

Учреждение образования
«Белорусский государственный университет культуры и искусств»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе БГУКИ

 С.Л. Шпарло

« 6 » июля 2023 г.

Регистрационный № УД-606-4эуч.

ДЕЛОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ И РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Учебная программа учреждения высшего образования

по учебной дисциплине модуля

«Менеджмент в социально-культурной сфере»

для специальности

*6-05-0314-03 Социально-культурный менеджмент и коммуникации
профилизации: «Менеджмент и маркетинг в сфере культуры»*

Учебная программа составлена в соответствии с примерным учебным планом по специальности 6-05-0314-03 Социально-культурный менеджмент и коммуникации, утвержденным Первым заместителем Министра образования Республики Беларусь от 30.01.2023 рег. № 6-05-03-013/пр. и учебных планов учреждения высшего образования по специальности 6-05-0314-03 Социально-культурный менеджмент и коммуникации, профилизациям: рег. № 6-05-03-23/23уч.; рег. № 6-05-03-24/23уч.; рег. № 6-05-03-25/23уч.; рег. № 6-05-03-26/23уч. от 15.02.2023

СОСТАВИТЕЛЬ

А. В. Калашникова, доцент кафедры менеджмента социально-культурной деятельности учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств»

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Е. Э. Политевич, доцент кафедры информационных ресурсов и коммуникаций учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств», кандидат педагогических наук;

И. Е. Иноземцева, декан гуманитарного факультета частного учреждения образования «Институт современных знаний имени А.М. Широкова», кандидат культурологии

РЕКОМЕНДОВАНО К УТВЕРЖДЕНИЮ:

кафедрой менеджмента социально-культурной деятельности учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств» (протокол № 8 от 29.03.2023);

президиумом научно-методического совета учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств» (протокол № 7 от 05.07.2023)

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела идеологической работы,
культуры и по делам молодежи
Мядельского районного исполнительного комитета

В.П.Климович

Ответственный за выпуск: А. В. Калашникова

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по учебной дисциплине «Деловые отношения и речевая коммуникация» составлена на основе примерного типового плана по специальности 6-05-0314-03 Социально-культурный менеджмент и коммуникации и учебного плана учреждения высшего образования по специальности 6-05-0314-03 Социально-культурный менеджмент и коммуникации, профилизации: «Менеджмент и маркетинг в сфере культуры».

Актуальность данной учебной дисциплины обусловлена расширением профессиональной сферы деятельности специалиста по управлению и коммуникациями, как инициатора коммуникативных процессов как в традиционной, так и в электронной среде, с одной стороны, и увеличением требований профессионального сообщества к его деловым и коммуникативным навыкам как субъекта социального управления, с другой стороны. Реализация деловых коммуникационных практик в сфере сохранения, трансляции, освоения и развития традиций, норм, ценностей как национальной, так и мировой культуры, требует от специалиста специальных знаний в области теории информации и коммуникации, ораторского мастерства, психологии управления и деловых коммуникаций, имиджологии, бизнес-этики и этикета, документационного управления, реализации правил и норм межкультурных коммуникаций. Обобщение теоретических и практических подходов в данной учебной дисциплине позволит будущим специалистам в области социального управления, определять стратегию своего коммуникационного поведения, вырабатывать тактику привлечения и удержания внимания, формировать свой имидж у представителей профессионального сообщества на основе профессиональных и коммуникативных навыков.

Учебная дисциплина «Деловые отношения и речевая коммуникация» входит в модуль «Персональный менеджмент» и имеет межпредметные связи с учебными дисциплинами данного модуля: «Информационно-ресурсная база организаций сферы культуры», «Тайм-менеджмент», «Лидерство: теория и практика», а также с учебными дисциплинами «Основы менеджмента», «Менеджмент в сфере культуры», «Основы маркетинга», «Маркетинг в сфере культуры» и др.

Целью учебной дисциплины «Деловые отношения и речевая коммуникация» является формирование у студентов, будущих специалистов в области социального управления, устойчивых (профессиональных) знаний, умений и навыков по реализации персональных моделей деловых коммуникационных практик, определяющих его профессиональный статус и имидж.

