

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Московский государственный институт культуры**

**УТВЕРЖДЕНО:
Председатель УМС
Факультета искусств
Гуров М.Б.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Направление специальности 52.05.01 Актерское искусство

Специализация Артист драматического театра и кино

Квалификация (степень) выпускника специалист

Форма обучения очная, заочная

*(РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов)*

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: формирование наиболее полного представления о современных подходах к проведению совещаний, заседаний, бесед, дискуссий, переговоров, отчетов перед руководством и т.д., то есть о различных формах и видах делового общения, а также о приемах и методах, применяемых в процессе реализации деловых коммуникаций.

Задачи: рассмотрение различных форм и видов делового общения; ознакомление с национальными особенностями делового общения; изучение систем делопроизводства; ознакомление с процессом составления и оформления документов, образуемых в процессе реализации деловых коммуникаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Этикет делового общения» входит в состав Блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к части ОПОП «Дисциплины по выбору» по направлению подготовки 52.05.01 Актерское искусство, специализация Артист драматического театра и кино. Дисциплина «Этикет делового общения» изучается в 7-м семестре для очной и в 9-м семестре для заочной формы обучения. Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения данного курса, должны быть сформированы при освоении дисциплин История, История изобразительного искусства, История костюма, Сценическое фехтование, Танец (классический, народный, балетный, современный). В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и навыки, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Актерское мастерство»; для прохождения учебной и преддипломной практик. Взаимосвязь курса с другими дисциплинами ООП способствует планомерному формированию необходимых компетенций и углубленной подготовке студентов к решению специальных практических профессиональных задач.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данной специальности 52.05.01 Актерское искусство; специализация Артист драматического театра и кино.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах),	УК-4.1 Заключает контракты с подрядчиками с соблюдением законодательства в области авторского права УК-4.2 Умеет работать в команде, управлять командой УК-4.3 владеет деловой коммуникацией, современными	Знать: формы речи (устной и письменной); особенности основных функциональных стилей; языковой материал русского и иностранного языка, необходимый и достаточный для общения в различных средах и сферах речевой деятельности; современные коммуникативные

для академического и профессионального взаимодействия	<p>digital инструментами для командной работы над проектами в сфере культуры</p> <p>УК-4.4 - Владеет системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь</p>	<p>технологии;</p> <p>Уметь:</p> <p>ориентироваться в различных речевых ситуациях;</p> <p>понимать основное содержание профессиональных текстов на иностранном языке;</p> <p>воспринимать различные типы речи, выделяя в них значимую информацию;</p> <p>вести основные типы диалога, соблюдая нормы речевого этикета, с учетом межкультурного речевого этикета</p> <p>Владеть:</p> <p>изучаемым иностранным языком как целостной системой, его основными грамматическими категориями;</p> <p>навыками коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>
УК5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>УК-5.1 Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям</p> <p>УК-5.2 - Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p> <p>УК-5.3 - Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России</p> <p>УК-5.4 - Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и</p>	<p>Знать:</p> <p>особенности национальных культур;</p> <p>формы межкультурного общения в сфере театрального искусства, театрального образования;</p> <p>способы налаживания контакта в межкультурном взаимодействии;</p> <p>способы преодоления коммуникативных барьеров;</p> <p>Уметь:</p> <p>ориентироваться в различных ситуациях межкультурного взаимодействия;</p> <p>устанавливать конструктивные контакты в процессе межкультурного взаимодействия;</p> <p>учитывать особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения;</p> <p>применять в межкультурном взаимодействии принципы толерантности;</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками создания благоприятной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;</p> <p>навыками конструктивного</p>

	решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера	взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей
--	---	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины

Объем (общая трудоемкость) дисциплины «Этикет делового общения» составляет 2 з.е., 72 акад. часа, из них по очной форме обучения контактных 34 акад.ч. СРС 38 акад.ч. По заочной форме обучения контактных 8 акад.ч, и СРС 60 акад.ч., зачет 4ч.; формы контроля зачет.

