**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**Московский государственный институт культуры**

|  |
| --- |
| **УТВЕРЖДЕНО:**  **Председатель УМС**  **Театрально-режиссерского факультета**  **Королев В.В.** |

**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, бальный, 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 специальности52.05.01 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), для академического и профессионального взаимодействия | 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 digital инструментами для командной работы над проектами в сфере культуры  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 | **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  технологии;  **Уметь:**  ориентироваться в различных  речевых ситуациях;  понимать основное содержание  профессиональных текстов на  иностранном языке;  воспринимать различные типы  речи, выделяя в них значимую  информацию;  вести основные типы диалога,  соблюдая нормы речевого этикета, с  учетом межкультурного речевого  этикета  **Владеть:**  изучаемым иностранным  языком как целостной системой, его  основными грамматическими  категориями;  навыками коммуникации, в том  числе на иностранном (ых) языке (ах),  для академического и  профессионального взаимодействия |
| УК5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | УК-5.1 Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям  УК-5.2 - Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп  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  УК-5.4 - Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера | **Знать:**  особенности национальных культур;  формы межкультурного общения в  сфере театрального искусства,  театрального образования;  способы налаживания контакта в  межкультурном взаимодействии;  способы преодоления  коммуникативных барьеров;  **Уметь:**  ориентироваться в различных  ситуациях межкультурного  взаимодействия;  устанавливать конструктивные  контакты в процессе межкультурного  взаимодействия;  учитывать особенности  поведения и мотивации людей  различного социального и культурного  происхождения;  применять в межкультурном  взаимодействии принципы  толерантности;  **Владеть:**  навыками создания  благоприятной среды взаимодействия  при выполнении профессиональных  задач;  навыками конструктивного  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 зе, 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 (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 (по неделям семестра) Форма промежуточной 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 | *Тема 1.* Цели и содержание делового общения |
| 2 | *Тема 2.* Стили общения. Этапы и структура делового общения |
| 3 | *Тема 3.* Функции параметры и способы делового общения |
| 4 | *Тема 4.* Вербальная и не вербальная коммуникация |
| 5 | *Тема 5.* Деловая этика и этикет |
| 6 | *Тема 6.* Культура оформления документов в деловом общении |
| 7 | *Тема 7.* Телефонная коммуникация |
| 8 | *Тема8.* Конфликты в деловом общении |
| 9 | *Тема9.* Психология делового общения |

**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-воспитательнм 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: | УК4; УК5 |  |
| 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.) | Зачтено/не зачтено |
|  |
|  |
|  |
| Промежуточная аттестация: зачет с оценкой. | УК4; УК5 | Зачтено/не зачтено |

***6.2. Критерии оценки результатов по******дисциплине***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.  Критерии оценивания:   * 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 | 1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;  2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;  3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. | 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 | Студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:  1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;  2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;  3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого. | 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»](file:///H:\ВГИК\МАРТ%2019%20МАТРИЦА%20испр%20актеры\Б1.В.03%20%20Этикет%20делового%20общения\портал)// [Театры](https://www.culture.ru/theaters); 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 | *Тема 1.* Цели и содержание делового общения | Подготовка к текущему контролю- **устному опросу** | 4 |
| 2 | *Тема 2.* Стили общения. Этапы и структура делового общения | Подготовка к текущему контролю- Подготовка докладов по темам: «Стили общения». | 4 |
| 3 | *Тема 3.* Функции параметры и способы делового общения | Подготовка к текущему контролю- Работа проектного характера(эссе) «Деловые и личные качества специалиста» | 4 |
| 4 | *Тема 4.* Вербальная и не вербальная коммуникация | Подготовка к текущему контролю: Выполнение теста «Коммуникабельны ли Вы» | 4 |
| 5 | *Тема 5.* Деловая этика и этикет | Подготовка к текущему контролю: Решение практических ситуаций | 5 |
| 6 | *Тема 6.* Культура оформления документов в деловом общении | Подготовка к текущему контролю:  Служебный речевой этикет в деловом письме. Упражнение.  Подготовка к межсессионному (рубежному) контролю: Контрольная работа «Социально психологические основы делового общения» | 4 |
| 7 | *Тема 7.* Телефонная коммуникация | Подготовка к текущему контролю- Подготовка деловой беседы по телефону. Решение практических ситуаций | 4 |
| 8 | *Тема8.* Конфликты в деловом общении | Подготовка к текущему контролю- беседа с преподавателем: «Особенности протекания переговорного процесса. Роль медиатора». | 4 |
| 9 | *Тема9.* 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.

1. **Рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся**
   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**

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.

***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.
6. Понятие культуры общения.
7. «Технология» позитивного, продуктивного общения.
8. Принципы, правила и нормы делового общения.
9. Официальные мероприятия в системе делового общения.
10. Этикет приветствия и представления.
11. Визитная карточка, ее роль в деловом мире.
12. Деловой подарок.
13. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов.
14. 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.
15. 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. – 164 с.

**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 языковед, 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-идеально образование, неразрывное единство плана содержания и плана выражения, выступающее в коммуникативных процессах в качестве представителя (заменителя, 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 бихевиористкого 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 объектному 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 используется 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:

Wогd, Ехсеl, PowегРоint;

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):

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.