Задачи учебной дисциплины:

– усвоение понятийного аппарата, необходимого специалисту в области деловых отношений и речевой коммуникации в социально-культурной в сфере;

– знакомство с теоретическими и практическими аспектами этикетной культуры и межкультурной коммуникации, влияющих на характер деловых отношений в организациях сферы культуры;

– освоение студентами технологий делового общения (письменного и устного), деловой риторикой и мастерства красноречия;

– овладение студентами навыками коммуникативной культуры и межличностной коммуникации в деловой среде, навыками организации различных форм группового делового общения (официальные приемы, переговоры, собрания, совещания и др.), умениями ведения деловой документации и формирования делового имиджа специалиста сферы культуры.

В соответствии с учебным планом по специальности 6-05-0314-03 Социально-культурный менеджмент и коммуникации, профилизации: «Менеджмент и маркетинг в сфере культуры» изучение учебной дисциплины «Деловые отношения и речевая коммуникация» должно обеспечить формирование у студентов следующей специализированной *компетенции*:

СК-15 Использовать навыки деловой коммуникации.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

знать:

– основной понятийный аппарат используемый в сфере деловых отношений и теоретические основы речевой коммуникации (риторики) как области знаний;

– деловой этикет и приемы деловой риторики, а также особенности применения технологий делового общения в процессе межкультурной коммуникации;

– классификацию документации, используемой в управленческой деятельности менеджера в сфере культуры; перечень личной документации специалиста и основные документы, составляющие документооборот социокультурного проекта.

– специфику организации групповых форм делового общения и владеть ораторским мастерством;

уметь:

– применять полученные знания в практической деятельности, связанной с подготовкой, организацией и проведением различных мероприятий в рамках формальных и неформальных деловых отношений;

– планировать прием иностранной делегации с учетом официального статуса ее руководителя и норм протокольной практики;

– владеть технологией переговоров, деловой риторикой (спор, дискуссия и др.);

владеть навыками:

– составления служебных документов, регламентирующих процесс управленческой деятельности в организации;

– организации и проведения служебных совещаний и собраний с учетом вербальных и невербальных способов коммуникации;

– этикета делового человека– правильное поведение на рабочем месте, на официальных приемах, презентациях.

При составлении учебной программы, разработке заданий, выносимых на семинарские, практические занятия, а также на управляемую самостоятельную работу студентов, использовался теоретико-методический материал, разработанный работниками кафедры менеджмента социально-культурной деятельности, в рамках реализации кафедральной научно-исследовательской темы «Социокультурный менеджмент в контексте приоритетов государственной политики в сфере культуры» (2021–2025 гг.).

В процессе преподавания учебной дисциплины используются следующие формы занятий:

– *лекционные* – направлены на рассмотрение теоретических основ делового общения и речевой коммуникации как базовой области знаний для профессиональной деятельности менеджера в сфере культуры. В рамках лекций раскрываются основные понятия дисциплины, анализируется документирование управленческой деятельности в сфере культуры и выявляется специфика деловых отношений, а также особенности и приемы деловой риторики;

– *семинарские* – предполагают изучение технологий общения для эффективной деловой коммуникации менеджера сферы культуры, а также закрепление ключевых знаний, полученных студентами в ходе лекций;

– *практические* – нацелены на помощь студентам в применении полученных на лекциях и семинарских занятиях знаний по организации процесса деловой коммуникации и освоения мастерства публичного выступления (риторики) в различных ситуациях делового общения.

Самостоятельная работа студентов заключается в подготовке рефератов и публичной речи на социально-значимую тему, а также разработке материалов рабочего портфолио, включающего личную документацию (самопрезентация, автобиография, резюме и др.) и деловую корреспонденцию (письмо-приглашение, письмо-оферта, благодарственное письмо и др.), необходимую для управленческой деятельности менеджера в сфере культуры.

Учебным планом на изучение учебной дисциплины «Деловые отношения и речевая коммуникация» всего предусмотрено 102 академических часа для студентов очной формы обучения, из которых 62 часа – аудиторные занятия, – для студентов заочной формы запланировано 16 аудиторных часов. Примерное распределение аудиторных часов для дневной формы получения образования: 24 часа – лекции, 18 часов – семинарские занятия, 20 часов – практические занятия. Примерное распределение аудиторных часов по видам занятий для заочной формы получения образования: 6 часов – лекции, 4 часа – семинарские занятия, 6 часов – практические занятия.

Текущий контроль знаний: устный опрос. Итоговой формой контроля знаний студентов является экзамен (экзамен).

