

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

«УТВЕРЖДАЮ»

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

_____/Н.С. Трухановская

«*24*» *июня*

20*23* г.



Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)

«Профессиональная коммуникация и культура устной деловой речи»
(36 ак. ч)

Разработчики:

ФГБОУ ВО «Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина», декан филологического факультета, доцент,
кандидат филологических наук А.В. Щербаков

ФГБОУ ВО «Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина», доцент кафедры русской словесности и
межкультурной коммуникации, кандидат филологических наук А.Г. Жукова

ФГБОУ ВО «Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина», профессор кафедры общего и русского
языкознания, кандидат филологических наук Т.В. Нестерова.

ФГБОУ ВО «Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина», директор центра дополнительного образования,
кандидат педагогических наук М.В. Харламова

ФГБОУ ВПО «Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина», специалист 1 категории центра дополнительного
образования Е.Л. Крышталь

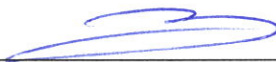
Протокол заседания Ученого Совета Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина № 33 от «27» июня 2023 г.

Ученый секретарь



Г.Н. Купцова

И.о. директора департамента
образовательной деятельности



И.А. Замилова

Директор центра
дополнительного образования



М.В. Харламова

Раздел 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Цель реализации программы: Развитие и совершенствование компетенций сотрудников государственных и бизнес-структур в области делового общения и культуры деловой устной речи.

Развиваемые и совершенствуемые компетенции

	Компетенция	Направление подготовки «Филология»
		Бакалавриат 45.03.01
		Код компетенции
1.	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4

1.2. Планируемые результаты обучения

По окончании обучения по программе слушатель сможет

	Знать – уметь	Направление подготовки «Филология»
		Бакалавриат 45.03.01
		Код компетенции
1.	<p>Знать: специфику делового общения и делового языка, виды норм делового общения (языковые, логические, коммуникативные, этико-речевые) и основные типы ошибок, 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</p> <p>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 речевыми этикетными формулами в конкретных ситуациях общения, пользоваться эффективными приемами самопрезентации, навыками вербальных и невербальных средств общения.</p>	УК-4

1.3. Категория слушателей: сотрудники государственных и бизнес-структур, имеющие высшее или среднее профессиональное образование.

1.4. Форма обучения: очная с применением элементов дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, без отрыва от работы.

1.5. Режим занятий, срок освоения программы: 4 часа в день, 2 недели.

1.6. Трудоемкость программы: 36 часов.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование разделов (модулей)	Аудиторные учебные занятия, учебные работы			Внеаудиторная работа	Формы контроля	Трудоемкость
		Всего	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа		
1.	Специфика делового общения и общие условия повышения его эффективности	10	6	4	4	Тестирование	14
2.	Коммуникативное поведение в деловой среде.	8	4	4	4	Проблемные задания	12
3.	Этика устной деловой коммуникации	4	2	2	4	Тестирование	8
	Итоговая аттестация				2	Тестирование	2
	Итого:	22	12	10	14		36

2.2. Учебная программа

Темы	Виды учебных занятий/час.	Содержание
Модуль 1. Специфика делового общения и общие условия повышения его эффективности		
1.1 Культура устной деловой коммуникации.	Лекция – 2 часа	Культура устной деловой коммуникации, произносительные и акцентологические нормы.
1.2 Основные жанры устной деловой коммуникации	Практическое занятие – 2 часа	Основные жанры устной деловой коммуникации внутри организации (совещание, беседа, собрание). Подготовка и проведение деловой беседы. Вербальное и невербальное поведение коммуникантов в деловой сфере.
1.3 Невербальные средства в деловой коммуникации	Лекция – 2 часа	Понятие невербальных средств общения. Разновидности невербальных средств в деловом общении (жесты, мимика, кинесика, интонация). Пространственная и временная организация сферы делового общения (проксемика). Основные мимические коды эмоциональных состояний.
1.4 Правила эффективной коммуникации	Практическое занятие – 2 часа	Параметры коммуникативного акта. Говорящий и слушающий в деловом общении. Стили речевого общения. Средства и способы речевого воздействия и различные коммуникационные эффекты. Непрямая коммуникация в деловой сфере. Типы собеседников и условия успешности делового общения. Риторические особенности деловой речи и проблемы аргументации
1.5 Этика устной деловой коммуникации	Лекция – 2 часа	Этика устной деловой коммуникации, телефонные переговоры. Правила и приемы мнемотехники.
	Самостоятельная работа – 4 часа	Выполнение тестовых заданий

