

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ ИМЕНИ МИХАИЛА МАТУСОВСКОГО»

Кафедра менеджмента

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В
СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ СФЕРЕ

Уровень высшего образования – бакалавриат

Направление подготовки - 51.03.03 Социально-культурная деятельность

Профиль - Менеджмент социально-культурной деятельности

Форма обучения – очная, заочная

Год набора - 2021 год

Рабочая программа составлена на основании учебного плана с учетом требований ОПОП и ФГОС ВО направления подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.12.2017 г. № 1179.

Программу разработала Е.В. Янкаускас, преподаватель кафедры менеджмента

Рассмотрено на заседании кафедры менеджмента Академии Матусовского.

Протокол № 9 от 12.04.2023 г .

Заведующий кафедрой

В.В.Аронова

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Коммуникативная культура и деловое общение в социально-культурной сфере» является обязательной частью дисциплин ОПОП ФГОС ВО, (уровень бакалавриата) и адресована студентам 2 курса (III, IV семестр) направления подготовки 51.03.03 – «Социально-культурная деятельность», профиль «Менеджмент социально-культурной деятельности» Академии Матусовского. Дисциплина реализуется кафедрой менеджмента.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Русский язык и культура речи», «Психология», «Менеджмент в социально-культурной сфере», «Документирование управленческой деятельности в социально-культурной сфере», «Управление персоналом в организациях социально-культурной сферы», «Основы социокультурной реабилитации», «Фандрайзинг в социально-культурной сфере», «Event-менеджмент».

Освоение дисциплины будет необходимо при прохождении практик: проектно-технологической, преддипломной, подготовке к государственной итоговой аттестации.

Содержание дисциплины «Коммуникативная культура и деловое общение в социально-культурной сфере» призвано способствовать формированию знаний, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм общения и развитию умений коммуникативной компетенции и эффективного взаимодействия в деловой сфере.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия (семинары), самостоятельная работа студентов и консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме:

устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т. п.);

письменная (письменный опрос, выполнение практических заданий и т. д.).

И итоговый контроль в форме зачёта с оценкой в III семестре и экзамена в IV семестре.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часов.

Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия в III семестре – 28 часов для очной формы обучения и 6 часов для заочной формы обучения, практические занятия – 32 часа для очной формы обучения и 6 часов для заочной формы обучения. Также программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия в IV семестре – 40 часов для очной формы обучения и 8 часов для заочной формы обучения, практические занятия – 20 часов для очной формы обучения и 4 часа для заочной формы обучения. Самостоятельная работа студентов очной формы обучения в III семестре – 39 часов, IV семестре – 84 часов; студентов заочной формы обучения в III семестре – 94 часов, IV семестре – 164 часов. Контроль – 9 часов в III семестре для очной формы и 36 часов в IV семестре для очной формы, контроль – 2 часа в III семестре для заочной формы и 4 часа в IV семестре для заочной формы.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель преподавания дисциплины: ознакомить студентов с приоритетными направлениями воспитания культуры общения в процессе целенаправленного развития коммуникативных способностей человека, сформировать у них навыки и умения рационального коммуникативного поведения посредством соблюдения правил коммуникативной культуры, сформировать речевые навыки устного делового контакта, помочь овладеть этикой и этикетом служебного взаимодействия, искусством самопрезентации и формирования имиджа, получить навыки документационного обеспечения делового общения.

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать у студентов теоретические знания в виде системы понятий и соответствующих концепций, составляющих основу данной научной дисциплины;
- определить сущность и особенности коммуникативной культуры в социально-культурной сфере;
- овладеть элементами формирования коммуникативной культуры личности посредством изучения форм межличностного общения у людей различной возрастной категории;
- овладеть элементами формирования культуры делового общения личности посредством форм межличностного общения у людей различных социальных групп;
- развить способность анализировать ситуации делового общения и уметь предвидеть их развитие;
- привить практические умения и навыки профессионального этикета будущим менеджерам социально-культурной деятельности.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Коммуникативная культура и деловое общение в социально-культурной сфере» относится к обязательной части и адресована студентам 2 курса (III, IV семестр) направления подготовки 51.03.03 – «Социально-культурная деятельность» профиль «Менеджмент социально-культурной деятельности» Академии Матусовского. Дисциплина реализуется кафедрой менеджмента.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Русский язык и культура речи», «Психология», «Основы самоорганизации личности в процессе обучения и профессиональной деятельности», «Менеджмент в социально-культурной сфере», «Документирование управленческой деятельности в социально-культурной сфере», «Управление персоналом в организациях социально-культурной сферы», «Основы социокультурной реабилитации», «Фандрайзинг в социально-культурной сфере», «Event-менеджмент».

Освоение дисциплины будет необходимо при прохождении практик: проектно-технологической, преддипломной, подготовке к государственной итоговой аттестации.

4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО направления подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность, профиль «Менеджмент социально-культурной деятельности»: УК-4, ОПК-2.

Универсальные компетенции (УК):

№ компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
УК-4	способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах в контексте социально-культурной сферы, соблюдая этические нормы делового общения и адаптируя коммуникативные стратегии к различным аудиториям и ситуациям.	Знать: сущность и особенности коммуникативной культуры; особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде; особенности поведения выделенных групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывать их в своей деятельности; основные механизмы и методы формирования имиджа делового человека; элементы формирования культуры делового общения личности посредством форм межличностного общения у людей различных социальных групп; коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства коммуникации в условиях общения. Уметь: применять вербальные и невербальные средства коммуникации; осуществлять коммуникацию в устной, письменной, гипермедиа и др. формах в рамках коммуникативно приемлемого стиля делового общения; оценивать степень эффективности общения, определяя причины коммуникативных удач и неудач; выявлять и устранять собственные речевые ошибки; строить выступление в соответствии с замыслом речи, свободно держаться перед аудиторией, осуществлять обратную связь с нею; анализировать цели и задачи процесса общения в различных ситуациях профессиональной жизни. Владеть: навыками рационального коммуникативного поведения посредством соблюдения правил коммуникативной культуры; навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах; способами установления контактов и поддержания взаимодействия в условиях

			поликультурной среды; навыками общения в сфере деловых взаимоотношений.
--	--	--	---

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

№ компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
ОПК-2	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности;	ОПК-2.1. Осуществляет эффективные коммуникации в профессиональной среде, создает и распространяет информацию о социально-культурных событиях и проектах, поддерживает деловые контакты, ведет переговоры и формирует позитивный имидж организации, учитывая этические и правовые аспекты информационного обмена.	Знать: принципы и приемы использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения коммуникативных задач. Уметь: анализировать цели и задачи процесса общения в различных ситуациях профессиональной жизни; осуществлять поиск необходимой информации в процессе решения коммуникативных задач с помощью информационно-коммуникационных технологий. Владеть: навыками осуществления поиска, классификации и отбора необходимой информации в процессе решения коммуникативных задач с помощью информационно-коммуникационных технологий.

5. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Названия смысловых модулей и тем	Количество часов									
	Очная форма					Заочная форма				
	всего	в том числе				всего	в том числе			
		л	п	ср	к		л	п	ср	к
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Блок 1. Общение как социально-психологический феномен										
Тема 1. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена.	15	4	4	5	2	15	2	-	13	-
Тема 2. Восприятие и понимание в процессе общения.	15	4	4	6	1	15		-	15	-
Тема 3. Коммуникация в процессе общения.	17	4	6	6	1	17	2	1	14	-

Тема 4. Общение как взаимодействие.	15	4	4	6	1	15	-	2	13	-
Тема 5. Общее понятие и процесс формирования коммуникативной культуры личности.	15	4	4	6	1	15	2	1	12	-
Тема 6. Сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности.	17	4	6	5	2	17	-	1	15	1
Тема 7. Риторика и речевое поведение человека.	14	4	4	5	1	14	-	1	12	1
Всего часов за III семестр	108	28	32	39	9	108	6	6	94	2
Блок 2. Деловая риторика										
Тема 8. Особенности официально-делового общения.	17	4	2	8	3	17	2	-	15	-
Тема 9. Деловой этикет в составе коммуникативной культуры.	17	4	2	8	3	17	-	2	15	-
Тема 10. Виды и средства деловой коммуникации.	17	4	2	8	3	17	2	-	15	-
Тема 11. Формы делового общения: заседания, совещания и т.д.	17	4	2	8	3	17	2	-	15	-
Тема 12. Манипуляции в деловых коммуникациях.	17	4	2	8	3	17	-	-	17	-
Тема 13. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя.	17	4	2	8	3	17	-	2	15	-
Тема 14. Имиджология или искусство самопрезентации.	17	4	2	8	3	17	2	-	14	1
Тема 15. Речевой этикет делового общения.	17	4	2	8	3	17	-	-	16	1
Тема 16. Межкультурная коммуникация.	22	4	2	10	6	22	-	-	21	1
Тема 17. Основы документационного обеспечения делового общения.	22	4	2	10	6	22	-	-	21	1
Всего часов за IV семестр	180	40	20	84	36	180	8	4	164	4
Всего часов за весь период обучения	288	68	52	123	45	288	14	10	258	6

6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Блок 1. Общение как социально-психологический феномен (III семестр)

Тема 1. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена.

Содержание категории «общение». Виды общения. Цели и средства общения. Структура и функции общения.

Литература: [1, 2, 3, 8].

Тема 2. Восприятие и понимание в процессе общения.

Социальная обусловленность восприятия. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления. Факторы формирования первого впечатления. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии. Ошибки восприятия.

Литература: [4, 5, 7].

Тема 3. Коммуникация в процессе общения.

Структура коммуникации и ее принципы. Вербальные и невербальные средства общения. Барьеры коммуникации. Слушание как активный процесс.

Литература: [6, 7, 22].

Тема 4. Общение как взаимодействие.

Взаимодействие в процессе общения. Тактики поведения во время взаимодействия. Стратегии взаимодействия. Факторы, способствующие сближению и взаимопониманию. Обаяние как феномен межличностного общения.

Литература: [2, 3, 15, 16].

Тема 5. Общее понятие и процесс формирования коммуникативной культуры личности.

Понятие коммуникативной культуры личности. Общение и нравственные установки человека. Характеристики личностных качеств, необходимых для полноценного участия в общении. Коммуникативные стереотипы и коммуникативное творчество.

Литература: [7, 16, 19].

Тема 6. Сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности.

Профессиональная тактика организатора. Профессиональная этика организатора: основные принципы и правила его взаимоотношений с субъектами социокультурной деятельности. Коммуникативные способности личности и их использование для организации различных форм досуга.

Литература: [1, 10, 11, 20].

Тема 7. Риторика и речевое поведение человека.

Предмет и основные категории риторики. Речевое событие - дискурс. Речевая ситуация. Речевое действие. Речевой поступок. Законы современной общей риторики. Стратегии речевого поведения.

Литература: [14, 18, 21].

Блок 2. Деловая риторика (IV семестр)

Тема 8. Особенности официально-делового общения.

Понятие делового общения. Содержание делового общения. Этико-психологические принципы делового общения. Формы реализации делового общения. Субординационные отношения. Партнерские отношения.

Литература: [1, 2, 3, 8].

Тема 9. Деловой этикет в составе коммуникативной культуры.

Служебный этикет и стратегия делового общения. Основные заповеди служебного этикета, способствующие преуспеванию. Искусство построения отношений в служебном коллективе. Сущность конфликта.

Литература: [9, 12, 13, 17].

Тема 10. Виды и средства деловой коммуникации.

Деловая беседа. Деловая беседа по телефону. Спор, полемика, дебаты.

Литература: [6, 7, 19, 22].

Тема 11. Формы делового общения: заседания, совещания, переговоры, дискуссии и т.д.

Деловые переговоры. Деловые совещания. Пресс-конференция. Презентация.

Литература: [1, 2, 3, 8, 16].

Тема 12. Манипуляции в деловых коммуникациях.

Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли по Эрику Берну.

Литература: [5, 6, 7, 21].

Тема 13. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя.

Структура, функции, жанры и неречевые средства управленческого общения. Жанры общения руководителя с подчиненными. Культура речи руководителя как психологический фактор управления. Неречевые средства управленческого общения. Организация системы коммуникаций в процессе управления. Сущность, значение и характеристика этики деловых отношений руководителя и подчиненного.

Литература: [5, 9, 10, 21].

Тема 14. Имиджология или искусство самопрезентации.

Искусство соответствовать социально-психологической ситуации. Эстетические основы и техника движения. Имиджология или искусство самопрезентации в достижении успеха. Слагаемые имиджа.