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Введение. Цели и задачи, базовые понятия учебной дисциплины. Деловые отношения как социально-психологическая проблема и процесс коммуникации

Предмет и задачи учебной дисциплины. Содержание основных разделов тематического плана, взаимосвязь с дисциплинами культурологического и управленческого блока. Обзор основного и дополнительного библиографического материала. Понятия «практическое управление», «деловые отношения», «деловая речевая коммуникация» и их взаимосвязь. Виды деловых отношений и их особенности (совещания, собрания, переговорный процесс и др.). Понятия «социальная компетентность» и «коммуникативная компетентность».

Деловые отношения как социально-психологическая проблема; как разновидность интертипных отношений. Моббинг и буллинг как коллективный психологический террор. Принципы и правила делового взаимодействия, отмеченные авторами популярных бизнес-изданий (Дж. Честара, Д. Карнеги, Дж. Ягер и др.). Воздействие личностных и профессиональных качеств на результативность общения в служебной сфере. Деловой контакт как межличностные отношения. Понятие «личность», «индивид» и подходы к изучению личности. Классификация типов личности и влияние личностных качеств на деловые контакты. Служебные контакты как процесс взаимодействия. Этапы делового общения. Техника общения. Основные формы делового общения в деятельности менеджера СКД.

Деловые отношения как многоплановый процесс развития контактов в служебной сфере. Понятие «коммуникация», «деловая коммуникация». Деловые отношения как процесс коммуникации. Деловая коммуникация как предметно-целевая деятельность, в которой содержание каждой коммуникативной формы (лекции, доклада, дискуссии, беседы) и каждой речевой конструкции (вывода, мнения, критического замечания, реплики) зависит от коммуникативного намерения и ожидаемого результата. Контексты деловой коммуникации: межперсональная, групповая, организационная, публичная, массовая и др. Многоаспектность проблем делового общения (этика общения, речевой этикет, культура речи и др.).

Тема 2. Служебный этикет и групповые формы общения в служебной сфере

Этикет как часть общественной культуры. Понятие этикет, его виды и функции. Этикетная культура и сущностная характеристика этикетной культуры. Методологические подходы к культуре этикета. Этикет в разных сферах: в профессиональной деятельности (медицинский, юридический этикет, воинский, этикет работника культуры), в отношении значимых артефактов культуры (предметы культа, этикет флага и др.). Этические

кодексы (профессиональные): формирование этики бизнеса и этикета деловых отношений в Республике Беларусь. Критерии этикетной культуры менеджера СКД и уровни формирования этикетной культуры («наука благоразумия»). Средства и способы повышения уровня этичности делового общения.

Служебный этикет. Регламентированность - специфическая особенность процесса делового общения в различных ситуациях официального контакта. Речевой этикет и культура общения. Типовые «формулы» и устойчивые конструкции языкового этикета. Функции общегражданского этикета и церемониала. Деловой этикет и его особенности. Понятия дипломатический этикет, протокол. Визитные карточки как элементы делового общения и их функции: представительская и функция письменного послания.

Понятие «общение», структура и функции общения. Формы группового делового общения: непосредственное (прямое), опосредованное (косвенное). Структура общения (коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения). Средства общения (речь, знаки). Средства делового общения: язык, символы – интенциональные и неинтенциональные). Характеристика вербальных и невербальных средств общения и их содержание. Устные и письменные формы делового общения. Механизмы воздействия в процессе общения (идентификация, эмпатия, рефлексия, заразительность, внушение, убеждение, подражание). Реализация различных видов речевой деятельности в служебной сфере. Особенности официально-делового стиля речи.

Диалог как универсальное средство общения. Деловой разговор как основная форма вербального контакта в служебной сфере. Основные этапы деловой беседы. Собrania и совещания как групповые формы общения. Деловое совещание (собranие) - устное коммуникативное взаимодействие группы людей (коллектива) - включает различные жанры: ораторский монолог, беседа, дискуссия. Эффективность собрания (речевое мастерство и управленческие способности организатора).

Общение с представителями прессы как public relation и способ создания положительного имиджа учреждений и организаций сферы культуры, репутации коллектива. Пресс-конференция как вид взаимодействия делового человека с представителями прессы, аккредитованными своими редакторами с целью получения нужной информации. Поводы организации пресс-конференции. Пресс-конференция как синтезированный жанр, в котором объединяются ораторский монолог (заявление) и публичный диалог (ответы на вопросы). Этапы интервью (докоммуникативный, коммуникативный, посткоммуникативный).