Модуль 2. Коммуникативное поведение в деловой среде

<p>2.1 Психологические аспекты общения в коллективе</p>	<p>Лекция – 2 часа</p>	<p>Роль коммуникаций в процессе управления. Психологическая структура личности и психологические аспекты делового общения. Личность и коллектив. Взаимодействие внутри 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.</p>
<p>2.2 Речевая стратегия и речевая тактика</p>	<p>Практическое занятие – 2 часа</p>	<p>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.</p>
<p>2.3 Самопрезентация</p>	<p>Лекция – 2 часа</p>	<p>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.</p>
<p>2.4 Технология подготовки речи к публичному выступлению</p>	<p>Практическое занятие – 2 часа</p>	<p>Основные требования к построению убедительной речи. Культура организации речи. Культура мысли (изобретений идей). Культура чувства (классификация речевых эмоций) и культура воли</p>

		(энергетика). Культура слова (богатство и разнообразие литературного языка). Культура фразы, предложения, текста в целом (фигуры речи, стилистический синтаксис). Культура произношения и техника речи. Культура телодвижения оратора.
	Самостоятельная работа – 4 часа	Выполнение проблемных заданий
Модуль 3. Этика устной деловой коммуникации		
3.1 Условия успешности речевого взаимодействия и этика делового общения	Лекция – 2 часа	Условия успешности речевого взаимодействия: принципы кооперации, вежливости, толерантности. Этика делового общения и речевой этикет. Этикетные формулы, этикетные тексты, правила речевого поведения в этикетных ситуациях.
3.2 Деловой этикет	Практическое занятие – 2 часа	Деловой этикет (этикет поведения и речевой этикет). Максимумы общения, способы погашения и амортизации речевой агрессии, способы смягчения категоричности высказываний, прямые и косвенные речевые акты в различных ситуациях делового общения, невербальные составляющие делового этикета).
	Самостоятельная работа – 4 часа	Выполнение тестовых заданий
Итоговая аттестация	Самостоятельная работа – 2 часа	Тестирование

Раздел 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

В качестве контроля выступает текущий контроль и итоговая аттестация.

3.1. Текущий контроль

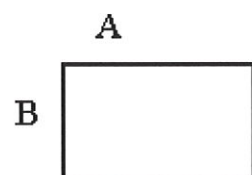
Тестирование. Примеры тестовых заданий:

1. Составьте словосочетания с данными ниже паронимами:

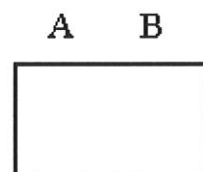
Представить/предоставить (представить список сотрудников, проект, справку, отчет, документ, доказательства, коллективу нового работника, к очередному званию, факты, новые данные, сведения, нового директора, картину боя, в смешном виде, помещение, склад, садовый участок, путевку, кредит, заем, льготу,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

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

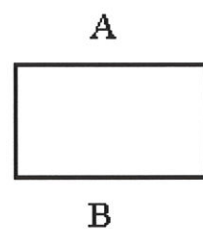
1.



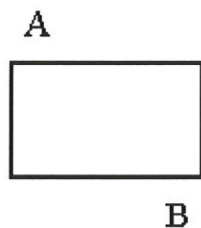
2.



3.



4.



А. 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.

Б. 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.

В. 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.

Г. 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.

Выполнение проблемных заданий. Примеры заданий:

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.

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?

3.2. Итоговая аттестация.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования. Тест включает в себя 14 заданий. Критерии оценивания: отметка «зачет» выставляется при правильном выполнении не менее 8 (восьми) заданий теста из 14 (четырнадцати) предложенных.

Оценивание: зачет/незачет.

Раздел 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы (литература)

4.1.1. Основная литература:

1. Аннушкин В.И. Риторика. Вводный курс. Учебное пособие. М., Флинта: Наука, 3-е изд., 2012. - 296 с.