Литература: [8, 12, 13, 16].

Тема 15. Речевой этикет делового общения.

Требования к публичной речи. Целевые установки речи и их классификация. Замысел речи. Создание текста речи. Классификация видов речи. Ораторская речь. Подготовка речи и выступление. Оратор и аудитория. Стилистические приемы создания речи.

Литература: [9, 18, 20, 21].

Тема 16. Межкультурная коммуникация.

Межкультурные различия в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Национальный этикет делового общения.

Литература: [6, 7, 19, 20].

Тема 17. Основы документационного обеспечения делового общения.

Виды документов, их классификация. Особенности делового языка, используемого в документах. Оформление деловых документов. Деловая переписка.

Литература: [1, 2, 3, 7].

6.1 Практические задания

Блок 1. Общение как социально-психологический феномен (III семестр)

Тема 1. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена

Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена.

Выполнить:

1. Объясните сущность общения и его роль в процессе жизнедеятельности людей.
2. Назовите и охарактеризуйте функции общения.
3. Охарактеризуйте три взаимосвязанные стороны в структуре общения.

Литература: [1, 2, 3, 8].

Тема 2. Восприятие и понимание в процессе общения

Перцептивная сторона общения.

Выполнить:

1. Каковы особенности восприятия?
2. В чем проявляются особенности социальной перцепции?
3. Какие факторы влияют на процесс восприятия?
4. Что такое «обратная связь» и какую роль она играет в процессе восприятия и понимания партнера по общению?
5. Назовите основные механизмы восприятия и понимания и дайте им характеристику.
6. Какое значение имеют эмпатия и рефлексия для эффективного общения?
7. Каковы особенности формирования первого впечатления?
8. Выделите основные ошибки восприятия и покажите, как их можно избежать.
9. Что такое аттракция? Как она формируется и какую роль играет в общении?

Литература: [4, 5, 7].

Тема 3. Коммуникация в процессе общения

Коммуникативная сторона общения.

Выполнить:

1. Что такое коммуникация и какова ее структура?
2. Назовите основные принципы коммуникации.
3. Почему происходит потеря информации в процессе коммуникации? Как ее восполнить?
4. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Как их преодолеть?
5. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Каковы их функции в процессе общения?
6. Чем отличается устная речь от письменной? Как нужно говорить?
7. Как нужно слушать? Выделите основные виды слушания.
8. Выделите основные виды невербальных средств общения и раскройте их значение.
9. Как выражаются основные эмоциональные состояния (гнев, презрение, страдание, страх, удивление, радость) в мимике?
10. Какое воздействие оказывает голос в процессе общения?
11. Какую роль в процессе общения играют такесические средства?

Литература: [6, 7, 22].

Тема 4. Общение как взаимодействие

Интерактивная сторона общения.

Выполнить:

1. Охарактеризуйте основные тактики процесса взаимодействия.
2. Объясните понятие «транзакция». Назовите виды транзакций.
3. Дайте характеристику типичным состояниям сознания в процессе взаимодействия.
4. Раскройте эффективность применения позиций транзактного анализа в общении.

Литература: [2, 3, 15, 16].

Тема 5. Общее понятие и процесс формирования коммуникативной культуры личности

Понятие коммуникативной культуры личности.

Выполнить:

1. В чем заключается культура коммуникативного взаимодействия?
2. Каковы структурные элементы культуры коммуникативных связей людей?
3. Что такое «маркер культуры межличностной коммуникации»?
4. В чем проявляется содержательная и функциональная стороны культуры межличностных коммуникаций?
5. В чем заключается объектная сторона коммуникативной культуры?

Литература: [7, 16, 19].

Тема 6. Сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности

Сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности.

Выполнить:

1. Что представляет собой профессиональная тактика организатора?
2. Профессиональная этика организатора: основные принципы и правила его взаимоотношений с субъектами социокультурной деятельности.
3. Коммуникативные способности личности и их использование для организации различных форм досуга.

Литература: [1, 10, 11, 20].

Тема 7. Риторика и речевое поведение человека

Современная риторика: этнориторика, риторика и профессиональная речь.

Выполнить:

1. Национально-этнические и исторические особенности повседневной и публичной речи.
2. Современная риторика: этнориторика, риторика и профессиональная речь.
3. Риторика и лингвистика.
4. Требования к поведению говорящего.
5. Риторика специалиста социально-культурной деятельности.

Литература: [14, 18, 21].

Блок 2. Деловая риторика (IV семестр)

Тема 8. Особенности официально-делового общения

Деловая риторика.

Выполнить:

1. Раскройте понятие делового общения.
2. Охарактеризуйте типы делового общения.
3. Охарактеризуйте виды делового общения.
4. Охарактеризуйте формы делового общения.
5. Дайте характеристику делового стиля общения.
6. Особенности официально-делового общения.

Литература: [1, 2, 3, 8].

Тема 9. Деловой этикет в составе коммуникативной культуры

Коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений.

Выполнить:

1. Искусство построения отношений в служебном коллективе.
2. Отношения между женщиной и мужчиной на службе.
3. Сущность конфликта.

4. Конструктивные и деструктивные конфликты.
 5. Факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликта.
- Литература:** [9, 12, 13, 17].

Тема 10. Виды и средства деловой коммуникации

Деловая беседа, деловая беседа по телефону

Выполнить:

1. Охарактеризуйте деловую беседу: структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы.
2. Охарактеризуйте деловую беседу по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.

Литература: [6, 7, 19, 22].

Тема 11. Формы делового общения: заседания, совещания, переговоры, дискуссии и т.д.

Деловые переговоры. Деловые совещания. Пресс-конференция. Презентация.

Выполнить:

1. Охарактеризуйте деловые переговоры: подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров; некорректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации; завершение переговоров.
2. Охарактеризуйте деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания.
3. Охарактеризуйте пресс-конференцию: зачем проводят пресс-конференцию; подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции.
4. Охарактеризуйте презентацию: цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.

Литература: [1, 2, 3, 8, 16].

Тема 12. Манипуляции в деловой коммуникации.

Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров.

Выполнить:

1. Раскройте понятие «манипуляции в общении»
2. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
3. Как противостоять манипуляциям в общении?
4. Назовите и охарактеризуйте манипулятивные роли по Эрику Берну.
5. Каким образом можно распознать эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка?
6. К каким приемам прибегают недобросовестные работники?

