ФГОС ВО
(версия3++)

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины

Челябинск
ЧГИК
2019

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 00D1680E46414B273672F0CB1FCF0B4DC
Владелец: Синецкий Сергей Борисович
Действителен: с 16.08.2022 до 09.11.2023

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»

Кафедра социально-культурной деятельности

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины

программа бакалавриата
«Менеджмент социально-культурной деятельности»
по направлению подготовки
51.03.03 Социально-культурная деятельность
квалификация: бакалавр

Челябинск
ЧГИК
2019

УДК 316.6 (075)
ББК 88.50я73
Д 29

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (версия 3++) по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность.

Автор-составитель: Степанова Т. П., доцент кафедры социально-культурной деятельности, к.п.н., доцент

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП на заседании совета культурологического факультета рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 8 от 20.04.2019.

Экспертиза проведена 17.05.2019, акт № 2019/СКД(м)

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 08 от 27.05.2019.

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2020/21	протокол № 8 от 18.05.2020
2021/22	протокол № 9 от 30.06.2021
2022/23	протокол № 6 от 30.06.2022
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023
2024/25	

Д 29 Деловое общение : рабочая программа дисциплины : программа бакалавриата «Менеджмент социально-культурной деятельности» по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность, квалификация : бакалавр / автор-составитель Т. П. Степанова; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск, 2019. – 32 с. – (ФГОС ВО версия 3++). – Текст : непосредственный.

Рабочая программа дисциплины включает: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; указание места дисциплины в структуре ОПОП; объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся; содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий; перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине; перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины; перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения; описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

© Челябинский государственный
институт культуры, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация 6
1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 7
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы 7
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся 7
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий 8
4.1. Структура преподавания дисциплины 8
4.1.1. Матрица компетенций 9
4.2. Содержание дисциплины 10
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине 15
5.1. Общие положения 15
5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы 16
5.2.1. Содержание самостоятельной работы 16
5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы 16
5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ... 17
ресурсов необходимых для самостоятельной работы 17
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 18
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе 18
освоения образовательной программы 18
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания 19
6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных 19
этапах их формирования 19
6.2.2. Описание шкал оценивания 19
6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене 19
6.2.2.2. Описание шкалы оценивания 20
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для 23
оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования 23
компетенций в процессе освоения образовательной программы 23
6.3.1. Материалы для подготовки к экзамену 23
6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, ... 23
эссе и творческих заданий по дисциплине 23
6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы 24
6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля 24
формирования компетенций 24
6.3.4.1. Планы семинарских занятий 24
6.3.4.2. Задания для практических занятий 24
6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока) 25
6.3.4.5. Тестовые задания 25
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций 25

7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины 26
7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы 26
7.2. Информационные ресурсы 26
7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы . 26
7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет 27
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 27
9. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для 28
осуществления образовательного процесса по дисциплине 30
Лист изменений в рабочую программу дисциплины 31

Аннотация

1	Индекс и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.09 Деловое общение
2	Цель дисциплины	исследовать особенности делового общения как межкультурной коммуникации и выявить специфику взаимодействия представителей разных национальных культур, а также разработать технологии делового взаимодействия специалиста социально-культурной деятельности на различных уровнях: внутрикорпоративном и внешнекорпоративном
3	Задачи дисциплины заключаются в:	освоение теоретических основ делового общения; ознакомление с национальными особенностями делового общения; изучение системы делового общения в учреждениях социально-культурной сферы; изучение функций, социально-культурных, психологических особенностей делового общения в учреждениях социально-культурной сферы; ознакомление с теоретическими и практическими аспектами организации различных форм делового общения; освоение и практическое применение технологий делового общения в профессиональном деловом взаимодействии
4	Планируемые результаты освоения	ПК-3
5	Общая трудоемкость дисциплины составляет	в зачетных единицах – 3 в академических часах – 108
6	Разработчики	Т. П. Степанова, доцент кафедры социально-культурной деятельности, кандидат педагогических наук, доцент

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В процессе освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения (индикаторы достижения компетенций)			
	Код индикатора	Элементы компетенций	по компетенции в целом	по дисциплине
1	2	3	4	5
ПК-3. Готов к участию в создании и организации эффективной работы проектных команд	ПК-3.1	Знать	основные теоретические положения создания и организации эффективной работы проектных команд	основные теоретические положения организации эффективной работы проектных команд
	ПК-3.2	Уметь	применять базовые методы создании и организации эффективной работы проектных команд	применять базовые методы организации эффективной работы проектных команд
	ПК-3.3	Владеть	методиками выбора и применения эффективной организации работы проектных команд	методиками выбора и применения эффективной организации работы команд

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Продюсирование в сфере культуры», «Социально-культурная анимация», «Корпоративная культура организации социально-культурной сферы».