Тема 3. Деловые отношения в контексте развития межкультурного взаимодействия: организационно-протокольное обеспечение приема иностранной делегации

Формы межкультурного взаимодействия в деловой среде. Имиджевая культура государства и средства ее формирования. Культурное разнообразие мира и культурные различия, их роль в процессе делового общения. Этикет международного общения: обращения, принятые в международной протокольной практике. Культурно-досуговые мероприятия как средство организации диалога культур.

Национальные и культурные традиции в контексте имиджевых стереотипов. Кодекс международного коммуникатора. Всеобщая декларация «О культурном разнообразии мира и культурных различиях» (ЮНЕСКО, 2000). Национальный характер (менталитет) и его воздействие на процесс деловых отношений (классификация культур Р. Льюиса и А.-Т. Хофстеда). Кросс-культурное поведение: элементы культуры, которые способствуют установлению позитивного диалога; создание межкультурных ассимиляторов.

Особенности приглашения и размещения зарубежных гостей в Республике Беларусь. Программа прибывания иностранных гостей (встреча делегации, визит вежливости, деловая часть программы, прием, культурная программа, проводы делегации). Протокольные особенности визита: состав делегации; официальный статус ее руководителя; характер вопросов, выносимых на обсуждение. Составление культурной программы прибытия иностранных гостей.

Условия организации официальных и неофициальных приемов. Виды официальных приемов. Составление списка лиц, приглашенных на прием, рассылка приглашений, план рассадки за столом, подготовка речей и др. Организационно-коммуникативные аспекты подготовки презентаций и пресс-конференций.

Деловые беседы и переговоры в процессе установления и развития деловых отношений. Этапы процесса подготовки к переговорам: организационный, содержательный. Этика и психология деловых переговоров. Поведенческий аспект переговорного процесса. Проксемические особенности деловых переговоров. Технология ведения переговоров. Стадии переговорного процесса и подготовка переговоров (мотивация; стратегия и тактика). Вопросы и их роль в ведении переговоров. Приемы суггетии (внушения): конкретность и образность речи, избегание отрицательных частиц, речевая динамика, воздействие звукосочетаниями; техники наведения трансовых состояний (разрыв шаблонов, персеверация, трюизм, скрытая в вопросе команда и др.).

Национальные стили ведения переговоров и их этикетные особенности в разных странах. Особенности общения с помощью переводчика. Факторы, влияющие на результативность деловых переговоров. Компоненты имиджа, которые влияют на успешность ведения переговоров: детализация, дресс-код,

физиогномика и др. Выбор моделей поведения: этикетные модели, присущие каждой профессии; стратегические модели, которые служат для достижения конкретной цели.

Тема 4. Документационное обеспечение управления как регламент делового взаимодействия

Полномочия руководителя и процесс документирования управленческих решений. Управленческое решение как мыслительный, эмоциональный и правовой акт по выбору одной из множества альтернатив. Возможные трактовки решений. Понятие «проблема». Классификация управленческих решений: по содержанию; по важности и длительности действия; по степени охвата объекта управления; по степени достоверности используемой информации; по степени уникальности; по степени проявления творчества; по степени сложности; по виду лица, принимающего решение. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.

Понятие «документ», система документации. Письменные виды деловой коммуникации. История развития делопроизводства на территории России и Беларуси. Роль документа на современном этапе развития управленческой деятельности в Республике Беларусь. Классификация документов. Унифицированная система документации (УСД) в Республике Беларусь. Понятия «унификация» и «стандартизация документов». Делопроизводство в сфере культуры. Бланки документов и правила оформления реквизитов документов.

Группы организационно-распорядительной документации: организационные (устав, положение, инструкция, правила внутреннего распорядка и др.); распорядительные (приказы, распоряжения, решения, указания, постановления и др.); справочно-информационные (служебные письма, докладные и объяснительные записки, справки, акты и др.); личные документы (заявления, резюме, автобиография, расписка, доверенность и др.).

Служебные письма и их классификация. Реквизиты бланков служебных писем.

Тема 5. Имиджелогия как наука о законах коммуникации в современном обществе

Понятие «имидж» и использование термина. Подходы к исследованию имиджа. Ученые, исследователи и практики о различных аспектах создания имиджа личности: М. Вебер, Р. Ривз, Л. Браун, А. Пиз, В. Шепель, Г. Почепцов и др. Имиджелогия как наука, искусство и технология. Отрасли имиджелогии. Виды имиджелогии (по специфике деятельности): управленческая, предпринимательская, политическая, педагогическая, дипломатическая и др.

Имидж в структуре коммуникативного пространства. Имиджелогия и СМИ: каналы коммуникации для построения имиджа, создаваемого прессой.