Литература: [5, 6, 7, 21].

Тема 13. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя.

Этические категории, их абстрактность и относительность. Этикет общения руководителя и подчиненного, требования этикета к служащему при приеме посетителей. Нравственные эталоны и образцы поведения, способы повышения уровня моральности делового общения.

Выполнить:

1. Охарактеризуйте этические нормы организации и этику руководителя.
2. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
3. Оценка психологической атмосферы и межличностных отношений в коллективе.
4. Нормы этичного поведения руководителя.

Литература: [5, 9, 10, 21].

Тема 14. Имиджелогия или искусство самопрезентации.

Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Создание гармоничного образа. Деловые качества.

Выполнить:

1. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.
2. Охарактеризуйте факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.
3. Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться как элемент имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа.
4. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Стиль и цветовая гамма одежды.

Литература: [8, 12, 13, 16].

Тема 15. Речевой этикет делового общения.

Классификация видов речи. Информационная речь. Убеждающая речь. Призывающая к действию речь. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу. Как выступать с речью. Как произвести положительное впечатление.

Выполнить:

1. Дайте определение понятию «этикет».
2. Каков общий принцип использования этикетных средств?
3. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения? В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
4. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?
5. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

Литература: [9, 18, 20, 21].

Тема 16. Межкультурная коммуникация.

Постановка проблемы межкультурной коммуникации. Национальное коммуникативное поведение. Национальный характер. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира. Основные особенности русского коммуникативного поведения.

Выполнить:

1. Раскройте понятие культуры и ее роль в процессе межкультурной коммуникации.
2. Охарактеризуйте факторы, влияющие на процесс межкультурной коммуникации.

3. Приведите принципы формирования умений и навыков, необходимых для успешной межкультурной коммуникации.

Литература: [6, 7, 19, 20].

Тема 17. Основы документационного обеспечения делового общения.

Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. Сокращения (аббревиатуры) как заменители слов и словосочетаний. Язык и стиль служебных документов.

Выполнить:

1. Охарактеризуйте особенности подготовки и оформления отдельных видов организационно-распорядительной документации.
2. Раскройте понятие договора, его основных видов и форм.
3. Опишите структуру и правила составления договора. Типовые договоры и бланки.

Литература: [1, 2, 3, 7].

7. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа студентов обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям. Основными формами самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины «Коммуникативная культура и деловое общение в социально-культурной сфере» является работа над темами для самостоятельного изучения и подготовка докладов к практическим занятиям.

СР включает следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашнего задания в виде подготовки презентации, доклада по изучаемой теме;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- подготовка к практическим занятиям;
- для студентов заочной формы обучения – выполнение контрольной работы;
- подготовка к экзамену и дифференцированному зачету.

7.1. Темы и задания для самостоятельных занятий

Блок 1. Общение как социально-психологический феномен (III семестр)

Тема 1. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена.

Изучение лекционного материала, изучение информации основной и дополнительной литературы.

Тема 2. Восприятие и понимание в процессе общения.

Изучение информации основной и дополнительной литературы, изучение информации интернет-ресурсов, подготовка к практическому занятию.

Тема 3. Коммуникация в процессе общения.

Изучение лекционного материала, изучение информации основной и дополнительной литературы, подготовка к практическому занятию.

Тема 4. Общение как взаимодействие.

Изучение лекционного материала, изучение информации основной и дополнительной литературы, изучение информации интернет-ресурсов, подготовка к практическому занятию.

Тема 5. Общее понятие и процесс формирования коммуникативной культуры личности.

Изучение информации основной и дополнительной литературы, изучение информации интернет-ресурсов, подготовка к практическим занятиям, подготовка к коллективной дискуссии.

Тема 6. Сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности.

Изучение информации интернет-ресурсов, подготовка к практическим занятиям, подготовка к дискуссии методом активного диалога.

Тема 7. Риторика и речевое поведение человека.

Изучение лекционного материала, изучение информации основной и дополнительной литературы, изучение информации интернет-ресурсов, подготовка к практическому занятию.

Блок 2. Деловая риторика (IV семестр)

Тема 8. Особенности официально-делового общения.

Изучение лекционного материала, изучение информации основной и дополнительной литературы, изучение информации интернет-ресурсов, подготовка к практическому занятию.

Тема 9. Деловой этикет в составе коммуникативной культуры.

Изучение лекционного материала, изучение информации основной и дополнительной литературы, подготовка к практическому занятию.

Тема 10. Виды и средства деловой коммуникации.

Изучение лекционного материала, изучение информации основной и дополнительной литературы, подготовка к практическому занятию.

Тема 11. Формы делового общения: заседания, совещания и т.д.

Изучение лекционного материала, изучение информации основной и дополнительной литературы, изучение информации интернет-ресурсов, подготовка к практическому занятию.

Тема 12. Манипуляции в деловых коммуникациях.

Изучение лекционного материала, изучение информации основной и дополнительной литературы, подготовка к практическому занятию.

Тема 13. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя.

Изучение лекционного материала, изучение информации основной и дополнительной литературы, изучение информации интернет-ресурсов, подготовка к практическому занятию.

Тема 14. Имиджология или искусство самопрезентации.

Изучение лекционного материала, изучение информации основной и дополнительной литературы, изучение информации интернет-ресурсов, подготовка к практическому занятию.

Тема 15. Речевой этикет делового общения.

Изучение лекционного материала, изучение информации основной и дополнительной литературы, изучение информации интернет-ресурсов, подготовка к практическому занятию.

Тема 16. Межкультурная коммуникация.

Изучение лекционного материала, изучение информации основной и дополнительной литературы, изучение информации интернет-ресурсов, подготовка к практическому занятию.

Тема 17. Основы документационного обеспечения делового общения.

Изучение лекционного материала, изучение информации основной и дополнительной литературы, изучение информации интернет-ресурсов, подготовка к практическому занятию.

7.2. Задания для контрольных работ

Контрольные работы предусмотрены для выполнения всеми студентами заочной формы обучения. Контрольная работа является составной частью самостоятельной работы студента заочной формы обучения по освоению программы дисциплины и предполагает выполнение реферативной работы, в которой студент должен на основе всего изученного материала подробно проанализировать одну из предложенных тем.