Освоение дисциплины будет необходимо при изучении дисциплин: «Информационно-просветительные проекты в социокультурной сфере», «Культурнотворческие проекты в социокультурной сфере», «Основы проектирования в сфере культуры», «Теория и практика связей с общественностью»; прохождении практик: проектная, преддипломная, подготовке к государственной итоговой аттестации.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

Таблица 2

Вид учебной работы	Всего часов	
	Очная форма	**Заочная форма**
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	108	108
– Контактная работа (всего)	38,3	24
в том числе:		
лекции	16	8
семинары		
практические занятия	20	6
мелкогрупповые занятия		
индивидуальные занятия		
консультация *в рамках промежуточной аттестации (КонсПА)*	2	2
иная контактная работа (ИКР) *в рамках промежуточной аттестации*	0,3	2
консультации (конс.) контроль самостоятельной работы (КСР)	5 % от лекционных час.	2 4
– Самостоятельная работа обучающихся (всего)	43	77
– Промежуточная аттестация обучающегося – экзамен: контроль	26,7	7

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Структура преподавания дисциплины

Таблица 3

Очная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)					Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа				с/р	
		лек.	сем.	практ.	инд.		
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
Тема 1. Деловое общение: междисциплинарные принципы	**25**	**4**		**6**		**15**	
Тема 2. Инструментальное обеспечение делового общения	**29**	**6**		**8**		**15**	
Тема 3. Технологии, техники делового общения	**25**	**6**		**6**		**13**	
Экзамен 8 семестр	**29**						Экзамен контроль – 26,7 ч. консПА – 2 час. ИКР – 0,3 час. /
Итого в 8 сем.	**108**	**16**		**20**		**43**	**29**

Всего по дисциплине	**108**	**16**		**20**		**43**	**29**

Заочная форма обучения

Наименование разделов, тем	**Общая трудоемкость (всего час.)**	**Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)**					**Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой**
		Контактная работа				**с/р**	
		лек.	**сем.**	**практ.**	**конс, КСР**		
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
Тема 1. Деловое общение: междисциплинарные принципы	**34**	**2**		**2**		**30**	
Консультации Контроль самостоятельной работы	**2**				**2**		
Итого в 7 сем.	**36**	**2**		**2**	**2**	**30**	
Тема 2. Инструментальное обеспечение делового общения	**24**	**2**		**2**		**20**	
Тема 3. Технологии, техники делового общения	**33**	**4**		**2**		**27**	
Консультации Контроль самостоятельной работы	**4**				**2** **2**		
Экзамен 8 семестр	**11**						Экзамен контроль – 7 ч. конс. ПА – 2 час. ИКР – 2 час.
Итого в 8 сем.	**72**	**6**		**4**	**4**	**47**	**11**
Всего по дисциплине	**108**	**8**		**6**	**6**	**77**	**11**

Таблица 4

4.1.1. Матрица компетенций

Наименование разделов, тем	**ПК-3**
1	**2**
Тема 1. Деловое общение: междисциплинарные принципы	+
Тема 2. Инструментальное обеспечение делового общения	+
Тема 3. Технологии, техники делового общения	+
Экзамен 8 семестр	+