4.2. Структура дисциплины для очной формы обучения.

№	Раздел Дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Всего	ПГЗ	СРС	Контроль	
1	Цели и содержание делового общения	VII		2	4		
2	Стили общения. Этапы и структура делового общения			2	4		
3	Функции параметры и способы делового общения			4	4		
4	Вербальная и не вербальная коммуникация			2	4		
5	Деловая этика и этикет			6	4		
6	Культура оформления документов в деловом общении			4	6		рубежный контроль
7	Телефонная коммуникация			4	4		

8	Конфликты в деловом общении			4	4		
9	Психология делового общения			6	4		
							Зачет
	Итого по семестру (курсу)	VII	72	34	38		Зачет

4.2.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения.

№	Раздел Дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра) Форма промежуточн ой аттестации (по семестрам)
			Всего	ПГЗ	СРС	Контроль	
1	Цели и содержание делового общения	9		1	6		
2	Стили общения. Этапы и структура делового общения			1	6		
3	Функции параметры и способы делового общения			1	6		
4	Вербальная и не вербальная коммуникация			1	7		
5	Деловая этика и этикет			1	7		
6	Культура оформления документов в деловом общении			1	7		рубежный контроль
7	Телефонная коммуникация			0,5	7		
8	Конфликты в деловом общении			0,5	7		

9	Психология делового общения			1	7		
	Промежуточная аттестация					4	Зачет
	ИТОГО ПО КУРСУ		72	8	60	4	Зачет

4.3. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Темы Дисциплины в соответствии с разделом 4 рабочей программы дисциплины
1	<i>Тема 1. Цели и содержание делового общения</i>
2	<i>Тема 2. Стили общения. Этапы и структура делового общения</i>
3	<i>Тема 3. Функции параметры и способы делового общения</i>
4	<i>Тема 4. Вербальная и не вербальная коммуникация</i>
5	<i>Тема 5. Деловая этика и этикет</i>
6	<i>Тема 6. Культура оформления документов в деловом общении</i>
7	<i>Тема 7. Телефонная коммуникация</i>
8	<i>Тема 8. Конфликты в деловом общении</i>
9	<i>Тема 9. Психология делового общения</i>

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Этикет делового общения» используются разнообразные образовательные технологии как традиционного, так и инновационного характера, учитывающие смешанный, теоретико- и практикоориентированный характер дисциплины:

- Полугрупповые занятия семинарского типа;
- творческие проекты
- портфолио

Наиболее оптимальными в преподавании выступают следующие инновационные технологии: педагогическая технология модульного структурирования педагогических знаний; комплексная дидактическая видеотехнология; педагогическая технология организации самостоятельной работы обучающихся с книгой; педагогическая технология использования компьютерной презентации в учебно-воспитательном процессе.

Главная ценность названных технологий в том, что они позволяют педагогу: уйти от монологичности преподавания, осуществить на учебном занятии обратную связь, наладить субъект-субъектные отношения, привить обучающимся навыки самостоятельного

исследования, развить у обучающихся логическое мышление, научить обучающихся позиционировать себя.

Использование активных и интерактивных форм проведения занятий.

Формы самостоятельной работы:

- Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
- Подготовка к занятию.
- Подготовка к презентации,
- Подготовка к проведению семинара-конференции,
- Подготовка к обсуждению презентаций студентов,

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль выполнения заданий (контроль формирования компетенций) осуществляется регулярно, начиная с первой недели семестра (входящий контроль). Текущий контроль освоения отдельных разделов дисциплины осуществляется при помощи опроса, тестового материала (вопросы) в завершении изучения каждого раздела. Система текущего контроля успеваемости служит не только оценке уровня компетентностной подготовки обучающегося и способствует в дальнейшем наиболее качественному и объективному оцениванию его в ходе промежуточной аттестации, но и самооценке обучающегося, стимулируя его усилия.

