

**Бабаян Анжела Владиславовна,**

*д-р пед. наук, профессор,  
профессор кафедры креативно-инновационного управления и права;*

**Юрьева Оксана Андреевна,**

*студентка магистратуры, 2 курс,  
направление подготовки «Менеджмент социально-культурной деятельности»,  
ФГБОУ ВО «Пятигорский государственный университет»,  
г. Пятигорск, Ставропольский край, Россия*

## **ОБУЧЕНИЕ КУЛЬТУРЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ БУДУЩЕГО МЕНЕДЖЕРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Данная статья посвящена раскрытию актуальности обучения деловому общению будущих менеджеров социально-культурной деятельности в ходе их подготовки в учреждении высшего образования. Характеризуется деловое общение как вид социального общения, необходимый в профессиональной сфере, показаны его особенности. Показано, что культура делового общения является неотъемлемой частью профессиональной компетентности менеджера учреждений социально-культурной сферы, важной для формирования его имиджа и эффективного выполнения функций.

**Ключевые слова:** культура делового общения, менеджер социально-культурной деятельности, обучение в учреждении высшего образования.

**Angela V. Babayan,**

*doctor of pedagogical sciences, professor,  
professor of the department of creative and innovative management and law,*

**Oksana A. Yureva,**

*graduate student,  
MPEI HE of «Pyatigorsk State University»,  
Pyatigorsk, Stavropol Region, Russia*

## **TEACHING OF CULTURE OF BUSINESS COMMUNICATION FOR FUTURE MANAGERS OF SOCIAL AND CULTURAL ACTIVITIES**

This article is devoted to disclosure of relevance of teaching of culture of business communication for future managers of social and cultural activities during their preparation in institution of higher education. Characterized by business communication as a kind of social communication, necessary in the professional sphere, its features are shown. It is shown that the

culture of business communication is an integral part of the professional competence of the manager of institutions of the social and cultural sphere, important for the formation of his image and effective performance of functions.

**Keywords:** the culture of business communication, the manager of social and cultural activities, teaching in higher education institution.

Профессиональная сфера выступает неотъемлемой частью активной деятельности субъекта. В профессиональной деятельности личность укрепляет свои навыки, раскрывает собственные способности и возможности, воплощает в жизнь свои идеалы, потребности, интересы. Важной целью современного образования выступает подготовка профессионально компетентных специалистов. Анализ ФГОС ВО по направлению подготовки 51.03.03 «Социально-культурная деятельность» (2016г.) свидетельствует о важности владения специалистом социально-культурной сферы культурой делового общения.

Деловое общение – это вид социального общения, необходимый в профессиональной сфере, в условиях организации производства, связанный с жизнью трудового коллектива, заключением различного рода сделок, договоров, оформлением документов и т.д. Культура делового общения включает комплекс норм поведения в деловой сфере; требования, предъявляемые обществом к стилю работы специалиста, характеру общения между участниками общения, их социальному виду. Основной целью делового общения можно назвать регулирование условий сотрудничества, достижений деловой договоренности между двумя заинтересованными сторонами или одностороннее изложение позиции по какому-либо вопросу [1]. Одной из отличительных черт делового общения является чётко установленный порядок, который подразумевает некие ограничения, определяющиеся национальными, культурными традициями, а также профессиональными, этическими нормами и принципами. Деловое общение предполагает установление чёткой структуры устного и письменного общения между его участниками, соблюдение делового

этикета, установление определенного регламента, а также формирование правил, способствующих успешной коммуникации.

Обучению культуре делового общения будущих менеджеров социально-культурной деятельности в учреждениях высшего образования должно уделяться особое внимание. В содержание дисциплины «Культура делового общения» в вузе, которую, на наш взгляд, необходимо изучать в 1-2 семестрах, должны быть включены следующие вопросы: понятие делового общения, его структура и характеристики; коммуникативная, перцептивная, интерактивная стороны делового общения; формы делового общения; принципы деловой этики; конфликты в деловом общении; этикет в деловом общении и др. Следует учитывать, что культура делового общения формируется на основе социокультурного компонента, а также системного понимания сущности и многофункциональности общения. Деловое общение также показывает эффективность владения основами деловой коммуникации, умение устанавливать и способствовать дальнейшему поддержанию деловых отношений в профессиональной сфере. Все это крайне важно для профессиональной компетентности менеджера социально-культурной сферы.