Социально-культурная сущность имиджа. Ценностные и технологические функции имиджа. Структурная организация имиджа.

Имидж как социальный регулятор. Теоретическая модель имиджа В.В. Швырева. Имиджформирующая информация: прямая и косвенная. Инструменты имиджирования в социально-культурной сфере. Техники аттракционов как инструменты формирования имиджа личности. Позиционирование как основная стратегия построения имиджа.

Имиджмейкинг и знаменитые имиджмейкеры. Особенности формирования имиджа политиков, «звезд», имиджа в бизнесе. Анализ успеха знаменитых деятелей культуры с точки зрения построения имиджа.

Имидж и мода. Дресс-код и особенности делового дресс-кода. Принципы эффективной самопрезентации специалиста сферы культуры: позитивность, индивидуальность, краткость, избирательность, активность, честность и др.

Тема 6. Устно-речевая коммуникация и особенности функционирования языка

Понятие коммуникации. Коммуникация как явление, структура и процесс, основные дефиниции. Коммуникация как специальный характер взаимодействия людей друг с другом, выраженный в контактах и общении. Аристотель и его структура коммуникации: оратор – речь – аудитория. Основные составляющие процесса коммуникации и подходы к её изучению. Виды и модели коммуникации. Коммуникация в решении специальных задач: политические, организационные, рекламные коммуникации и др. Особенности межличностной коммуникации. Коммуникативные барьеры и науки, которые занимаются изучением проблем речи и общения.

Понятия «биоакустика», «речевая деятельность», «речевое общение», «речевое поведение». Функции языка и социальные формы существования языка. Речь и общение. Речевое общение как социально-психологическая проблема. Отличие публичной и сценической речи.

Речевые нарушения и методы преодоления недостатков речи. Учения о болезнях речи у древних народов, представления древних славян о речевых расстройствах и их устранении. Анатомические расстройства артикуляторных и голосовых органов. Логопедия как наука о нарушениях речи и методах их предупреждения. Системное строение и системное взаимодействие различных компонентов речи: звуковой стороны, фонематических процессов, лексико-грамматического строя.

Речевые нарушения - отклонения в речи от языковой нормы (в звукопроизношении, голосе, темпе и ритме речи), принятой в данной языковой среде. Классификация речевых нарушений и виды нарушений от голосовых нагрузок, наиболее часто встречающихся у людей публичных профессий. Коррекция речи и методы обучения: практический (упражнения, игры, моделирование); наглядный (кинофильмы, аудиозаписи); словесный (беседы, пересказы, рассказы). Виды упражнений для устранения

артикуляционных и голосовых расстройств: подражательно-исполнительные, конструктивные, творческие. Техническое обеспечение публичных выступлений: стационарные, радио, портативные микрофоны и др. Техника речи в различных условиях: концертная площадка, студия звукозаписи, конференц-зал; озвучивание персонажей; работа под фонограмму. Типы аудиторий, особенности восприятия звучащей речи. Технические средства усиления речи и особенности работы с микрофоном.

Особенности устно-речевой коммуникации. Функции устно-речевой коммуникации: инструментальная, интегративная, самопрезентации, трансляционная, социального контроля, социализации, экспрессивная и др.

Культура речи и трансформация языковой ситуации в Республике Беларусь. Закон Республики Беларусь «О языке», Закон Республики Беларусь «О печати и других средствах массовой информации» и другие документы, регламентирующие речевую деятельность в государстве. Национальный язык как идеология. Речевая структура современного белорусского общества. Социальные факторы, влияющие на речевое поведение белорусов (манерность, «речевой унисекс» и др.). Великие ученые, писатели и поэты о языке и культуре речи, о будущем русского и белорусского языка.

Тема 7. Риторика в современной деловой коммуникации и развитие ораторского мастерства

Понятия «риторика», «оратор», «ритор», «гомилетика». Мастера красноречия и историко-культурные аспекты развития ораторского искусства. Древняя классификация речей, учитывающая цель и время выступления: эпидейктические речи (обращены к настоящему) дилибиративные речи (обращены в будущее), судебные речи (обращены к прошлому). Классическая риторика и ее разделы. Риторика в современной речевой коммуникации. Риторика благодарности. Риторика извинения. Риторика замечания.

Неориторика - мастерство эффективной речи. Понятие «публичная речь», виды речей. Современная жанрово-тематическая классификация речей. Род красноречия: академический, судебный, церковно-богословский (гомилетика), военный, дипломатический, официально-деловой. Целевая установка речи и этапы подготовки выступления.