Реферат является важной формой самостоятельной работы студентов. В процессе его подготовки студенты должны на основе полученных знаний глубоко изучить, проанализировать актуальную тему, научиться самостоятельно находить, изучать и анализировать литературные источники, делать правильные, научно обоснованные выводы, использовать и анализировать статистические данные, определять тенденции, перспективы развития тех или иных процессов, давать теоретические и практические рекомендации.

Выполняя рефераты, студенты приобретают опыт работы с первоисточниками (журналами, сборниками, монографиями) и документами, учатся самостоятельно подбирать конкретный фактический материал, работать со статистическими справочниками, готовить графический и аналитический материал, логически и четко излагать свои мысли, связывать теоретические положения с конкретной действительностью. Работа не должна быть повторением учебного материала, а должна продемонстрировать умение студента использовать полученные знания для более глубокого анализа.

Реферат должен содержать:

план работы;

введение, в котором обосновывается значение и актуальность выбранной темы;

основную часть, раскрывающую содержание темы.

закключение, в котором излагаются выводы и предложения;
 список использованной литературы, оформленный в соответствии с требованиями стандарта.

Объем контрольной работы в виде реферата составляет не более 15-20 страниц. В конце работы приводится перечень фактически использованной литературы с указанием фамилии автора, названия, издательства, места и года издания. Вариант контрольной работы студент определяет по начальной букве своей фамилии.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	И	К	Л	М	Н	О	П
Р	С	Т	У	Ф	Х	Ц	Ч	Ш	Щ	Э	Ю	Я	-	-

Задания для контрольных работ в III семестре

1. История этикета и его виды. Специфика делового этикета.
2. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.
3. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы
4. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.
5. Стрессы: причины, источники, профилактика.
6. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.
7. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
8. Правила подготовки и прочтения доклада, проведения деловой беседы.
9. Практика проведения деловых совещаний.
10. Отличие совещания от заседания.
11. Соционические типы в деловом общении.
12. Современные нормы ведения деловой переписки. Типы деловых писем.
13. Современные этикетные нормы делового общения по телефону.
14. Сущность, причины и виды коммуникативных и психологических барьеров.
15. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.

Задания для контрольных работ в IV семестре

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Убеждение в процессе делового общения.
8. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и их преодоление.
9. Стратегии устных деловых взаимодействий.
10. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
11. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.
12. Коммуникативные эффекты ораторской речи в процессе публичного выступления.
13. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
14. Языковое своеобразие деловой переписки.
15. Стратегии письменных деловых коммуникаций.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ СТУДЕНТОВ

8.1. Тестовые задания в III семестре

Тестовые задания – это средство или система заданий, возрастающей трудности, специфической формы, позволяющая качественно и эффективно определить уровень и оценить структуру подготовленности тестируемого.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо изучить работы отечественных и зарубежных ученых по темам дисциплины, просмотреть последние аналитические отчеты и справочники, а также повторить лекционный материал.

Примерные тесты:

1. Что такое «коммуникация»?

2. Что означает понятие «общение»?

а) социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их деятельности, реализуемый (главным образом) при помощи вербальных средств коммуникации;

б) взаимовлияние людей друг на друга в результате установления и поддержания контакта между ними;

в) синоним понятия «коммуникация»;

г) специфическое межличностное взаимодействие людей как членов общества, как представителей определенных социальных групп.

3. Как правильно определить содержательную суть «теории коммуникации»?

а) специальная // особая отрасль социологического знания, посвященная изучению проблем социальной информации и информационного обеспечения людей в современном мире;

б) отраслевая журналистская дисциплина, занимающаяся научными исследованиями коммуникативной стороны общения;

в) специальная отрасль науки, изучающая функциональные особенности общения представителей различных социальных групп в аспекте их взаимодействия – передачи и получения смысловой и оценочной информации, а также воздействия на их отношение к социальным ценностям данного общества и социума в целом;

г) синоним научной дисциплины «теория коммуникации».

4. *«Теория социального познания»; «система методов социального познания»; «анализ коммуникативных систем (активируемых в обществе)» - это: ...*

а) базовые составляющие «концепции социокоммуникации»;

б) социальная доминанты;

в) составляющие методологии социальной коммуникации;

г) научные направления в изучении социокоммуникации.

5. *«Социально обусловленная и доминирующая характеристика коммуникации, которая нормативно закреплена в речевом этикете и имеет статус категории» - есть: ...*

а) базовая составляющая социокоммуникации;

б) один из основополагающих признаков социальной системы;

в) один из важнейших элементов социальной структуры;

г) социальная доминанта.

6. *Основные группы «социальных доминант коммуникации» таковы:*

а) стратификационная, ситуативная, оценочная, функциональные группы;

б) группы: формальная, неформальная, нормативная, ценностная;

в) онтологическая, гносеологическая, методическая, методологическая группы;

г) группы: контактная, коммуникативная, перцептивная, интерактивная.

7. *Главные «уровни коммуникации» - таковы: ...*

а) функциональный, стратификационный, ситуативный, оценочный;

б) когнитивный, аффективный, конативный;

в) теоретический, прикладной // «средний» уровень, эмпирический;

г) семиотический, лингвистический, металингвистический, паралингвистический, синтетический.

8. *«Фактически проговариваемый («творимый») в речи связный текст, рассматриваемый в событийном плане и представляющий из себя сложное единство языковой практики и экстралингвистических факторов, необходимых для понимания текста, т.е. определяющих участников коммуникации в лице их установок и целей, а также условия производства и восприятия сообщений» - это дискурс.*

9. *«Совокупность способностей и характеристик человека, обуславливающих создание и восприятие им различных текстов ...» - это: ...*

а) харизматическая личность;

б) языковая личность;

в) коммуникативная личность;

г) социализированная личность.

10. *«Коммуникабельность» - представляет из себя: ...*

- а) способность легко и по собственной инициативе устанавливать контакты в любой сфере общения;
- б) синоним понятия «коммуникативная личность»;
- в) способность умело поддерживать предлагаемые контакты;
- г) антоним понятия «языковая личность».

11. Каковы основные типы «коммуникативной личности»?

- а) коммуникабельный, латентный;
- б) харизматический, маргинальный;
- в) доминантный, реагирующий;
- г) лидирующий, управляемый.

12. Какие «типы коммуникации» существуют по признаку «социально обусловленной масштабности общения»?