6.1. Система оценивания

Форма контроля	Компетенция	Оценка
Текущий контроль: проверка самостоятельной работы студента (осуществляется преподавателем на каждом аудиторном занятии и заключается в проверке выполнения домашних заданий, диагностике уровня сформированности умений и навыков, выявлении проблемных аспектов, требующих дополнительной проработки.)	УК4; УК5	Зачтено/не зачтено
Промежуточная аттестация: зачет с оценкой.	УК4; УК5	Зачтено/не зачтено

6.2. Критерии оценки результатов по дисциплине

<p>Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – полнота и конкретность ответа; – последовательность и логика изложения; – связь теоретических положений с практикой, обоснованность и доказательность излагаемых положений; – наличие качественных и количественных показателей; – уровень культуры речи. 		
Кол-во выставляемых баллов	Пояснение к оцениванию устного ответа	Процент правильных ответов
зачет	<p>1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;</p> <p>2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;</p> <p>3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.</p>	90% и более
зачет	Студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.	От 70 до 89%
зачет	<p>Студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:</p> <p>1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;</p> <p>2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;</p> <p>3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.</p>	От 51 до 69%
незачет	Ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.	Менее 50%

6.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Вопросы к зачету

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.

6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
20. Структура и динамика конфликта.
21. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
22. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
23. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
24. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
25. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
26. Стратегия и тактика проведения переговоров.
27. Требования к культуре деловой речи.
28. Нравственная основа делового этикета.
29. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
30. Основные требования к записи бесед (переговоров).
31. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
32. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
33. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
34. Психологические аспекты делового общения.
35. Этические нормы при вручении подарков.
36. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
37. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
38. Подготовка и планирование переговоров.
39. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
40. Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.
41. Методика установления контактов.
42. Компоненты экспрессивного поведения.
43. Понятие «экспрессивный кластер». Классификация кластеров.
44. Экспрессивное поведение в общении: экспрессия взгляда; классификация жестов.
45. Экспрессивное поведение в общении: мимика и голос.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Список литературы и источников

Основная литература:

1. Деловое общение: учебное пособие /авт.сост. И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 525 с.

2. Садовская В.С. Основы коммуникативной культуры: учеб.пособие для студентов вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. - М. :Владос, 2011. - 206 с.

Дополнительная литература

1. Шеламова Г. М. Этикет делового общения/ 7-е изд., стереотипное. – М., Академия, -2014.-192с.

2. Ятманова М. Г. Ведение переговоров. Стратегии и тактики/ уч.-метод. пособие. – СПб., СПбГУ, 2012. – 92 с.

Интернет-ресурсы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

<http://www.consultant.ru/> - справочно-правовая система «Консультант плюс»

<https://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека

<https://www.culture.ru/theaters/performances-> портал «Культура.РФ»// Театры; Каталог спектаклей.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Темы Дисциплины в соответствии с разделом 4 рабочей программы дисциплины	Форма самостоятельной работы	Трудоемкость в часах
7 СЕМЕСТР			
1	<i>Тема 1. Цели и содержание делового общения</i>	Подготовка к текущему контролю- устному опросу	4
2	<i>Тема 2. Стили общения. Этапы и структура делового общения</i>	Подготовка к текущему контролю- Подготовка докладов по темам: «Стили общения».	4
3	<i>Тема 3. Функции параметры и способы делового общения</i>	Подготовка к текущему контролю- Работа проектного характера(эссе) «Деловые и личные качества специалиста»	4
4	<i>Тема 4. Вербальная и не вербальная коммуникация</i>	Подготовка к текущему контролю: Выполнение теста «Коммуникабельны ли Вы»	4
5	<i>Тема 5. Деловая этика и этикет</i>	Подготовка к текущему контролю: Решение практических ситуаций	5
6	<i>Тема 6. Культура оформления документов в деловом общении</i>	Подготовка к текущему контролю: Служебный речевой этикет в	4