Ораторика (поздравительная речь) как классический тип речи, организующий и нормализующий жизнь государства. Требования к содержанию и построению поздравительной (хвалебной, эпидейктической) речи. Традиции академического, монологического, лекторского, полилогического и педагогического (учебного) красноречия. Требования к образу оратора в научном выступлении: новизна, уместность, оригинальность, системность, краткость, полнота изложения предмета, оптимальность стиля. Жанры учебной речи: лекция, семинар, учебный диалог, экзамен. Приемы установления обратной связи с аудиторией.

Техника и тактика аргументирования. Законы логики, логические ошибки (паралогизмы, софизмы) и коммуникативные барьеры. Логические ошибки (паралогизмы, софизмы). Понятие «воздействие на аудиторию», приемы и способы, призванные активизировать внимание аудитории, сделать ее более восприимчивой. Приемы, ориентированные на формирование доверия: техника самораскрытия, использование символических знаков, опора на глубинные механизмы (архетипы), отражение мыслей и чувств аудитории и др.

Особенности полилогической коммуникации. Искусство спора. Эристика - диалектика - софистика. Ведение спора. Причины и ситуации спора. Спор - ссора - конфликт - примирение. Спор - дискуссия - полемика - диспут. Запрещенные приемы спора и способы их нейтрализации.

Спор как способ организации взаимодействия в процессе выбора альтернатив и разрешения конфликтов в служебной сфере. Аспекты спора: логический, психологический, моральный и этический. Спор как разновидность диалога. Мастера «спора» и научные трактаты, посвященные искусству спора. Спор как важная часть духовной и общественно-политической жизни общества. Формы проведения спора: устная и письменная (печатная); организованная и неорганизованная. Классификация спора по значимости проблемы: споры, затрагивающие национальные интересы, интересы определенных слоев населения, групповые интересы, семейные, личные. Диспут, полемика и дискуссия, их целевая направленность. Культура спора. Общие требования к ведению «согласного» диалога. Технологии ведения спора. «Эристичные приемы» и условия их использования. Особенности поведения полемистов. Психологические приемы убеждения в споре.

Тема 8. Речевая культура и культура речи. Виды современной словесности

Понятие «речевая культура» и «культура речи». Классификация речи (внешняя, внутренняя; устная, письменная; активная, пассивная) и функции речи. Четыре типа речевой культуры носителей литературного языка: элитарная (эталонная речевая культура), средне литературная речевая культура, литературно-разговорный и фамильярно-разговорный типы речевой культуры.

Культура речи как часть культуры речевой деятельности, общения, входящей в общую гуманитарную культуру. Культура речи как наука, занимающаяся проблемами нормализации речи. Компоненты культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический. Качественная оценка высказывания с точки зрения культуры речи. Выбор и организация речевых средств, позволяющих обеспечить наибольший эффект в достижении поставленных коммуникативных задач.

Норма - центральное понятие теории культуры речи. Норма как отражение закономерных процессов и явлений, происходящих в языке и

поддерживаемых речевой практикой. Основные источники нормы: произведения писателей, язык средств массовой информации, общепринятое современное употребление, научные исследования лингвистов. Проявление нормы на всех уровнях языковой системы (устная речь, орфоэпическая, словообразовательная, лексическая, морфологическая, синтаксическая, письменная речь, орфографическая, пунктуационная). Правильность устной речи - соблюдение действующих норм русского и белорусского литературного языка.

Литературный язык как исторически сложившаяся высшая форма национального языка. Характеристики литературного языка: богатый лексический фонд, упорядоченная грамматическая структура, развитая система стилей. Литературный язык и сферы человеческой деятельности: политика, культура, наука, делопроизводство, законодательство, официальное и неофициальное общение, словесное искусство. Нормированность - главный признак литературного языка и условия использования различных форм языка.

Словесность как совокупность словесных произведений речевой культуры. Роды и виды словесности в последовательности исторического возникновения. Отражение в развитии словесности истории культуры. Поэзия и проза. Классическое различие прозы и поэзии. Роды современной словесности в прозе и поэзии. Классификация видов и жанров словесности. I. Устная словесность: дописьменная речь; риторическая речь: а) ораторская; б) гомилетическая; репродуцирующая. II. Письменная речь: а) эпистолярная, б) деловая, документальная, в) рукописные сочинения. III. Печатная словесность: художественная литература; научная литература; журнальная литература. IV. Словесность СМИ: массовая информация; информатика как вид деловой и развлекательной деятельности.