4.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Деловое общение: междисциплинарные принципы. Понятие делового общения, его отличие от других видов общения. Направленность делового общения (инструментальная и личностная). Особенности делового общения: регламентированность делового общения деловым протоколом, бизнес-этикетом, внутриорганизационными нормами; соблюдение участниками общения предписаний ролевого амплуа (поведение в соответствии с требованиями, предъявляемыми конкретной ситуацией и ролью); строгое отношение к выбору и использованию вербальных и невербальных средств; ответственность участников делового общения за его результат.Социальные факторы регулирования делового общения. Субординация (вертикаль общения), ее динамика, современные требования. Равные типы отношений между его участниками (горизонталь общения, партисипативные, партнерские отношения). Опосредованность делового общения межличностными отношениями (желательные, нейтральные, нежелательные). Зависимость эффективности делового общения от характера межличностных связей. Функции делового общения: инструментальная, интегративная, функция самовыражения, трансляционная функция, функция социального контроля, социализации, экспрессивная функция. Этика делового общения. Этические принципы и нормы деловых людей.Этический кодекс делового человека. *Влияние национальных особенностей на деловое общение.* Доминирующие в группе паттерны внешнего поведения. Наличие у представителей той или иной группы общих личностных элементов и структур, которые обеспечивают общие формы мировосприятия, поведения, мышления.Концепция «базисной личности» Кардинера; конфигурационный подход к исследованию «национального характера» Бенедикт; описательные исследования и т.д. Классификация деловых культур по Р.Д. Льюису: моноактивные культуры, их характеристика. полиактивные культуры, их особенности. реактивные культуры: характеристика, специфика. *Психологические основы делового общения***.** Знание индивидуального-психологических особенностей общающихся как фактор эффективного делового общения. Темперамент как характеристика индивида со стороны динамических особенностей его психической деятельности. Сенсорная типология (типы людей в зависимости от преобладающей сферы сенсорного опыта): визуальный тип, аудиальный тип, кинестетический тип. Механизмы познания другого человека в процессе общения: идентификация, эмпатия, рефлексия. Самопрезентация как способность влияния на процесс формирования своего я-образа у партнера. Психологические приемы создания благоприятной психологической атмосферы («имя собственное», «зеркало отношения», комплимент, улыбка, «терпеливый слушатель», прием «личная жизнь» и т.д.). Выслушивание партнера как психологический прием. *Конфликты в деловом общении.* Понятие конфликт. Виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов в процессе делового взаимодействия. Деструктивная энергия конфликта. Конструктивный потенциал конфликта. Логикоструктурный анализ конфликта. Динамика конфликта. Направленность конфликта (горизонтальный, вертикальный, смешанный). Характер конфликтов (объективные, субъективные). Сферы разрешения конфликта (деловая, личностная). Стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, сотрудничество, компромисс, адаптация, уклонение). Общая логика анализа конфликтных ситуаций (анализ конкретной ситуации, статусов, интересов, позиций, полномочий, возможностей влияния всех участников; определение единого критерия оценки вариантов решения конфликтной ситуации; определение ресурсов управления участниками ситуации с точки зрения главного действующего лица; оценка каждого варианта действий с точки зрения рисков последствий для индивидуальной, групповой и организационной эффективности; выводы, рекомендации). Методы и приемы управления конфликтами. Зависимость выбора методов и приемов управ-

ления конфликтами от целей, которые вы ставите перед собой в данной ситуации. Информационное управление конфликтом. Техника активного слушания как прием информационного управления конфликтом. Эмпатия в управлении конфликтом. Мягкая тактика: приемы работы с агрессией, конструктивная критика. Жесткие тактики взаимодействия: противодействие манипулированию, приемы защиты от манипуляций.

Тема 2. Инструментальное обеспечение делового общения. *Речевая культура делового человека.* Понятие коммуникация, язык, речь, мышление, речевая деятельность. Культура речи делового человека как владение нормами устного и письменного литературного (в т.ч. профессионального) языка, а также умение использовать языковые средства в разных ситуациях делового общения в соответствии с целями и содержанием речи. Основные функции коммуникации. Речь как инструмент деловой коммуникации. Основные требования к речевому взаимодействию участников делового общения (владение профессиональной терминологией, точность словоупотребления, логика речи, правильность постановки ударений, лексическое разнообразие, чистота речи и т.д.). Речевые ошибки, вызывающие затруднения в процессе речевого взаимодействия (неуместное употребление иностранных слов, просторечий, канцеляризмов, диалектных слов, слов-паразитов, жаргонных, вульгарных слов). Официально-деловой стиль речи. Виды официально-делового стиля, их специфика: законодательный (закон, статья, параграф, нормативный акт, указ, кодекс, повестка); дипломатический (нота, коммюнике и т.д.); административно-канцелярский (расписка, справка, докладная записка, доверенность, приказ, распоряжение, заявление, письмо и т.д.). Речевая ситуация и речевое действие. Виды речевой деятельности: говорение, слушание, чтение, письмо. Устная и письменная речь. Формы и жанры речевой коммуникации, их характеристика. Виды монологической речи: информационная речь, убеждающая речь, воодушевляющая речь, призывающая речь т.д. Диалог как форма общения. Логическая организация текстов-диалогов (доказательство, аргументация, убеждение). Методика подготовки публичного выступления. *Невербальная культура делового человека.* Отражение внутреннего мира человека в языке жестов, мимики, телодвижений. Информационный потенциал невербальных проявлений делового человека. Диагностика намерений, искренности, заинтересованности, уверенности и т.п. по невербальным знакам, демонстрируемым участниками делового общения. Взгляд, мимика, поза, жест, пантомимика – кинестетический ресурс общения. Паралингвистические средства общения: интонационный строй речи, сила, громкость, темп голоса, темпоритм речи, паузы.Просодика: типы дистанций между участниками общения, «зоны общения». Влияние национальных особенностей на невербальное поведение человека. Понимание невербального языка, учет его информационного ресурса как фактор эффективного делового общения. Невербальная культура делового человека как владение навыками трансляции информации при помощи невербальных средств общения; а так же декодирования невербальной информации партнера по деловому общению, способствующие осуществлению эффективного взаимодействия. *Современный бизнес-этикет.* Бизнес-этикет как инструмент регуляции отношений, построение карьеры. Деловой этикет: истоки, принципы, функции. Гражданский и деловой этикет, их отличия, особенности. Бизнес-этикет – составная часть корпоративной культуры компании. Стратегия, миссия, приоритетные ценности, этика компании, нормы поведения. Принципы бизнес-этикетаВербальные компонент; вокальные – интонация скорость, тембр, громкость, ударение, ритмика; визуальные («красноречивое безмолвие», мимика, визуальный контакт, движение тела, осанка, жестикуляция, состояние рук, одежда); Ключевые зоны внешнего облика: верхняя, центральная, нижняя, их особенности, значение. Рекомендации по использованию аксессуаров (галстук, запонки, часы, украшения и т.д.), требования к прическе, макияжу и т.д.

