	Деловая переписка в практике современной образовательной организации. Технологии эффективной деловой переписки с участниками образовательных отношений и Факторы, препятствующие эффективной деловой переписке. Этикет деловой переписки. Фактор адресата. Параметры коммуникативной ситуации и выбор стилистического регистра. Особенности переписки по разным коммуникационным каналам: электронная почта, чаты, мессенджеры. Индивидуальная и групповая переписка. Речевая агрессия в письменной тексте и способы борьбы с ней. Работа с «трудными» письмами (жалобы, претензии). Стратегии разработки проектов писем, направленных на разрешение конфликтов во взаимодействии с участниками образовательных отношений в заданных условиях.
	Практические занятия, 4 часа	Особенности переписки по разным коммуникационным каналам: электронная почта, чаты, мессенджеры. Индивидуальная и групповая переписка. Речевая агрессия в переписке и способы борьбы с ней. Работа с «трудными» письмами (жалобы, претензии).
	Самостоятельная работа, 6 часов	Проект 2. Разработка проектов писем, направленных на разрешение конфликтов взаимодействия участников образовательных отношений в заданных условиях. Условия определяются обучающимся на основании анализа соответствующих кейсов из собственного профессионально-педагогического опыта слушателей.
Итоговая аттестация	Зачет, 2 часа	Для получения зачета требуется:

		1. Выполнение всех предусмотренных видов работ: - тестирование - проект 1 - проект 2 2. Публичная презентация одного из подготовленных проектов (по выбору слушателя).
--	--	--

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

3.1. Текущий контроль

Текущий контроль осуществляется за счет проверки самостоятельных работ слушателей.

3.1.1. Тестирование по культуре деловой речи.

Фрагмент текущего тестирования

Отметьте сочетания, в которых допущены ошибки.

- а) играть роль
- б) заключить договоренность
- в) выполнить решения
- г) объявить благодарность

Отметьте сочетания, соответствующие норме официально-делового стиля.

- а) создать ущерб
- б) вынести порицание
- в) издать распоряжение
- г) обжаловать в существующем порядке

Соедините слова, составив правильные сочетания.

- | | |
|----------------|----------------|
| а) принять | а) мероприятия |
| б) предпринять | б) проект |
| в) провести | в) меры |

г) реализовать г) шаги

Вы пишете в оргкомитет конкурса для школьников. Выберите наиболее корректный вариант начального элемента этикетной рамки:

- а) Здравствуйте!
- б) Здравствуйте.
- в) Здравствуйте, уважаемый оргкомитет!
- г) Уважаемые организаторы конкурса!

Критерии оценивания: не менее 60% правильно выполненных тестовых заданий

Оценивание: зачет/незачет

3.1.2. Проект 1. Разработка стратегии разрешения конфликтов в заданных условиях на основе эффективной деловой коммуникации в поликультурной среде общеобразовательной организации. Условия определяются обучающимся на основании анализа кейсов из собственного профессионально-педагогического опыта слушателей: причины возникновения конфликтов в деловом общении с разными категориями участников образовательных отношений с учетом их социокультурных особенностей.

Требования к выполнению проекта:

1. Проект осуществляется на основании алгоритма разработки стратегии разрешения конфликтов в заданных условиях на основе эффективной деловой коммуникации в поликультурной среде общеобразовательной организации.

2. Проект должен содержать анализ не менее 2-х примеров конфликтных ситуаций в устном деловом взаимодействии участников образовательных отношений в условиях поликультурной среды из собственного профессионально-педагогического опыта слушателя. Анализ каждого примера должен включать:

- описание коммуникативной ситуации, включая характеристику участников ситуации и особенностей их речевого поведения;
- формулирование проблемы, анализ причин конфликта, факторов, способствующих его возникновению;
- способы решения проблемы (в теории и в собственном опыте слушателя), оценка их эффективности.

Структура проекта:

1. Введение (актуальность, цель, задачи).
2. Основная часть (анализ кейсов: описание ситуации – формулирование проблемы – способы решения проблемы, теория – собственный опыт).
3. Заключение: основные выводы.
4. Список литературы.

Оформление проекта:

Титульный лист, 14 кегль, междустрочный интервал – 1,5. Обязательная нумерация страниц. Объем – от 7 до 10 страниц.

Критерии оценивания:

- Соблюдение требований к содержанию, структуре, оформлению.
- Степень проработанности темы.
- Опора на изученный материал и собственный опыт.
- Проявление творческого начала.

Оценивание: зачет / незачет.

3.1.3. Проект 2. Разработка проектов писем, направленных на разрешение конфликтов взаимодействия участников образовательных отношений в заданных условиях. Условия определяются обучающимся на основании анализа соответствующих кейсов из собственного профессионально-педагогического опыта слушателей.

Требования к выполнению проекта:

1. Проект осуществляется на основании стратегии разработки проектов писем, направленных на разрешение конфликтов во взаимодействии с участниками образовательных отношений в заданных условиях.