Устная словесность и задачи художественного чтения. Сочетание техники речи с решением творческих задач выразительного чтения. Искусство чтеца и актера как два самостоятельных вида творчества (сценическая речь подчинена иным законам, чем художественное чтение). Подчинение законов публичной речи главному принципу системы К.С. Станиславского: «Говорить – значит действовать».

Сферы охвата и общая характеристика официально-делового стиля речи как функционального стиля и средства письменного общения в сфере деловых отношений: в сфере правовых международных отношений и управления.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дневная форма получения образования

Номер темы	Название темы	Количество аудиторных часов			Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия		
1	2	3	4	5	6	7
1.	Введение. Цели и задачи, базовые понятия учебной дисциплины. Деловые отношения как социально-психологическая проблема и процесс коммуникации	2		1		
2.	Служебный этикет и групповые формы общения в служебной сфере	2	2	1	2	Составление Резюме, подготовка деловой игры «Собеседование»
3.	Деловые отношения в контексте развития межкультурного взаимодействия: организационно-протокольное обеспечение приема иностранной делегации	4	2	2	2	Реферат культурный ассимилятор, мультимедийные презентации
4.	Документационное обеспечение управления как регламент делового взаимодействия	2	2	2	2	Разработка личной документацией студента
5.	Имиджелогия как наука о законах коммуникации в современном обществе	4	4	2	2	Сбор и анализ материалов учебного портфолио, тест
6.	Устно-речевая коммуникация и особенности функционирования языка	2	2	2	2	Подготовка и анализ публичной речи
7.	Риторика в современной деловой коммуникации и развитие ораторского мастерства	2	2	2	2	Подготовка к выступлению с публичной деловой речью

1	2	3	4	5	6	7
8.	Речевая культура и культура речи. Виды современной словесности.	2	2	2		Выполнение упражнений речевого тренинга
Всего...		20	16	14	12	

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Заочная форма получения образования

Название темы	Количество аудиторных часов		
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия
Тема 1. Введение. Цели и задачи, базовые понятия учебной дисциплины. Деловые отношения как социально-психологическая проблема и процесс коммуникации	2	2	
Тема 2. Деловые отношения в контексте развития межкультурного взаимодействия: организационно-протокольное обеспечение приема иностранной делегации	2	2	2
Тема 3. Имиджология как наука о законах коммуникации в современном обществе. Риторика в современной деловой коммуникации.	2	2	2
Всего...	6	6	4

Темы для самостоятельного изучения

1. Служебный этикет и групповые формы общения в служебной сфере.
2. Документационное обеспечение управления как регламент делового взаимодействия.
3. Устно-речевая коммуникация и особенности функционирования языка.
4. Риторика в современной деловой коммуникации и развитие ораторского мастерства.
5. Речевая культура и культура речи. Виды современной словесности.

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Лапина, С. В. Деловой этикет и профессиональная коммуникация : учебно-методическое пособие для обучающихся учреждений высшего образования, осваивающих образовательные программы высшего образования 1-й и 2-й ступеней 1-26 01 02 Государственное управление и право, 1-26 01 03 Государственное управление и экономика, 1-26 03 01 Управление информационными ресурсами, 1-26 80 07 Государственное управление и экономика, 1-26 80 09 Государственное управление, 1-26 80 04 Менеджмент в качестве пособия / С. В. Лапина, И. А. Лапина, Е. В. Парфенцова. - Минск : [Академия управления при Президенте Республики Беларусь], 2022. - 255 с.

2. Петрович, М. В. Переговорный процесс : учебное пособие для студентов высшего образования по специальности «Маркетинг» / М. В. Петрович, С. П. Мармашова. - Минск : Амалфея, 2021. – С. 14-56; 165-383.

Дополнительная

1. Азаренок, Н. В. Управление личной эффективностью : учебное пособие для слушателей системы дополнительного образования взрослых по специальностям переподготовки «Кадровая политика в государственных органах и организациях», «Управление персоналом» / Н. В. Азаренок. - Минск : [Академия управления при Президенте Республики Беларусь], 2021. - 155 с.

2. Беляцкий, Н. П. Бизнес-лидерство : учебник для студентов учреждений высшего образования по специальности «Менеджмент (по направлениям)» / Н. П. Беляцкий. - Минск : РИВШ, 2020. - 359 с.