		деловом письме. Упражнение. Подготовка к межсессионному (рубежному) контролю: Контрольная работа «Социально психологические основы делового общения»	
7	Тема 7. Телефонная коммуникация	Подготовка к текущему контролю- Подготовка деловой беседы по телефону. Решение практических ситуаций	4
8	Тема 8. Конфликты в деловом общении	Подготовка к текущему контролю- беседа с преподавателем: «Особенности протекания переговорного процесса. Роль медиатора».	4
9	Тема 9. Психология делового общения	Самостоятельная работа Управление негативными психическими состояниями Организация здорового образа жизни. Подготовка сообщения	5

Формы самостоятельной работы:

- Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
- Подготовка к практическому занятию; упражнения, тренинг
- Подготовка к презентации проведения практического занятия
- Подготовка к проведению семинара-конференции,
- Подготовка к проведению контрольной работы,
- Подготовка к проведению письменному/устному опросу,
- Подготовка к обсуждению презентаций студентов,
- Подготовка к тестированию
- Подготовка к индивидуальному собеседованию с преподавателем

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

3. Рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

3.1. Общие рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объёма часов на её изучение, вида

заданий для самостоятельной работы, индивидуальных качеств обучающегося и условий образовательной деятельности.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- **подготовительный** (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- **основной** (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- **заключительный** (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

Подведение итогов и оценка результатов контролируемой самостоятельной работы осуществляется во время контактных часов с преподавателем. Контактные часы с преподавателем по дисциплине «Специфика работы актера в кино и на телевидении» организованы в виде практических занятий.

3.2 Методические рекомендации для студентов по отдельным формам самостоятельной работы

Рубежный контроль

Контрольная работа «Социально психологические основы делового общения»

План:

Деловая культура в современном мире

Основные правила этики современного руководителя

Анализ современных национальных особенностей делового общения

Пути развития деловой этики на современном предприятии.

Литература:

1. Деловое общение: учебное пособие /авт.сост. И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 525 с.
2. Садовская В.С. Основы коммуникативной культуры: учеб.пособие для студентов вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. - М. :Владос, 2011. - 206 с.

б) дополнительная литература

3. Шеламова Г. М. Этикет делового общения/ 7-е изд., стереотипное. – М., Академия, -2014.-192с.
4. Ятманова М. Г. Ведение переговоров. Стратегии и тактики/ уч.-метод. пособие. – СПб., СПбГУ, 2012. – 92 с.

Примерные темы для самостоятельного изучения

1. Актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента в области деловых коммуникаций.

2. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д.
 3. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов.
 4. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока.
 5. Проблемы деловой этики в России.
-
1. Понятие культуры общения.
 2. «Технология» позитивного, продуктивного общения.
 3. Принципы, правила и нормы делового общения.
 4. Официальные мероприятия в системе делового общения.
 5. Этикет приветствия и представления.
 6. Визитная карточка, ее роль в деловом мире.
 7. Деловой подарок.
 8. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов.
 9. Застолье в системе делового общения (Бокал вина, Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т.д.): этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных.
 10. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания.

Задания к практическим занятиям.

Вербальная и невербальная коммуникация

Письменно ответьте на вопросы:

1. Письменная и устная деловая речь.
2. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.
3. Культура речи в деловом общении.
4. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
5. Использование средств выразительности деловой речи.
6. Особенности публичного выступления.
7. Количественная и качественная специфика аудитории.
8. Основные этапы работы над публичным выступлением.
9. Активное и пассивное владение словом.
10. Базовые технологии публичного выступления менеджера.

Задание 1:

Проанализировать принципы устного делового общения на конкретных примерах.

Задание 2:

Описать средства выразительности деловой речи и определить параметры управляющего воздействия.

Задание 3:

Разработать алгоритм проведения деловых переговоров.

Задание 4:

Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для коммерческой организации (по выбору).

Задание 5:

Проанализировать телефонный разговор.

Задание 6:

Продемонстрировать несколько вариантов публичного выступления: удачного, неэффективного, провального, убеждающего.