- а) прямая, косвенная;
- б) краткая, постоянная;
- в) горизонтальная, вертикальная;
- г) ограниченная, локальная, внутригрупповая, интерперсональная, интроперсональная и др.

13. Какие существуют «авторские» модели коммуникации?

- а) Г. Лассуэлла;
- б) В. Шрамма – К. Осгуда;
- в) Г. Малецки;
- г) Т. Смита.

14. «Процесс одновременного речевого воздействия коммуникантов и их воздействие друг на друга» - это: ...

- а) интерперсональная коммуникация;
- б) интроперсональная коммуникация;
- в) горизонтальная коммуникация;
- г) вертикальная коммуникация.

20. Каковы основные «модели межличностной коммуникации»?

- а) прямая, косвенная;
- б) краткая, постоянная;
- в) диалогическая, монологическая;
- г) непосредственная, опосредованная.

15. Основные «функции межличностной коммуникации» - таковы: ...

- а) информационная;
- б) экспрессивная и прагматическая;
- в) взаимодействия и воздействия;
- г) конверсионная.

16. Каковы главные «условия эффективности межличностной коммуникации»?

- а) совместимость партнеров как коммуникативных личностей;
- б) адекватное восприятие смысловой и оценочной информации;
- в) воздействие через убеждение;
- г) харизматичность коммуникантов.

17. «Тип коммуникации, охватывающей проблемы информационного воздействия в малых группах, которой присущи характеристики как межличностной, так и массовой коммуникации» - есть

18. «Тип коммуникации, отражающий информационные процессы в больших интегрированных сетях, возникающих в процессе формального и неформального взаимодействия индивидов и групп в организациях» - это: ...

- а) межличностная коммуникация;
- б) межгрупповая коммуникация;
- в) коммуникация в социальной организации // организационная коммуникация;
- г) массовая коммуникация.

19. «Массовая коммуникация» в журналистике - это

- а) социально обусловленное явление с основной функцией воздействия через смысловую и оценочную информацию;
- б) социально-обусловленное явление, основной функцией которого является воздействие на массовую аудиторию через содержание передаваемой информации;
- в) социально обусловленный процесс, в котором соответствующая функция актуализируется при помощи различных коммуникативных средств и каналов;
- г) смысловой и идеально-содержательный аспект массового социального взаимодействия.

20. Основные «функции массовой коммуникации» - таковы: ...

- а) когнитивная, аффективная, конативная;
- б) познавательная, управленческая (мобилизирующая), культурологическая (просветительская);
- в) информационная, развлекающая, воздействия на общество через прямую и обратную связь;
- г) оценочная, директивная, контролирующая.

8.2. Тестовые задания в IV семестре

1. Коммуникация, в широком смысле, — это:

- а) обмен мнениями;
- б) передача информации;
- в) психологическое воздействие на партнера по общению;
- г) диалог, целью которого является взаимопонимание.

2. Сознательное влияние на собеседника с целью изменения его суждения, отношения, намерения, решения:

- а) принуждение;
- б) убеждение;
- в) внушение;
- г) заражение.

3. Социально-ролевая функция коммуникации:

- а) заключается в обоюдном влиянии собеседников на эмоциональное состояние друг друга;

б) реализуется в поведении личности, заданной системой ее отношений с обществом;

в) формирует у собеседников навыки культурного общения, ценностные ориентации, систему представлений о мире, о других людях, о себе и своей деятельности;

г) раскрывается в процессе передачи информации, в стремлении понять ее содержание и смысл, выражая свое согласие или несогласие.

5. Механизм рационализации выражается в:

а) стирании границ между своими мыслями и мыслями окружающих;

б) уклонении от непосредственного контакта с людьми, опирающимися, в большей степени, на иррациональное мышление;

в) том, что человек сначала совершает действия, потом их обдумывает;

г) нахождении правдоподобных причин для оправдания действий, вызванных подавленными для личности чувствами.

6. Гештальттехника «диссоциированный диалог» заключается в том, чтобы:

а) человек отождествил себя с различными фрагментами своей личности, с противоположными внутренними установками;

б) человек сыграл поведение, которое ему не нравится;

в) человек преувеличил жест или движение в процессе коммуникации;

г) построить интеллектуальный поединок между коммуникаторами, в ходе которого корректируются непоследовательные, противоречивые и бездоказательные суждения.

7. Эмпатия — это способность

8. В процессе коммуникации самоконтроль психики и поведения осуществляется:

а) как сознательно, так и неосознанно;

б) исключительно на сознательной основе;

в) исключительно на бессознательной основе;

г) вследствие действия защитных механизмов психики.

9. Основной акцент при разрешении внутреннего конфликта между сознательными и бессознательными мотивами делается на личных:

а) интеллектуальных рассуждениях;

б) рациональных объяснениях;

в) непосредственных переживаниях;

г) ассоциациях.

10. Фрустрация — это ...

11. Склонность объяснять поведение человека на основе тех качеств, которые, на наш взгляд, являются у него главными, называется эффектом:

а) первичности;

б) ореола;

в) плацебо;

г) Пигмалиона.

12. Наше восприятие мира в основном связано:

а) со строением органов чувств;

б) с бессознательными процессами нашей психики;

в) с опытом;

г) с культурой, к которой мы принадлежим.

13. Некорректное обобщение — это:

- а) синтез, основанный на незначимых аргументах и фактах;
- б) вид мышления, характеризующийся опорой на представления и образы;
- в) анализ, осуществляемый при помощи логических операций;
- г) вид мышления, характеризующийся невозможностью принять точку зрения другого человека.

14. Способность вмешательства в процесс формирования своего образа у партнера по общению:

- а) самоподача;
- б) самоактуализация;
- в) саморефлексия;
- г) самозащита.

15. Чтобы изменилось поведение человека, следует изменить в первую очередь его:

- а) цели;
- б) потребности;
- в) ценности;
- г) установки.

16. Доминирующими мотивами в психике человека являются:

- а) биологические;
- б) социальные;
- в) духовные;
- г) нет правильного ответа.

17. Невербальные средства коммуникации нельзя подделать, так как в первую очередь они:

- а) уникальны для каждой личности;
- б) подвластны сознательным намерениям;
- в) обусловлены импульсами подсознания;
- г) зависят от физиологии личности.

18. Форма слушания, которой следует овладеть с целью развития социально-психологической и коммуникативной компетентности:

- а) избирательное слушание;
- б) участливое слушание;
- в) активное слушание;
- г) внимательное слушание.