Психологическое воздействие цвета, использование цветовой гаммы в деловой одежде.Правила поведения с коллегами и подчиненными, старшинами по статусу; на обеде, деловой вечеринке. Правила пользования мобильным телефоном. *Деловой протокол.* Понятие деловой протокол и этикет. Дипломатический протокол, протокол в деловом общении. Протокольные вопросы приема зарубежной делегации (цель визита представителей иностранных фирм, персональный состав, уровень представительства). Ранг главы делегации и форма ее приема. Подготовка программы пребывания: встреча делегации; деловая часть программы (переговоры, встречи, беседы); приемы (завтраки, обеды и т. д.); культурная программа; поездки по стране; проводы делегации.Порядок встречи делегации: приветствия и представления, рассадка по автомобилям, визит вежливости, рассадка за столом переговоров, запись беседы. Разговор по телефону с официальными лицами. Подарки и сувениры. Приемы, виды приемов. Деловые приемы: «бокал вина» или «бокал шампанского»; «завтрак». Вечерние приемы: «обед», «обед-буфет», «ужин». Приемы типа «a la фуршет», «коктейль»; маленькие приемы, «кофейный или чайный стол». Подготовка к проведению приема: выбор вида приема; составление списка приглашенных; рассылка приглашений; определение плана рассадки за столом (на завтраке, обеде и ужине); составление меню; сервировка столов и обслуживание гостей; подготовка тостов и речей; составление схемы или порядка проведения приема. Особенности сервировки, речи, беседы, манера поведения за столом. Форма одежды на деловых встречах, приемах (дневных, вечерних). *Тайм-менеджмент как инструмент эффективного делового взаимодействия.* Понятие тайм-менеджмента. Ценностное отношение ко времени. Линейная и нелинейная организация труда. Временная компетентность как правильное восприятие времени («чувство времени»). Умения и навыки оптимального распределения времени. Моделирование реалистичной программы реализации целей во времени. Планирование последовательности дел на рабочую неделю, день. Следование плану как условие эффективности производственной деятельности. Возрастание угрозы стресса при неправильном использовании временного потенциала (наслоение дел, бессистемность, перенос дел и т.д.). Рекомендации по организации рабочего времени, планированию последовательности дел, ведению деловых записей. Организация рабочего пространства как фактор экономии времени (рабочий стол, документация и т.д.)

Тема 3. Технологии, техники делового общения. Виды делового общения. *Деловая беседа: сущность, структура, технологии организации.* Факторы, обусловливающее развитие делового взаимодействия. Видовое разнообразие делового общения: беседа, переговоры, совещание, брифинг, пресс-конференция, презентация и т.д. Основные характеристики данных видов делового общения. Деловая беседа как межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной производственной проблемы. Отличие деловой беседы от бытовой (цель, содержание, технологии, техники, ресурсное обеспечение и т.д.).Официальная и неофициальная деловая беседа их особенности. Классификация деловых бесед по характеру обсуждаемых вопросов (кадровые, дисциплинарные, проблемные, организационные, творческие, прием посетителей). Диалогичный (полилогичный) характер деловой беседы. Требования к диалогу. Функции деловой беседы. Этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров (изложение и обоснование своей позиции); выяснение позиций других участников беседы; совместный анализ проблемы; принятие решений, заключительный этап. Вопросы как инструмент ведения беседы. Значение вопросов в деловой беседе (привлечение внимания к обсуждаемой проблеме; трансляция информации; побуждение к размышлению, действию; удержание беседы в нужном русле; установление и поддержание обратной