Письменно ответьте на вопросы:

1. Особенности невербального языка.
2. Функции невербальных средств общения.
3. Основные каналы невербального общения и их интерпретация.
4. Основные различия невербального языка представителей разных национальностей.

Литература:

1. Деловая этика, профессиональная культура и этикет. Учебное пособие. / Ю.М. Беспалова. - Тюмень: Изд-во Тюм. гос. ун-та, 2012. – 348 с.
2. Психология коммуникативной активности: учебное пособие / Васюра С.А. - Ижевск: Удмуртский университет, 2009. – 296 с.
3. Информационные коммуникации в русском языке: курс лекций : учебное пособие / Березовская Е.А. - Екатеринбург: УрФУ, 2010. – 132 с.

Средства общения.**Письменно ответьте на вопросы:**

1. Нравственная культура общества и личности.
2. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса.
3. Особенности развития этики бизнеса в России.
4. Деловое общение как управленческая категория.
5. Основные принципы делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения.

Задание 1.

Сравните столбцы в таблице 1 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Таблица 1

Термин	Определение
1. Деловая коммуникация	- правила, формы и методы общения
2. Монолог	- самый массовый вид взаимодействия людей
3. Коммуникация	- продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений
4. Диалог	- продолжительное высказывание одного лица
5. Полилог	- взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками
6. Деловой разговор	- как форма делового общения может включать элементы монолога и диалога
7. Деловая беседа	- разговор, предназначенный для печати,

	радио, телевидения
8. Интервью	- кратковременный контакт, преимущественно на одну тему

Задание № 2

Подготовьте письменную работу на тему «Основные функции общения». Приведите примеры их реализации в различных ситуациях общения.

Задание № 3

Продумайте возможные речевые ситуации по следующим темам:

1. Презентация инновационной пароварки, которая при варке продуктов сохраняет все витамины.
2. Представление новой коллекции одежды для детей, которая называется «Пижон».
3. Продажа загородного коттеджа.

Задание № 4

Отметьте качества, которые, являются личностными качествами делового человека:

- уверенность в себе;
- владение предметом общения;
- самоуверенность;
- гордость;
- компетентность;
- эмоциональность.

Задание № 5

Составьте по два примера к каждому из следующих видов вопросов:

- информационные вопросы (используются для сбора сведений);
- контрольные вопросы (необходимы для контроля за ходом деловой коммуникации);
- ориентационные вопросы (используются, чтобы знать придерживается ли партнер идей высказанных ранее);
- подтверждающие вопросы (необходимы, чтобы добиться взаимопонимания);
- ознакомительные вопросы (используются для ознакомления с мнением собеседника);
- однополюсные вопросы (повторение вопроса собеседника, в знак того, что понятно, о чем идет речь и для того чтобы выиграть время на обдумывание ответа);
- встречные вопросы (необходимы для сужения темы разговора);
- направляющие вопросы (в случае отклонения от темы направляют беседу в нужное русло);
- альтернативные вопросы (предоставляют возможность выбора);
- провокационные вопросы (используются, чтобы установить правильно ли партнер понимает ситуацию);
- вступительные вопросы (необходимы для формирования у партнера заинтересованности в разговоре);
- заключающие вопросы (необходимы для подведения итогов разговора);
- закрытые вопросы (наводящие вопросы, на которые можно коротко ответить);
- открытые вопросы (выявляют ключевые моменты беседы).

