

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**Учебная программа
для студентов филологического факультета
специальностей: 1-21 05 01-03 Белорусская филология
(деловая коммуникация),
1-21 05 02-03 Русская филология
(деловая коммуникация)**

Составитель:

Санников И. М., доцент кафедры риторики и методики преподавания языка и литературы Белорусского государственного университета, кандидат педагогических наук.

Минск

2011

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Курс **«Культура делового общения»** разработан для студентов специальностей 1-21 05 01 Белорусская филология, 1-21 05 02 Русская филология по направлению «Деловая коммуникация».

Деловое общение занимает значительное место в жизни многих людей, особенно в сферах, которые называются сферами «повышенной речевой активности». К ним можно отнести деятельность референтов, маркетологов, переводчиков, сотрудников рекламных агентств, сотрудников редакций различных средств массовой информации. Именно в этих областях человеческой жизнедеятельности выпускники филологического факультета находят применение своим профессиональным умениям и творческим способностям. Для людей, работающих в этих областях, слово является необходимым инструментом, которым должны владеть специалисты, желающие соответствовать избранной профессии и добиться в ней успеха. В этой связи разработка курса **«Культура делового общения»**, рассматривающего особенности делового общения, является **актуальной**.

Основная **цель** курса – знакомство студентов-филологов с теоретическими и практическими аспектами культуры делового общения.

Важнейшими **задачами** курса являются:

- познакомить студентов со спецификой делового общения (понятия *деловое общение, деловая риторика, деловой этикет, деловая культура*) и факторами формирования национальных особенностей речевого этикета;
- выработать умение моделировать ход коммуникации в процессе монологического и диалогического высказывания в различных ситуациях делового общения;
- познакомить с основными типами деловых культур и спецификой влияния национально-культурных стереотипов на деловое общение и поведение;
- сформировать навыки подбора уместных доказательств в процессе построения системы аргументации в деловом общении;
- ознакомить с основными видами критики, способами нейтрализации критических замечаний и правилами созидательной критики.

Достижение поставленной цели и решение сформулированных задач осуществляется в процессе лекционных и семинарских занятий, на которых активно используются ролевые игры, тренинги и видеозаписи, а также во время контролируемой самостоятельной работы студентов.

Согласно образовательному стандарту по данному направлению специальностей, **в результате изучения дисциплины студенты должны знать:**

- содержание и соотношение понятий *деловое общение, деловая риторика, деловой этикет, деловая культура*;
- характерные универсальные особенности профессионально-делового общения и этикета;

- наиболее типичные этикетные ситуации делового общения и употребительные в них коммуникативно-речевые средства;
- типологию деловых культур, специфику влияния национально-культурных стереотипов на деловое общение и поведение;
- индивидуально-психологические особенности общающихся сторон;
- основные приемы аргументации и правила созидательной критики;
- влияние звуковых и визуальных средств на процесс коммуникации.

Студенты должны уметь:

- определять основные цели проектируемого делового общения, отбирать и обрабатывать деловую информацию с учетом поставленных коммуникативных целей;
- оказывать убеждающее воздействие на адресата речи с помощью основных приемов деловой аргументации;
- соблюдать важнейшие требования делового этикета в наиболее распространенных речевых ситуациях (приветствия, знакомства, благодарности, извинения, прощания и др.);
- учитывать наиболее значимые национально-культурные особенности делового общения и индивидуально-психологические особенности участников деловой коммуникации;
- уместно и эффективно пользоваться звуковыми и визуальными средствами воздействия на слушателей.

Проблематика спецкурса связана со следующими дисциплинами социально-гуманитарного профиля: риторикой, логикой, лингвистикой, психологией.

Данный курс имеет ярко выраженную практическую направленность, поскольку теоретические знания и практические умения помогут студентам в процессе их будущей профессиональной деятельности.

Программа рассчитана на 52 часа; из них 20 ч. – лекции; 10 ч. – практические; 4 часа – КСР. Форма контроля знаний – зачет.