связи). Классификация вопросов беседы: закрытые, открытые, риторические, переломные вопросы, вопросы для обдумывания. Техника аргументации. Слабые, средние, сильные аргументы, их система, логика. Приемы создания благоприятной психологической атмосферы. Умение слушать как фактор понимания. Виды, техники слушания. Участники деловой беседы (принцип необходимости и достаточности). Время проведения деловой беседы. Место проведения деловой беседы. Методика подготовки и проведения деловой беседы. *Технологии современного переговорного процесса.* Переговоры как разновидность делового общения. Особенности деловых переговоров: разнородность интересов сторон, взаимозависимость участников переговоров, ограниченность возможностей одностороннего решения проблемы. Переговоры в деловом общении – процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения. Стратегии ведения переговоров: позиционный торг, ориентированный на конфронтационный тип поведения; переговоры на основе взаимного учета интересов – партнерский тип поведения сторон. Динамика переговоров: подготовка к переговорам; процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Подготовительный период: организационные вопросы, определение цели переговоров, состава участников переговорного процесса; выбор места и времени встречи; определение повестки дня, анализ проблемы, соотнесение собственных интересов с интересами партнера. Этапы ведения переговоров (уточнение интересов и позиций сторон; обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы; достижение результата). Итоги деловых переговоров. Три типа решений: серединное (или компромиссное); ассиметричное (уступки одной из сторон значительно превышают уступки другой); принципиально новое решение (удовлетворяющее интересы каждой из сторон). Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых решений. *Деловое совещание.* Деловое совещание как способ открытого коллективного обсуждения тех или иных вопросов. Виды деловых совещаний: диктаторские (право голоса у руководителя); автократические (диалоговый способ общения (руководитель задает вопросы каждому участнику и получает ответы на них); агрегативный (планируется доклад руководителя и выступления назначенных им подчиненных); дискуссионные (свободный обмен мнениями, решение принимается голосованием, утверждается руководителем); свободные (без четкой повестки дня и без председателя). Цели деловых совещаний. Подготовка, организация и проведение делового совещания. Подготовка к проведению включает в себя: определение его тематики, цели, формирование повестки дня, задач и продолжительности, даты и времени начала, состава участников, регламента работы, подготовка руководителя, доклада и проекта решения, предварительная подготовка участников и помещения, ведения протокола. Организация и ведение дискуссий. Приемы и методы разработки и принятия решений. *Презентация как вид делового взаимодействия.* Презентация как публичное представление чего-либо нового. Значение презентации как профессионального инструмента, помогающего добиться социально-производственной цели. Функции деловой презентации (привлечение внимания к организации, личности деловых кругов, общественности; увеличение их популярности; мобилизация ресурсов личности и организации). Цели деловых презентаций: убедить действовать в нужном направлении, одобрить новый проект, поддержать идею, предложение; купить продукт или услугу; принять бюджет, законодательный акт; использовать полученную информацию; внедрить новые методы и т.д.). Виды презентаций по Л. Аррендо: по отношению аудитории к презентатору: внешняя (аудитория и презентатор представляют разные организации); внутренняя (презентатор и аудитория представляют одну организацию). Вертикаль внутренних презентаций – нисходящая и восходящая презентация. По целям различаются: продвигающие презентации; информационные презентации. по размеру (количеству) аудито-

рии: публичная презентация; камерная презентация; приватная презентация. Структура презентации. Участники, аудитория презентации. Методика подготовки публичной, камерной, приватной презентации. *Технология подготовки и организации брифинга, пресс-конференции.* Брифинг (в пер. с англ. – краткий инструктаж), пресс-конференция – официальная встреча представителей СМИ с государственными, общественными деятелями, общественными деятелями, учеными, деятелями культуры для формирования общественного мнения, информирование о событиях политической, экономической, культурной жизни. Общее и особенное в структуре и методике проведение брифинга и пресс-конференции. Технологии подготовки и проведения брифинга, пресс-конференции, определение цели, контингента, социального статуса аудитории, предполагаемые вопросы, прогнозировании реакций, линии поведения аудитории, наиболее типичных и неординарных ситуаций. Требование к выступающему: краткость и содержательность, обоснованность суждений, исключение двусмысленности слов с двойным значением, предельная ясность, точность. Независимость ответов от внутреннего эмоционального состояния выступающего, его настроения, предубеждений. *Переписка как вид делового общения.* Официально-деловой стиль изложения деловых писем, его основные характеристики: нейтральный тон; умеренность в просьбах; отсутствие давления, навязывания ожидаемого исхода; юридическая грамотность; краткость изложения и т. д. Слова, устойчивые словосочетания, используемые при написании служебных документов (синтаксические конструкции, используемые для изложения мотивов, объяснения причин для принятия тех или иных действий; формулировки для выражения отказа, - предупреждения, просьб; формулировки для выражения предупреждения, просьб; формулировки для выражения предупреждения; устойчивые предупредительные обороты; формулировки для уведомления и т.д.). *Основные формы деловой переписки*. Общие требования к деловым письмам. Общая структура делового письма: заголовок, дата написания, наименование и адрес получателя, вступительное обращение, указание на общее содержание письма; основной текст; заключительная формула вежливости; подпись отправителя; ссылка на приложение; сведение об исполнителе; постскриптум. Характерные типы деловых писем (письмо презентация, письмо-офферта, письмо-запрос, письмо-рекламация). Телеграммы, требования к содержанию, оформлению. Телефонограммы, особенности их составления. Курьерская почта, факсимильная связь, структура факсимильного сообщения. Общие требования к поздравительным письмам. *Визитная карточка*, ее функции, информационный блок (содержание), структура, оформление. Вручение, получение визитной карточки. Содержание подписей на визитках. Записная книжка делового человека, ежедневник, планинг. *Электронные средства деловой коммуникации.* Методы передачи сообщений: факсимильные, кодовые. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема. Типы сканеров и их использование для изготовления электронной копии передаваемого документа. Функциональная и экономическая эффективность использования электронной почты. Мобильные средства связи: пейджеры (сигнальные, голосовые, цифровые, текстовые), сотовые телефоны. Средства электронной работы в компьютерных сетях. Телеконференция. Технические средства демонстрации: телевизионные мосты, компьютерная видеоконференцсвязь (КВКС).