Литература:

1. Деловые коммуникации: практикум : учебное пособие /Игебаева Ф.А. - Уфа, 2013. – 176 с.
2. Основы теории коммуникации: учебное пособие /Нахимова Е.А. - М.: ФЛИНТА, 2013. –

Общение в конфликтных ситуациях

Письменно ответьте на вопросы:

1. Типология конфликтов. Теории конфликтов К.Боулдинга, А.Рапопорта, Роберта Даля, Г. Зиммеля.
2. Формулы конфликтов.
3. Фазы конфликтов.
4. Общение в конфликтных ситуациях.
5. Конструктивная критика.
6. Стратегия бесконфликтного общения.
7. Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства.
8. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.).
9. Методы ведения переговоров.
10. Типы принимаемых решений.
11. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения.
12. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Глоссарий

1. Аттитюд - опирающаяся на эмоции предрасположенность к позитивной или негативной оценке объекта.
2. Аффективное сообщение - сообщение, целью передачи которого является возбуждение эмоций реципиента.
3. Де Соссюр Фердинанд - швейцарский лингвист, труды которого оказали влияние на развитие структурной лингвистики; автор концепции о дуальной природе знака.
4. Денотат - предмет, как объект обозначаются с помощью знаков.
5. Диахронная коммуникация - коммуникационное взаимодействие, участники которого имеют различные координаты в темпоральном (временном) пространстве.
6. Знак - это материально-идеальное образование, неразрывное единство плана содержания и плана выражения, выступающее в коммуникативных процессах в качестве представителя (замениителя, обозначителя) некоего другого предмета, свойства или отношения и используемое для приобретения, хранения и переработки сообщений (знаний, эмоций, волевых импульсов).
7. Знак (в концепции Ч.Пирса) - есть некоторый феномен (слово, текст, предмет, явление) замещающий, представляющий в некотором отношении другой феномен в когнитивных и коммуникативных процессах.
8. Знак S - результат индивидуального означивания субъектом объекта, индивидуальный знак, который в сознании субъекта S ставится в соответствие объекту О. Знак S в самом общем виде представляет собой суперпозицию (результат сложения) отражения объекта и его объективного знака в сознании субъекта.
9. Знак О - объективный знак, представляет собой некоторое общепринятое обозначение объекта О, считающееся нормативным для определенной социальной общности.
10. Иконические знаки (знаки-образы) - знаки, имеющие естественное сходство с обозначаемым объектом и функционирующие в качестве знаков именно на основании

факта подобия между означающим и означаемым.

11. Индексальные знаки (знаки-индексы) - знаки, выражающие функциональную связь между обозначающим и обозначаемым; функционирующие на основании реальной смежности между знаком и объектом.

12. Интеракция - социально-практическое изменение общения, совокупность процессов организации межсубъектного взаимодействия.

13. Интроперсональная коммуникация - субъектно-вырожденная коммуникация, взаимодействие субъекта с самим собой, представляющее по сути коммуникацию двух субъектов, обладающих различными координатами в темпоральном пространстве.

14. Информация - общенаучное понятие, включающее обмен сведениями между людьми, человеком и автоматом, автоматом и автоматом, обмен сигналами в животном и растительном мире, передача наследственных признаков от клетки к клетке, от организма к организму.

15. Источник - создатель сообщения, осуществляющий процессы его кодирования и отправления (выделяют четыре типа источников - личность, группа, организация, масса).

16. Канал - средство, с помощью которого передается сообщение.

17. Когнитивное сообщение - сообщение, направленное на увеличение объема информации у реципиента.

18. Коды - правила организации знакового взаимодействия.

19. Коммуникация - эффективное синхронное и диахронное взаимодействие социальных субъектов, опосредованное субстанцией, имеющей смысл для них обоих.

20. Конативное сообщение - сообщение, направленное на побуждение реципиента к действию.

21. Конвенция - договоренность, устанавливающая связь между формой и смыслом знака, функционирующая в рамках определенного сообщества.

22. Концепт (в лингвистике = понятие) - субъективное представление обо всем классе денотатов данного знака, функционирующее в сознании субъекта знаковой деятельности.

23. Культура - система убеждений, ценностей, символов, языка, паттернов поведения, которые субъект разделяет с группой, сообществом или обществом.

24. Лассвелл Харальд - американский политолог, представитель бихевиористского подхода к политической науке, создатель модели коммуникации SMCRE.

25. Механический шум - любые искажения количественных и качественных параметров сообщения, происходящие помимо воли источника, причиной которых является несовершенство технических параметров канала.