2. Белски Скотт. Воплощение идей. Как преодолеть разрыв между видением и реальностью. М.: Изд-во Манн, Иванов и Фербер, 2013.- 208с.

3. Галло Кармин. Презентации в стиле TED. 9 приемов лучших в мире выступлений. М.: Изд-во Альпина Паблишер, 2015.- 256с.

4. Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой – М.: Юрайт, 2013. – 592 с.

4.1.2. Дополнительная литература:

1. Вайссман Джерри. Мастера слова. Секреты публичных выступлений. М.: Изд-во Манн, Иванов и Фербер, 2013.- 288с.
2. Зимбардо Ф., Ляйппе М. Социальное влияние. СПб: Питер, 2011.- 448с.
3. Кабейн Оливия Фокс. Харизма. Как влиять, убеждать и вдохновлять. М.: Изд-во Альпина Паблишер, 2015.- 307с.
4. Кузин С., Ильин О. Человек медийный. Технологии безупречного выступления в прессе, на радио и телевидении. М.: Изд-во Альпина Паблишер, 2011.- 264с.
5. Максвелл Джон К. Искусство общения. М.: Изд-во Попурри, 2014.- 304с.
6. Мортон Саймон. Лаборатория презентаций. Формула идеального выступления. М.: Изд-во: Альпина Паблишер, 2016.- 260с.
7. Непряхин Н. Аргументируй это! Как убедить кого угодно в чем угодно. М.: Изд-во: Альпина Паблишер, 2015.- 164с.
8. Пилинг Ник. Искусство переговоров. Что лучшие переговорщики знают, делают и говорят. М.: Изд-во Претекст, 2012.- 184с.
9. Пильчена С. Страхи публичных выступлений. М.: Изд-во Издательские решения, 2015.- 94с.
10. Трейси Брайан. Убеждение. Уверенное выступление в любой ситуации. М.: Изд-во Манн, Иванов и Фербер, 2015.-256с.

11. Феррари Бернард. Умение слушать. Ключевой навык менеджера. М. Изд-во Манн, Иванов и Фербер, 2013.-224с.
12. Флеминг Кэрол. Говорите ясно и убедительно. С-Пб: Питер, 2016.-240с.
13. Чалдини Роберт Б. Психология влияния. С-Пб: Питер, 2015.-336с.
14. Шелл Р. Удачные переговоры. Уортонский метод. М.: Изд-во Манн, Иванов и Фербер, 2012.- 288с.
15. Шестакова Е. Успешная короткая презентация. С-Пб: Изд-во Питер, 2015.- 208с.
16. Шипунов С.А. Харизматичный оратор: руководство к курсу "Словесная импровизация". М.: Университет риторики и ораторского мастерства, 2013. - 286с.
17. 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.
18. Пиз А., Пиз Б. Библия языка телодвижений. – М.: Эксмо, 2015. – 496 с.
19. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М.: ЧеРо, Издательство Московского университета 1997. – С. 286-287. ISBN 5-88711-038-4
20. Кара-Мурза С.Г. Манипуляция сознанием. М., 2003.

4.1.3. Интернет-ресурсы:

1. <http://pushkininstitute.ru> – Портал «Образование на русском».
2. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - научная электронная библиотека eLIBRARY.RU.
3. <http://diss.rsl.ru/> - электронная библиотека диссертаций РГБ.
4. <http://portal-slovo.ru/> - сайт, на котором размещены статьи по филологическому и риторическому образованию.
5. <http://rhetor.ru/> - сайт Российской ассоциации исследователей, преподавателей и учителей риторики.
6. <http://centr-zlatoust.ru/> - сайт Риторического центра «Златоуст».

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Для реализации программы необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- компьютерное и мультимедийное оборудование для использования видео- и аудиовизуальных средств обучения с подключением к сети Интернет;
- доступ к образовательной платформе организации.

4.3. Кадровые условия реализации программы

Программа реализуется профессорско-преподавательским составом Государственного института русского языка им. А.С. Пушкина, имеющим высшее педагогическое и филологическое образование, научную степень, опыт преподавательской работы.

4.2