Понятие корпоративная культура. Структурные элементы, функции корпоративной культуры. Корпоративный имидж как символический образ организации, обуславливающий ее восприятие как субъекта. Функции корпоративного имиджа: позиционирование предприятия (предполагающие соотнесение миссии организации с потребностями его потенциальных клиентов (потребителей)); побуждение к действиям, формирование установки (на приобретение продукта, покупку услуги и т.д.). Благоприятный и нейтральный имидж фирмы. Внутренняя аудитория имиджа организации – пер-

сонал. Имидж делового человека как персонифицированный образ организации, способствующий достижению тех целей и задач, которые определяются миссией и руководством фирмы. Внутренние и внешние компоненты имиджа делового человека, их соотношение, сочетание. Функции имиджа делового человека (позиционирование причастности к миссии организации, интериоризация ее ценностей и целей, демонстрация профессиональной компетентности, ответственности за фирму, процесс и результаты своей деятельности; формирование позитивного восприятия организации у потенциальных клиентов, общественности; побуждение к обращению за услугами, производимыми данным предприятием).

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

5.1. Общие положения

Самостоятельная работа обучающихся – особый вид познавательной деятельности, в процессе которой происходит формирование оптимального для данного индивида стиля получения, обработки и усвоения учебной информации на основе интеграции его субъективного опыта с культурными образцами.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется на лекциях, практических занятиях и др. Внеаудиторная самостоятельная работа может осуществляться:

– в контакте с преподавателем: на консультациях по учебным вопросам, по подготовке курсовых и выпускных квалификационных работ, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т. д.;

– без контакта с преподавателем: в аудитории для индивидуальных занятий, в библиотеке, дома, в общежитии и других местах при выполнении учебных и творческих заданий.

Внеаудиторная самостоятельная работа, прежде всего, включает повторение материала, изученного в ходе аудиторных занятий; работу с основной и дополнительной литературой и интернет-источниками; подготовку к практическим занятиям; выполнение заданий, вынесенных преподавателем на самостоятельное изучение; научно-исследовательскую и творческую работу обучающегося.

Целью самостоятельной работы обучающегося является:

– формирование приверженности к будущей профессии;

– систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний умений, владений;

– формирование умений использовать различные виды изданий (официальные, научные, справочные, информационные и др.);

– развитие познавательных способностей и активности обучающегося (творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности);

– формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию, самореализации;

– развитие исследовательского и творческого мышления.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, и ее объем по каждой дисциплине определяется учебным планом. Методика ее организации зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, индивидуальных качеств и условий учебной деятельности.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающийся должен:

знать:

– систему форм и методов обучения в вузе;
– основы научной организации труда;
– методики самостоятельной работы;
– критерии оценки качества выполняемой самостоятельной работы;
уметь:
– проводить поиск в различных поисковых системах;
– использовать различные виды изданий;
– применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;
владеть:
– навыками планирования самостоятельной работы;
– навыками соотнесения планируемых целей и полученных результатов в ходе самостоятельной работы;
– навыками проектирования и моделирования разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению, но с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и владениям обучаемых. Обязательно следует помнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочного занятия, а затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном рабочей программой дисциплины.