26. Моррис Чарльз - американский философ, представитель логико-прагматической школы, автор концепции трех измерений семиозиса и трехчастной структуры семиотики.

27. Общение - процесс взаимосвязи и взаимодействия социальных субъектов, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями, навыками, а кроме того результатами деятельности.

28. Объект теории коммуникации - социальная коммуникация, понимаемая в широком смысле как процессы социального взаимодействия между людьми, прежде всего, информационно-знаковый аспект этих процессов.

29. Ориентация - когнитивная осведомленность и эмоции, связанные с воспринимаемым объектом.

30. Парадигма - совокупность знаков, в рамках которой все элементы имеют общий признак, но при этом каждый элемент отличается ото всех других.

31. Перцепция (от лат. "perceptio" - воспринимать, ощущать) - процесс восприятия сообщений, осуществляемый субъектами общения; ментальная активность индивида, связанная с познанием и пониманием сообщения
32. Пирс Чарльз - американский философ, логик, математик, основоположник прагматизма и семиотики, автор треугольной модели знаковой деятельности человека.
33. План выражения знака - форма, в которой знак существует и выражается.
34. План содержания знака – значение знака, его смысл.
35. Прагматика - раздел семиотики, посвященный изучению отношений между знаками и их пользователями - людьми и социальными общностями. Прагматическое измерение семиозиса показывает, каким образом субъекты коммуникации используют, воспринимают, интерпретируют знаки и знаковые системы.
36. Предмет теории коммуникации - психологические, социальные, семиотические явления, процессы, отношения, возникающие в ходе и результате обмена информацией (смыслами) между социальными субъектами.
37. Презентационные коды - коды для сообщений, не способных существовать отдельно от коммуникатора и социальной ситуации.
38. Репрезентационные коды - коды для сообщений, способных существовать независимо от субъекта коммуникации.
39. Реципиент - получатель сообщения, осуществляющий перцепцию, декодирование сообщения (выделяют четыре типа получателей - личность, группа, организация, масса).
40. Селективность - избирательность реципиента, проявляющаяся в процессах восприятия, запоминания сообщения.
41. Семантика - раздел семиотики, посвященный изучению отношений мира знаков к объективному миру; рассматривающий законы образования и функционирования смыслов в опосредованных знаками социальных взаимодействиях.
42. Семантический шум - искажения параметров сообщения, которые возникают в процессе кодирования и декодирования информации в результате неправильного употребления символов, кодов, языка.
43. Семиозис (от греч. semeiosis) - процесс интерпретации знака, порождения значения, в котором нечто начинает функционировать как знак.
44. Семиотика (от греч. semeiot - знак) - комплекс научных теорий, исследующих природу, виды, функции знаков, свойства знаковых систем и знаковую деятельность человека
45. Символические знаки - знаки, имеющие условную, являющуюся результатом договоренности между членами данного сообщества связь между означающим и означаемым.
46. Синтагма - комбинация элементов парадигмы, выстроенных в имеющую смысл последовательность.
47. Синтактика (от греч. Syntaktikos - строящий по порядку, приводящий в порядок) - раздел семиотики (измерение семиозиса), посвященный изучению синтаксических, структурных свойств знаковых систем: закономерностей их построения, сочетания, преобразования.
48. Синхронная коммуникация - коммуникативное взаимодействие, участники которого имеют одинаковые темпоральные (временные) характеристики (коммуникация происходит "здесь и сейчас").
49. Смысловое значение знака - свойство знака представлять, фиксировать определенные стороны, черты обозначаемого объекта; это то, что в свою очередь понимает человек, воспринимающий или воспроизводящий данный знак.