2. Проект должен содержать анализ не менее 2-х примеров (кейсов) сложных, конфликтных или конфликтогенных ситуаций в деловой переписке с участниками образовательных отношений в условиях поликультурной среды из собственного профессионально-педагогического опыта слушателя.

Анализ каждого примера должен включать:

- описание коммуникативной ситуации, включая характеристику участников ситуации и особенностей их речевого поведения;
- формулирование проблемы, анализ причин конфликта, факторов, способствующих его возникновению;
- способы решения проблемы (в теории и в собственном опыте слушателя), оценка их эффективности.

Структура проекта:

1. Введение (актуальность, цель, задачи).
2. Основная часть (анализ кейсов: описание ситуации – формулирование проблемы – способы решения проблемы, теория – собственный опыт).
3. Заключение: основные выводы.
4. Список литературы.

Оформление проекта:

Титульный лист, 14 кегль, междустрочный интервал – 1,5. Обязательная нумерация страниц. Объем – от 7 до 10 страниц.

Критерии оценивания:

- Соблюдение требований к содержанию, структуре, оформлению.

- Степень проработанности темы.
- Опора на изученный материал и собственный опыт.
- Проявление творческого начала.

Оценивание: зачет / незачет

3.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация состоит из двух частей:

1. Выполнение всех предусмотренных видов работ:

- тестирование
- проект 1
- проект 2

2. Публичная презентация одного из подготовленных проектов (по выбору слушателя) на зачетном занятии.

Критерии оценки публичной презентации проекта:

1. Четкость и логичность представления проблемной ситуации и поисков способов решения проблемы.
2. Грамотная визуализация проекта в форме компьютерной презентации.

3.2.6. Оценивание: зачет/незачет.

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

4.1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

Список основной литературы:

1. Львова, А. С. Педагогические коммуникации: устное деловое общение педагога: учебное пособие — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019.

2. Карепина С. Переписка 2.0. Как решать вопросы в чатах, соцсетях и письмах. М.: СилаУма-Паблишер, 2018.

3. Таратухина Ю.В., Авдеева З.К. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Юрайт, 2019.

Список дополнительной литературы:

4. Воротынцева Т.Л. Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха. СПб.: Изд-во «Питер», 2012.

5. Северская О.Л., Селезнева Л.В. Эффективная бизнес-коммуникация. «Волшебные таблетки» для деловых людей. М.: Эксмо, 2019.

6. Ильяхов М., Сарычева Л. Новые правила деловой переписки. – М.: Альпина Паблишер, 2019. Аннушкин В.И. Риторика. Вводный курс. Учебное пособие. 3-е изд. – М.: Флинта; Наука, 2012.

7. Леонтович О.А. Практикум по межкультурной коммуникации. – Волгоград: Перемена, 2005.

8. Пассов Е.И., Кузовлёва Н.Е. Основы коммуникативной теории и технологии иноязычного образования: Методическое пособие для преподавателя. М.: Русский язык. Курсы. 2009.

9. Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. – М.: Юрайт, 2013.

10. Сысоева Е.Ю. Речевая агрессия педагогов: сущность, причины, виды, пути преодоления // Вестник Самарского университета. История, педагогика, филология. 2018. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rechevaya-agressiya-pedagogov-suschnost-prichiny-vidy-puti-preodoleniya> (дата обращения: 05.03.2021).

11. Формановская Н.И. Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика. – М.: Икар, 2007

12. Щербинина Ю. В. Речевая агрессия: территория вражды. - М.: Форум, 2013.

13. Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М. Деловая

коммуникация: учебное пособие. Томск, Изд-во: ТПГУ, 2013.

14. Карепина С. Конструктор делового письма. Практическое пособие по эффективной деловой переписке. М.: «Манн, Иванов и Фарбер», 2015.

Интернет-ресурсы:

1. [https:// www.minobrnauki.gov.ru/](https://www.minobrnauki.gov.ru/) – Сайт Министерства науки и высшего образования РФ
2. <http://www.pushkin.institute/> – Сайт Гос ИРЯ им. А.С. Пушкина
3. [https:// www.edu.gov.ru/](https://www.edu.gov.ru/) – Сайт Министерства просвещения РФ
4. <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70088244/#ixzz5dViG5bLH> – Концепция государственной миграционной политики Российской Федерации на период до 2025 года (утв. Президентом РФ от 13 июня 2012 г.)
5. [http:// www.pushkininstitute.ru/](http://www.pushkininstitute.ru/) – Образовательный портал «Образование на русском»
6. <http://www.slovari.ru> – Электронная библиотека словарей русского языка
7. <http://www.pedlib.ru> – Сайт электронной педагогической библиотеки
8. <http://www.gramma.ru> – Портал «Культура письменной речи»
9. <http://www.gramota.ru> – Справочный филологический портал, посвященный русскому языку, его нормам, содержит словари и справочную службу
10. [http:// www.claw.ru/](http://www.claw.ru/) – Образовательный портал

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Рабочее место слушателя – компьютер, динамики, съёмные пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), Интернет-браузер, Интернет-ресурсы.