5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Таблица 5

5.2.1. Содержание самостоятельной работы

Наименование разделов, темы	**Содержание самостоятельной работы**	**Форма контроля**
Тема 1. Деловое общение: междисциплинарные принципы	Самостоятельная работа № 1. Тема 1. Деловое общение: междисциплинарные принципы	Мини-опрос, оценка выступлений
Тема 2. Инструментальное обеспечение делового общения	Самостоятельная работа № 2. Тема 2. Инструментальное обеспечение делового общения	Проверка выполненного задания
Тема 3. Технологии, техники делового общения	Самостоятельная работа № 3. Тема 3. Технологии, техники делового общения	Проверка задания

5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа № 1. Тема «Деловое общение: междисциплинарные принципы»

Цель работы: освоение междисциплинарных принципов делового общения

Задание и методика выполнения:

1. Подготовить доклад и/или презентацию по теме «Особенности межкультурных коммуникаций в процессе делового взаимодействия».

2. Подготовить обзор методик разработки модели имиджа делового человека в

форме доклада и/или презентации.

Самостоятельная работа № 2. Тема «Инструментальное обеспечение делового общения»

Цель работы: ознакомиться с интрументами делового общения.

Задание и методика выполнения:

1. Подготовить презентацию по раскодированию невербальной информации.
2. Разработать в малых группах проект программы пребывания иногородних участников конференции.
3. Составить методику анализа эффективности личной деятельности. Провести ее апробацию.

Самостоятельная работа № 3. Тема «Технологии, техники делового общения»

Цель работы: получить представление о технологиях и техниках делового общения.

Задание и методика выполнения:

1. Подготовить проект деловой беседы по заданной теме (утверждается индивидуально с педагогом).
2. Подготовить проект переговоров с потенциальным спонсором.
3. Подготовить проект совещания по перспективам развития учреждения.
4. Подготовить презентацию специальности.

5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы

См. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

http://www.culturalmanagement.ru/ - Информационно-сервисный центр «Культура: политика, планирование, менеджмент»

http://www.amcult.ru/ - Ассоциация менеджеров культуры

Нормативная документация: справочно-поисковые системы «Гарант», «Консультант+», «Кодекс».

http://old.mkrf.ru/ - Министерство культуры Российской Федерации

http://www.culture-chel.ru/ - Министерство культуры Челябинской области

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 6

Паспорт фонда оценочных средств для текущей формы контроля

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Тема 1. Деловое общение: междисциплинарные принципы	ПК-3. Готов к участию в создании и организации эффективной работы проектных команд	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	– Практическое занятие № 1. Тема «Деловое общение: междисциплинарные принципы» – Самостоятельная работа № 1. Тема «Деловое общение: междисциплинарные принципы».
Тема 2. Инструментальное обеспечение делового общения	ПК-3. Готов к участию в создании и организации эффективной работы проектных команд	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	– Практическое занятие № 2. Тема «Инструментальное обеспечение делового общения» – Самостоятельная работа № 2. Тема «Инструментальное обеспечение делового общения».
Тема 3. Технологии, техники делового общения	ПК-3. Готов к участию в создании и организации эффективной работы проектных команд	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	– Семинар № 3. Тема «Технологии, техники делового общения» – Самостоятельная работа № 3. Тема «Технологии, техники делового общения».

Таблица 7

Паспорт фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Тема 1. Деловое общение: междисциплинарные принципы	ПК-3. Готов к участию в создании и организации эффективной работы проектных команд	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	– Вопросы к экзамену (6 семестра) № теоретических вопросов: 1-5 № практико-ориентированных заданий: 1
Тема 2. Инструментальное обеспечение делового общения	ПК-3. Готов к участию в создании и организации эффективной работы проектных команд	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	– Вопросы к экзамену (6 семестра) № теоретических вопросов: 6 № практико-ориентированных заданий: 1
Тема 3. Технологии, техники делового общения	ПК-3. Готов к участию в создании и организации эффективной работы проектных команд	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	– Вопросы к экзамену (6 семестра) № теоретических вопросов: 7-10 № практико-ориентированных заданий: 1

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Таблица 8

Показатели и критерии оценивания компетенций

Планируемые результаты освоения ОПОП	Показатели сформированности компетенций	Критерии оценивания
1	**2**	**3**
ПК-3	– понимает принципы организации эффективной командной работы; – применяет методы организации командной работы; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.