50. Сообщение - информация, то есть закодированная идея, перемещаемая от источника к получателю.
51. Социальная информация - 1) информация, связанная с перемещением индивидуально и социально значимых смыслов; 2) совокупность знаний, сведений, данных, сообщений, которые формируются и используются в обществе субъектами, в качестве которых выступают индивиды, социальные группы и организации, целевой функцией социальной информации является регулирование отношений между людьми, человеком и природой.
52. Субстанция идеальной природы - это субстанция, которую составляют информационные образования, воспринимаемые перцепторными системами субъектов коммуникации как специфические стимулы, имеющие особое содержание или смысл.
53. Субстанция идеально-материальной природы - субстанция идеальной природы, имеющая материальный носитель, обеспечивающий возможность сохранения субстанции во времени.
54. Субстанция материально-идеальной природы - субстанция смешанного типа, материальный носитель которой выступает как ведущий компонент.
55. Субстанция материальной природы - это субстанция, которую составляют предметы, явления и процессы материального мира, способные существовать в физическом пространстве независимо от субъектов коммуникации.
56. Фреге Готлиб - немецкий математик, логик, автор треугольной логической модели функционирования знака.
57. Шеннон Клод Элвуд - американский ученый и инженер, один из создателей математической теории информации, разработчик математической модели коммуникации.
58. Шум - любой источник искажения качественных и количественных параметров сообщения в системе коммуникации.
59. Экспрессивное значение знака - выражаемые при помощи данного знака (при использовании его в соответствующем контексте в данной ситуации) эмоции и оценки использующего этот знак субъекта.
60. Энтропия - пространство информационных выборов, количественный измеритель информации, степень неопределенности системы.
61. Эффект коммуникации - любые изменения параметров сознания, подсознания, психики реципиента, произошедшие в результате получения сообщения (прямой эффект), а кроме того любые изменения, наступившие в других элементах процесса коммуникации в связи с сообщением (косвенный эффект).
62. Языковой знак - двуединая сущность, единство означаемого (предмет мысли, смысл) и означающего (форма, в которой данный знак существует).

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные образовательные технологии:

- аудиовизуальное представление обучающимся с помощью компьютера содержания отдельных тем дисциплины;
- предоставление обучающимся доступа к учебному плану, рабочей программе дисциплины в электронной форме, к электронно-библиотечной системе института, содержащей учебно-методические материалы по дисциплине в электронной форме, к информационным справочным системам, которые используются при

осуществлении образовательного процесса по дисциплине, посредством электронной информационно-образовательной среды института из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- фиксация хода образовательного процесса по дисциплине посредством электронной информационно-образовательной среды института;
- формирование электронного портфолио обучающегося по дисциплине посредством электронной информационно-образовательной среды института.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется следующее лицензионное программное обеспечение:

Word, Excel, PowerPoint;

Adobe Photoshop;

PowerDVD;

MediaPlayerClassic.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется следующая информационная справочная система: электронно-библиотечная система eLibrary.

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия по дисциплине «Исторические манеры и этикет» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Лекции	использование академической аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий. Для лекций и семинаров используется медиа-проектор, экран, ноутбук, доступ к Интернету, доска. Для проведения тестов используется раздаточный материал, бланковые опросники тестов.
Семинары	
Самостоятельная работа студентов	библиотека вуза, компьютеры, подключенные к сети интернет
Промежуточная аттестация	академической аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий.

11. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости (при наличии заявления обучающегося с ОВЗ) рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья. Для этого от обучающегося требуется личное заявление (заявление законного представителя).

В заключении ПМПК должно быть прописано:

- рекомендуемая учебная нагрузка на обучающегося (количество дней в неделю, часов в день);
- оборудование технических условий (при необходимости);

- сопровождение во время учебного процесса (при необходимости);
- организация психолого-педагогического сопровождение обучающегося с указанием специалистов.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся при необходимости, могут быть созданы фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Форма проведения текущей и итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно (на бумаге, на компьютере), в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Составитель(и):

<p>Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 52.05.01 «Актерское искусство» профиль подготовки «Артист драматического театра и кино» Автор (ы): кпн, доцент Гальперина Т.И., к.п.н. Абзалова О.А.</p>