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА "КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ"

Названия разделов и тем	Количество часов		
	Лек- ции	Практ. занятия	КСР
I. ВВЕДЕНИЕ			
1.1. Содержание понятий <i>деловое общение, деловая риторика, деловой этикет, деловая культура</i> . 1.2. Основные речевые умения в сфере делового общения	2		
II. РЕЧЕВАЯ КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА И РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ			
2.1. Литературный язык – основа культуры речи (нормы литературного языка, изобразительно-выразительные средства языка, способы диалогизации монологической речи).	2		
2.2. Понятие «метаязык». Расшифровка значений наиболее распространенных слов и выражений метаязыка.	2		
2.3. Речевой этикет (факторы формирования, национальные особенности, основные этикетные формулы).	2		
III. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ			
3.1. Индивидуально-психологические особенности общающихся сторон.	2		
3.2. Классификация участников делового общения (типология темперамента, сенсорная типология, психогеометрическая типология, психологические типы людей по К. Юнгу).			2
3.3. Эго-состояния и способы их различения. Типы и модели транзактов.			2
3.4. Влияние имиджа и статуса на процесс делового общения (основные правила убеждения).		2	
3.5. Невербальные средства воздействия оратора на аудиторию. Влияние качеств голоса на успешность процесса делового общения.	2	2	
IV. НАЦИОНАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ			
4.1. Классификация деловых культур по Р. Д. Льюису. Характеристика каждого типа.	2		
4.2. Национальные особенности, присущие деловым людям разных стран, и своеобразие их поведения в различных ситуациях делового общения.		2	
V. ОСНОВЫ ТЕОРИИ АРГУМЕНТАЦИИ			
5.1. Понятие аргументации и принципы аргументирования. Виды аргументации.	2	2	
5.2. Виды аргументации. Специфика риторической аргументации.			

5.3. Дедукция и индукция в процессе аргументации. Культура оперирования понятиями. Логические ошибки и их предупреждение.		2	
5.4. Проблемные ситуации и аргументация. Типы проблемных ситуаций.	2		
VI. ИСКУССТВО КРИТИКИ В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ			
6.1. Виды критики.	2		
6.2. Правила нейтрализации критических замечаний.			
6.3. Способы и правила созидательной критики.			
Всего	20	10	4
Итого	34		

ВВЕДЕНИЕ

Содержание понятий *деловое общение, деловая риторика, деловой этикет, деловая культура*. Основные речевые умения: умение отбирать и обрабатывать деловую информацию с учетом жанровых особенностей деловых текстов, умение обосновывать выдвинутое положение, умение оказывать убеждающее воздействие на партнера и др.

РЕЧЕВАЯ КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА И РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

Литературный язык – основа культуры речи. Нормы русского литературного языка. Изобразительно-выразительные средства языка. Способы диалогизации монологической речи.

Понятие «метаязык». Расшифровка значений наиболее распространенных слов и выражений метаязыка.

Факторы формирования речевого этикета. Национальные особенности речевого этикета. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия и прощания. Этикетные формулы, используемые в деловом общении и деловой переписке. Особенности обращения как формулы речевого этикета.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Индивидуально-психологические особенности общающихся сторон. Типология темперамента. Сенсорная типология. Психогеометрическая типология. Психологические типы людей по К. Юнгу. Эго-состояния и способы их различения. Типы и модели трансактов.

Влияние имиджа и статуса на процесс делового общения (основные правила убеждения).

Невербальные средства воздействия оратора на аудиторию (мимика, взгляд, жесты, позы, расстояние между участниками общения).

Влияние качеств голоса на успешность процесса делового общения.

НАЦИОНАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Классификация деловых культур по Р. Д. Льюису. Деление культур мира на моноактивные, полиактивные и реактивные. Характеристика каждого типа культур.

Национальные особенности, присущие деловым людям разных стран, и своеобразие их поведения в различных ситуациях делового общения.

ОСНОВЫ ТЕОРИИ АРГУМЕНТАЦИИ

Понятие аргументации и принципы аргументирования. Виды аргументации: эмпирическая, теоретическая и контекстуальная. Специфика риторической аргументации.