19. Самовнушение — это:

- а) спокойная пассивность;
- б) способность сосредоточиваться на чем угодно и не думать о том, что мешает в данный момент;
- в) размышление над какой-либо проблемой, сопровождаемое расслаблением мышц;
- г) умение воздействовать на самого себя нужными словесными формами.

20. Основные «функции массовой коммуникации» - таковы: ...

- а) когнитивная, аффективная, конативная;
- б) познавательная, управленческая (мобилизирующая), культурологическая (просветительская);

- в) информационная, развлекающая, воздействия на общество через прямую и обратную связь;
- г) оценочная, директивная, контролирующая

8.3. Вопросы к зачету с оценкой (III семестр)

Зачет – это форма промежуточной аттестации по части дисциплины, задачей которого является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: оценку результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения по дисциплине.

1. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена.
2. Понятие общения.
3. Виды общения.
4. Основные виды и типы межличностного общения.
5. Формирование отношений в процессе межличностного общения.
6. Потребность в общении.
7. Мотивы, обуславливающие вступление в социальное взаимодействие.
8. Цели и средства общения.
9. Структура общения.
10. Основные функции общения.
11. Общение как восприятие человека человеком.
12. Коммуникативные стереотипы.
13. Факторы, мешающие правильно воспринимать людей.
14. Влияние первой встречи на характер развития взаимоотношений.
15. Этапы в процедуре общения.
16. Структура коммуникации и ее принципы.
17. Барьеры коммуникации.
18. Слушание как активный процесс.
19. Общение как взаимодействие.
20. Тактики поведения во время взаимодействия.
21. Анализ взаимодействия с позиций трансактного анализа Э. Берна.
22. Трансакции и правила коммуникации.
23. Техника эффективного общения.
24. Общение и межличностные отношения.
25. Факторы, способствующие сближению и взаимопониманию.
26. Обаяние как феномен межличностного общения.
27. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
28. Принципы и приемы использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач.
29. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
30. Коммуникация как основа деловых отношений. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
31. Способы передачи и приема информации.
32. Факторы эффективной коммуникации.
33. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.

8.4. Вопросы к экзамену (IV семестр)

1. Общее понятие и процесс формирования коммуникативной культуры личности.
2. Понятие коммуникативной культуры личности.
3. Общение и нравственные установки человека.
4. Сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности.
5. Профессиональная тактика организатора.
6. Профессиональная этика организатора: основные принципы и правила его взаимоотношений с субъектами социокультурной деятельности. характеристику коммуникативно приемлемому стилю делового общения, вербальным и невербальным средствам взаимодействия с партнерами.
7. Коммуникация как основа деловых отношений. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
9. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
10. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
11. Назовите принципы и приемы использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач.
12. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
13. Факторы эффективной коммуникации.
14. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
15. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
16. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
17. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
18. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
19. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
20. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
21. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
22. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
23. Презентация как форма деловой коммуникации.
24. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
25. Деловой этикет в составе коммуникативной культуры.
26. Служебный этикет и стратегия делового общения.
27. Предмет и основные категории риторики.
28. Риторика специалиста социально-культурной деятельности.
29. Особенности официально-делового общения.
30. Убеждение и манипулирование.
31. Особенности повседневной и публичной речи.
32. Деловая переписка.
33. Приемы речевого воздействия.
34. Деловые переговоры.
35. Методы коллективного принятия решений.
36. Дискуссия.
37. Сущность конфликта. Конструктивные и деструктивные конфликты.
38. Факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликта.
39. Природа конфликта, его субъекты и источник.
40. Причина и повод конфликта. Типы поводов. Диагностика динамика конфликта.
41. Техника вхождения в образ (стадии создания собственного образа - имиджа).
42. Язык телодвижений как аспект невербальной деятельности.

43. Имиджелогия или искусство самопрезентации в достижении успеха.
44. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
45. Принципы и приемы использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач.
46. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
47. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
48. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
49. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
50. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

9. МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

В процессе обучения для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие методы образовательных технологий:

- методы ИТ – использование Internet-ресурсов для расширения информационного поля и получения профессиональной информации;
- междисциплинарное обучение – обучение с использованием знаний из различных областей (дисциплин), реализуемых в контексте конкретной задачи;
- проблемное обучение – стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний для решения конкретной поставленной задачи;
- обучение на основе опыта – активизация познавательной деятельности студента посредством ассоциации их собственного опыта с предметом изучения.

Изучение дисциплины «Коммуникативная культура и деловое общение в социально-культурной сфере» осуществляется студентами в ходе прослушивания лекций, участия в практических занятиях, а также посредством самостоятельной работы с рекомендованной литературой.

В рамках лекционного курса материал излагается в соответствии с рабочей программой. При этом преподаватель подробно останавливается на концептуальных темах курса, а также темах, вызывающих у студентов затруднение при изучении. В ходе проведения лекции студенты конспектируют материал, излагаемый преподавателем, записывая подробно базовые определения и понятия.

В ходе проведения практических занятий студенты отвечают на вопросы, вынесенные в план практического занятия. Помимо устной работы, проводится защита рефератов по теме практического занятия, сопровождающаяся его обсуждением и оцениванием. Кроме того, в ходе практического занятия может быть проведено пилотное тестирование, предполагающее выявление уровня знаний по пройденному материалу.

Для изучения дисциплины предусмотрены следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов и консультации.

При проведении различных видов занятий используются интерактивные формы обучения:

Занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии
Практические занятия	Кейс-метод (разбор конкретных ситуаций), дискуссии, коллективное решение творческих задач. Интерактивные вебинары – традиционная лекция с дискуссией, разбором, демонстрацией слайдов или фильмов. Голосование, опросы – обсуждение, в ходе которого ученики активно включаются в поиск истины, открыто делятся мнениями и учатся аргументировать свою точку зрения. Мозговой штурм – совместное генерирование идей и поиск нестандартных творческих решений. Проекты – самостоятельная работа над поставленной задачей. Тренинги – совместный поиск решения проблемы с последующим обсуждением.

10. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Шкала оценивания	Критерий оценивания
Критерии оценивания устного/письменного опроса в ходе проведения текущей аттестации	
отлично (5)	Ответы обучающегося на вопросы, задачи и задания грамотно, исчерпывающе, логично в полном объеме раскрывают рассматриваемую проблематику, суждения аргументированы, использован профильный понятийный (категориальный) аппарат и т.п.
хорошо (4)	Ответы обучающегося на вопросы, задачи и задания грамотно, полно, логично в полном объеме раскрывают рассматриваемую проблематику, но содержат неточности, суждения аргументированы, использован профильный понятийный (категориальный) аппарат и т.п.
удовлетворительно (3)	Ответы обучающегося на вопросы, задачи и задания содержат ошибки в формулировках, нечеткое и непоследовательное изложение материала, недостаточно аргументированы, содержат существенные ошибки.
неудовлетворительно (2)	Обучающийся не может сформулировать ответ.
Критерии оценивания тестовых заданий	

отлично (5)	Студент ответил на 85-100% вопросов.
хорошо (4)	Студент ответил на 84-55% вопросов.
удовлетворительно (3)	Студент ответил на 54-30% вопросов.
неудовлетворительно (2)	Студент ответил на 0-29% вопросов.
Критерии оценивания контрольных работ ЗФО	
отлично (5)	Контрольная работа демонстрирует последовательное, логичное и доказательное раскрытие заявленной темы, студент использует ссылки на использованную и доступную литературу, в том числе электронные источники информации. Каждый из цитируемых литературных источников имеет соответствующую ссылку. Работа демонстрирует глубокие знания студента, овладевшего элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявившего всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, обнаружившего творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.
хорошо (4)	Контрольная работа показывает недостаточно последовательное и не всегда логичное раскрытие заявленной темы. Студент не в полной мере показывает уровень изученности учебной литературы, в том числе электронные источники информации. Используемые цитируемые литературные источники имеют соответствующую ссылку. Работа демонстрирует достаточный уровень знаний студента, овладевшего элементами компетенции «знать» и «уметь», проявившего полное знание программного материала по дисциплине, обнаружившего стабильный характер знаний и умений и способного к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
удовлетворительно (3)	В контрольной работе допускаются неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в излагаемых положениях. Студент недостаточно владеет умениями и навыками при работе с рекомендуемой литературой, мало или совсем не использует ссылки на доступную литературу, в том числе электронные источники информации. Работа демонстрирует низкий уровень знаний студента, овладевшего элементами компетенции «знать», т.е. проявившего знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомого с основной рекомендованной литературой, допустившего неточности в ответе на поставленные вопросы и задания, но в основном обладающему необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. В оформлении допущены ошибки и несоответствия требованиям, предъявляемым к данному виду работ.
неудовлетворительно (2)	Контрольная работа демонстрирует неудовлетворительный уровень знаний студента, не овладевшего ни одним из элементов компетенции, т.е. обнаружившего существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине. Контрольная работа не соответствует требованиям, предъявляемым к данному виду работ.
Критерии оценивания ответа на зачете с оценкой	
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.

удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.
Критерии оценивания ответа на экзамене	
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.

11. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, УЧЕБНАЯ И РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Зарецкая Е. Н. Деловое общение. В 2-х томах: учебник. Т. 1. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Проспект, 2016. — 664 с.
2. Коробейникова Л. С. Деловое общение / Л.С. Коробейникова, О.М. Купрюшина. — Воронеж, 2004. — 57 с.
3. Мальханова И. А. Деловое общение: учеб. пособие / И. А. Мальханова. — 2-е изд., перераб. — М.: Академический проект, 2003. — 224 с.
4. Рева В. Е. Деловое общение / В.Е. Рева. — Пенза: ПГУ, 2003. — 240 с.
5. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. — М.: Изд-во Юрайт, 2014. — 463 с.
6. Павлова, Л. Г Деловые коммуникации: учебник для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. "Менеджмент", "Экономика" (бакалавриат) / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М.: КНОРУС, 2016. - 300 с.
7. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / авт.: В. П. Ратников, Э. В. Островский, Л. Т. Подвойская и др.; под ред. В. П. Ратникова; Фин. ун-т при Правительстве РФ. - М.: Юрайт, 2014. - 527 с.
8. Чудинов, А. П. Деловое общение: учеб. пособие для студентов вузов / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - 3-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА: Наука, 2016. - 192 с.

Дополнительная литература:

9. Архангельская, М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам / М.Д. Архангельская. — М.: Эксмо, 2007. — 192 с.

10. Искусство презентаций и ведения переговоров: учеб. пособие для студентов вузов / М. Л. Асмолова; Рос. акад. народ. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - 2-е изд. - М.: РИОР: ИНФРА-М, 2015. - 247 с.
11. Баева, О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие / О.А. Баева. – 2-е изд. – Минск: Новое знание, 2003. – 328 с.
12. Борисов, В.К. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010. – 176 с.
13. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов / Р. Н. Ботавина. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 208 с.
14. Введенская, Л.А. Деловая риторика: учеб. пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. - М.: КНОРУС, 2012. - 416 с.
15. Зельдович, Б.З. Деловое общение: учеб. пособие / Б.З. Зельдович. – М: Альфа-Пресс, 2007. – 456 с.
16. Измайлова, М.А. Деловое общение: учеб. пособие / М.А. Измайлова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2011. – 252 с.
17. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: Инфра-М, 2011. – 432 с.
18. Колтунова, М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет: учеб. пособие для вузов. – М.: ОАО «НПО «Экономика», 2005. – 271 с.
19. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко; Рос. гос. торгово-экон. ун-т. - М.: Юрайт, 2013. - 468 с.
20. Кузин, Ф.А. Культура делового общения: практическое пособие / Ф.А. Кузин. – М.: Ось-89, 2008.- 320 с.
21. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 415 с.
22. Улла, Дик. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки / Улла Дик; пер. с нем. – Изд-во Гуманитарный центр, 2007. – 188 с.

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Учебные занятия проводятся в аудиториях согласно расписанию занятий. Для проведения лекционных и семинарских занятий используются специализированное оборудование, учебный класс, который оснащён аудиовизуальной техникой для показа лекционного материала и презентаций студенческих работ.

Для самостоятельной работы студенты используют литературу читального зала библиотеки Академии Матусовского, имеют доступ к ресурсам электронной библиотечной системы Академии, а также возможность использования компьютерной техники, оснащенной необходимым программным обеспечением, электронными учебными пособиями и законодательно-правовой и нормативной поисковой системой, имеющей выход в глобальную сеть Интернет.