3. Бороздина, Г. В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Г. В. Бороздина. – 4-е изд., испр. и доп. – Минск : РИПО, 2015. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538>. – Дата доступа: 23.06.2021.

4. Калачева, И. И. Теория коммуникативистики = Theory of contemporary communication studies : учебное пособие для иностранных студентов учреждений высшего образования по специальности магистратуры «Коммуникации» / И. И. Калачева, М. А. Гулюк. - Минск : РИВШ, 2021. - 382 с.

5. Лойко, Л. В. Прием зарубежной делегации : организационно-протокольное обеспечение : практ. Пособие / Л. В. Лойко. – Минск : РИВШ БГУ, 2001. – 79 с.

6. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим

направлениям / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. - 3-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 313, [1] с.

7. Михалькевич, Г. Н. Протокол и этикет международного общения : учеб. пособие / Г. Н. Михалькевич. - 3-е изд., испр. и доп. - Минск : РИВШ, 2012. - 265 с.

8. Мортон, С. Лаборатория презентаций. Формула идеального выступления / С. Мартон. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 257 с.

9. Петушко, Н. Е. Документационное обеспечение управления : учеб.-метод. комплекс / Н. Е. Петушко ; Белорус. гос. ун-т культуры и искусств. - Минск : БГУКИ, 2020. - 163 с.

10. Пташник, Т. М. Все о резюме / Т. М. Пташник. - 2-е изд. испр. - Минск : Высшая школа, 2007. - 47с.

11. Пыжова, Н. Н. Технологии развития персонала : учебное пособие для слушателей системы дополнительного образования взрослых по специальности переподготовки «Управление персоналом» / Н. Н. Пыжова, Т. Н. Малостева. - 2-е изд., стер. - Минск : [Академия управления при Президенте Республики Беларусь], 2021. - 187 с.

12. Ракавецкая, Л. І Этыкет менеджара : вучэб.-метада. дапам. / Л. І. Ракавецкая ; М-ва культуры Рэсп. Беларусь, Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў. - Мінск : БДУКМ, 2014. - 109 с.

13. Риторика [Электронный ресурс]: учеб. пособие / под ред. П. А. Катышева, Ю. С. Паули. - Кемерово : КемГУ, 2018. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/122009>. - Дата доступа: 23.06.2021.

14. Трусъ, А. А. Публичные выступления: психологический аспект : учеб. пособие / А. А. Трусъ. - Минск : Элайда, 2011. - 152 с.

15. Управление деловой репутацией : учебное пособие / С. Н. Лебедева [и др.] ; под ред. В. Н. Дорошко. - Минск : Высшэйшая школа, 2020. - 188 с.

Примерный перечень заданий управляемой самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине

«Деловые отношения и речевая коммуникация»

В процессе изучения дисциплины «Деловые отношения и речевая коммуникация» предполагается осуществление управляемой самостоятельной работы студентов, которая предусматривает выполнение различных индивидуальных устных и письменных заданий по темам учебной дисциплины. К таким заданиям относятся:

- самостоятельное изучение учебно-методической и научной литературы;
- поиск актуальной информации по в интернет-источниках;
- подготовка материалов к выступлениям на семинарских занятиях;
- подготовка к устным опросам;
- написание аналитических докладов;
- посещение встреч в университете с деятелями культуры и искусства;
- сбор и систематизация материала по приему зарубежных делегаций в учреждениях культуры и работе с ними, документации для учебного портфолио по дисциплине;
- создание и демонстрация мультимедийных презентаций;
- подбор видеоматериала по темам занятий;
- написание научных статей, тезисов, докладов на студенческие научные конференции;
- разработка и подготовка документов с применением официально-делового стиля (деловые письма) и публичных речей, необходимых для развития деловой активности в сфере культуры (приветственный адрес, обращение, характеристика и др.)

Перечень рекомендуемых средств диагностики по учебной дисциплине «Деловые отношения и речевая коммуникация»

Оценка и диагностика знаний студентов по дисциплине «Деловые отношения и речевая коммуникация» осуществляется систематически и может включать следующие средства:

- устный опрос во время семинарских занятий;
- реферат;
- письменные ответы на вопросы тестов;
- написание аналитического доклада по проблемам развития эффективной коммуникации в сфере делового общения;
- анализ и представление материалов в учебном портфолио по дисциплине;
- подготовка мультимедийной презентации, посвященной деловой практике в сфере культуры, поиск видеоматериала по избранной теме;
- подготовка и выступление с деловой речью на социально-значимую тему.