Обучение культуре делового общения менеджера социокультурной сферы имеет большое значение в формировании имиджа будущего специалиста. В процессе осуществления своих должностных обязанностей менеджер социально-культурной деятельности выполняет следующие функции [4]:

1) *организационно-управленческую функцию*: рассмотрение и детализация основных направлений деятельности учреждения, выбор способов и методов для достижения целей, разделение обязанностей между подчиненными сотрудниками, объединение их в рабочие группы, осуществление контроля;

2) *проектно-технологическую функцию*: исследовательская, аналитическая, прогностическая деятельность по разработке и реализации проектов в области культуры и искусства;

3) *коммуникативную функцию*: информационное взаимодействие в различных сферах общественной социально-культурной практики, формирование деловых и неформальных связей и др.;

4) *маркетинговую функцию*: проведение исследований по выявлению потребителей социально-культурных услуг и определение возрастных интересов данной аудитории, сегментация рынка и др.;

5) *финансово-экономическую функцию*: поиск инвесторов, продажа услуг социокультурных организаций на рынке и др.;

б) *юридически-правовую функцию*: ведение юридической документации.

Как видно из содержания функций, их выполнение будет успешным при владении управленцем культурой делового общения. Для него деловое общение выступает рабочим инструментом, средством донесения информации до аудитории, средством эмоционального воздействия.

Культура делового общения менеджеров также играет важную роль в поддержании имиджа самого учреждения. Успех деятельности менеджера социально-культурной сферы зависит, во-первых, от его профессиональных компетенций, которые выступают необходимыми атрибутами специалиста и показывают уровень его владения приемами выполнения различных управленческих операций, отражающих его мыслительные и практические аспекты. Во-вторых, успешность профессионализации зависит от наличия у менеджера таких характеристик, как быстрота и гибкость мышления, развитое эстетическое чувство, умение понимать и ценить прекрасное, богатое воображение, интуиция, умение рождать оригинальные идеи, создавать нечто новое в своей работе. Наличие у управленца культуры делового общения может способствовать его успешной карьере. Менеджеры социально-культурной деятельности, обладающие навыками делового общения, производят наилучшее впечатление на коллег, сотрудников, потребителей услуг.

В ходе подготовки будущих менеджеров социально-культурной сферы в вузе следует учитывать требования к деловой коммуникации менеджера в своей профессиональной деятельности, к которым можно отнести следующие:

умение взаимодействовать с получателями социально-культурных услуг, вышестоящими и партнерскими организациями; уметь предотвращать возможные конфликтные ситуации; уметь проводить публичные выступления, в том числе в средствах массовой информации; владеть деловым стилем языка; знать основы этики и психологии делового общения; нормы и правила делового общения.

Обучение деловому общению в вузе будет способствовать развитию профессиональной компетентности менеджера социально-культурной деятельности, что значительно повысит уровень развитости значимых качеств, в которых выражается единство теоретической и практической готовности к осуществлению профессиональной деятельности и способности, умения и возможности производить необходимые для этого действия.

#### *СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ*

- 1. Асадов А.Н. Культура делового общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://edu.tatar.ru/upload/images/files/учебник%20по%20культуре.pdf> (дата обращения: 21.02.2018).*
- 2. Бабаян А.В. Из истории организации самостоятельной работы студентов вузов в дореволюционной России // *Фундаментальные исследования*. – 2008. – №9. – С. 121-123.*
- 3. Ефимова Е.В. Сущность и структура компетенций менеджера / *Университетские чтения-2010: Материалы научно-методических чтений ПГЛУ. Часть 13. Секции 2-5 симпозиума 3*. – Пятигорск: ПГЛУ, 2010. – С. 122-127.*
- 4. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. – М.: Ось-89, 2012. – 320 с.*
- 5. Скородумова Е.А. Этикет делового общения: социокультурный аспект [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dissercat.com/content/etiket-delovogo-obshcheniya-sotsiokulturnyi-aspekt> (дата обращения: 21.02.2018).*