Объяснение и понимание в аргументации. Дедукция и индукция в процессе аргументации.

Проблемные ситуации и аргументация. Типы проблемных ситуаций. Аргументативный процесс как комплекс конструктивных, деструктивных, селективных, регулятивных мыслительных операций.

Культура оперирования понятиями. Логические ошибки и их предупреждение.

ИСКУССТВО КРИТИКИ В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Виды критики. Правила нейтрализации критических замечаний. Способы и правила созидательной критики.

Основная литература

1. *Андреев, В. И.* Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В. И. Андреев. – Казань, 1992.
2. *Анисимова, Т. В.* Современная деловая риторика / Т. В. Анисимова, Е. Г. Гимпельсон. – М., 2003.
3. *Баева, О. А.* Ораторское искусство и деловое общение / О. А. Баева. – Мн., 2000.
4. *Безменова, Н. А.* Очерки по теории и истории риторики / Н. А. Безменова. – М., 1991.
5. *Введенская, Л. А.* Деловая риторика / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов-н/Д., 2001.
6. *Венедиктова, В. И.* О деловой этике и эстетике / В. И. Венедиктова. – М., 1994.
7. *Гойхман, О. Я.* Основы речевой коммуникации / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. – М., 1997.
8. *Иванова, С. Ф.* Искусство диалога, или Беседы о риторике / С. Ф. Иванова. – Пермь, 1992.
9. *Ивин, А. А.* Основы теории аргументации / А. А. Ивин. – М., 1997.
10. *Кохтев, Н. Н.* Риторика / Н. Н. Кохтев. – М., 1993.
11. *Мальханова, И. А.* Деловое общение: учебное пособие / И. А. Мальханова. – М., 2002.
12. *Минеева, С. А.* Полемика – диспут – дискуссия / С. А. Минеева. – М., 1990.
13. *Михайличенко, Н. А.* Риторика / Н. А. Михайличенко. – М., 1993.
14. *Мищич, П.* Как проводить деловые беседы / П. Мищич. – М., 1987.
15. *О'Коннор, Дж.* Искусство системного мышления / Дж. О'Коннор, И. Макдермонт. – М., 2006.
16. Практикум по истории риторики: учеб.-метод. пособие для студентов филол. спец. / Л. А. Мурина [и др.]. – Мн., 2000.
17. Психология и этика делового общения: учеб. для вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. – М., 1997.
18. Риторика: курс лекций / Л. А. Мурина [и др.]. – Мн., 2002.
19. *Шейнов, В. П.* Риторика / В. П. Шейнов. – Мн., 2000.

Дополнительная литература

1. *Берков, В. Ф.* Полемика: как ее вести / В. Ф. Берков, В. А. Михайлов. – Мн., 1975.
2. *Бородкин, Ф. М.* Внимание: конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. – Новосибирск, 1989.
3. *Карлоф, В.* Деловые стратегии / В. Карлоф. – М., 1991.
4. *Карнеги, Д.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей... / Д. Карнеги. – Мн., 1991.
5. Культура письменной речи делового человека: справочник; практикум. – М., 1996.
6. *Курбатов, В. И.* Стратегия делового успеха / В. И. Курбатов. – Ростов-н/Д., 1995.

7. *Панасюк, А. Ю.* Как победить в споре, или Искусство убеждать / А. Ю. Панасюк. – М., 1998.
8. *Панкратов, В. Н.* Уловки в спорах и их нейтрализация: практ. рук. для деловых людей / В. Н. Панкратов. – М., 1996.
9. *Пиз, А.* Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждения / А. Пиз, А. Гарнер. – М., 2003.
10. *Ханин, М. И.* Практикум по культуре речи, или Как научиться красиво и убедительно говорить / М. И. Ханин. – СПб., 2002.
11. *Юри, У.* Преодолеваю нет, или Переговоры с трудными людьми / У. Юри. – М., 1993.