Таблица 9

Этапы формирования компетенций

Наименование этапа	Характеристика этапа	Формы контроля
1	**2**	**3**
Начальный (входной) этап формирования компетенций	Диагностика входных знаний в рамках компетенций.	Входное тестирование, самоанализ, устный опрос и др.
Текущий этап формирования компетенций	Выполнение обучающимися заданий, направленных на формирование компетенций Осуществление выявления причин препятствующих эффективному освоению компетенций.	Активная учебная лекция; практические; самостоятельная работа: устный опрос по диагностическим вопросам; письменная работа; самостоятельное решение контрольных заданий и т. д.
Промежуточный (аттестационный) этап формирования компетенций	Оценивание сформированности компетенций по отдельной части дисциплины или дисциплины в целом.	***Экзамен:*** – ответы на теоретические вопросы; – выполнение практико-ориентированных заданий

6.2.2. Описание шкал оценивания

Таблица 10

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения

Отлично	Обучающийся показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, демонстрируя умения и владения, определенные программой. Грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного теоретического материала, знает дополнительно рекомендованную литературу. Обучающийся способен действовать в нестандартных практико-ориентированных ситуациях. Отвечает на все дополнительные вопросы. Результат обучения показывает, что достигнутый уровень оценки результатов обучения по дисциплине является основой для формирования соответствующих компетенций.
Хорошо	Результат обучения показывает, что обучающийся продемонстрировал результат на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, владениями по дисциплине. Допускает незначительные ошибки при освещении заданных вопросов. Обучающийся способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.
Удовлетворительно	Результат обучения показывает, что обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине. Ответы излагает хотя и с ошибками, но исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов. Обучающийся способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и владений для решения практико-ориентированных задач.
Неудовлетворительно	Результат обучения обучающегося свидетельствует об усвоении им только элементарных знаний ключевых вопросов по дисциплине. Допущенные ошибки и неточности в ходе промежуточного контроля показывают, что обучающийся не овладел необходимой системой знаний и умений по дисциплине. Обучающийся допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.

Таблица 11

6.2.2.2. Описание шкалы оценивания

Устное выступление (доклад)

Дескрипторы	**Образцовый, примерный; достойный подражания ответ (отлично)**	**Законченный, полный ответ (хорошо)**	**Изложенный, раскрытый ответ (удовлетворительно)**	**Минимальный ответ (неудовлетворительно)**	**Оценка**
Раскрытие проблемы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	

	обоснованы.	и/или обоснованы.			
Представление	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использованы все необходимые профессиональные термины.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано большинство необходимых профессиональных терминов.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Профессиональная терминология использована мало.	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	
Оформление	Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3–4 ошибки в представляемой информации.	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	
Ответы на вопросы	Ответы на вопросы полные с приведением примеров.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Только ответы на элементарные вопросы.	Нет ответов на вопросы.	
Умение держаться на аудитории, коммуникативные навыки	Свободно держится на аудитории, способен к импровизации, учитывает обратную связь с аудиторией.	Свободно держится на аудитории, поддерживает обратную связь с аудиторией.	Скован, обратная связь с аудиторией затруднена.	Скован, обратная связь с аудиторией отсутствует, не соблюдает нормы речи в простом высказывании.	
Итог					

Письменная работа (эссе)

Оценка по номинальной шкале	**Характеристики ответа обучающегося**
Отлично	Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя; деление текста на введение, основную часть и заключение; в основной части последовательно, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; правильно (уместно и достаточно) применяются разнообразные средства связи; для выражения своих мыслей пользуется научным языком; демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.

Хорошо	Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, задача заинтересовать читателя в целом выполнена; в основной части последовательно, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; уместно применяются разнообразные средства связи; для выражения своих мыслей обучающийся чаще всего пользуется научным языком.
Удовлетворительно	Во введении тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует теме эссе; в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно; заключение и выводы не полностью соответствуют содержанию основной части; недостаточно или, наоборот, избыточно используются средства связи; язык работы в целом не соответствует предъявляемому уровню.
Неудовлетворительно	Во введении тезис отсутствует или не соответствует теме эссе; в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы; выводы не вытекают из основной части; средства связи не обеспечивают связность изложения; отсутствует деление текста на введение, основную часть и заключение; язык работы можно оценить как «примитивный».

Практическое (практико-ориентированное) задание

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, путаясь в профессиональных понятиях.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

Деловые игры / тренинги

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	Даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Хорошо	Даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда четки-

	ми.
Удовлетворительно	Даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчетов и экспресс-оценки показателей эффективности управления организацией, однако на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.
Неудовлетворительно	Не выполнены требования, предъявляемые к знаниям, оцениваемым «удовлетворительно».

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.3.1. Материалы для подготовки к экзамену

Таблица 12

Материалы, необходимые для оценки знаний (примерные теоретические вопросы) к экзамену

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1.	Особенности делового общения	**ПК-3**
2.	Функции делового общения	**ПК-3**
3.	Качества делового человека.	**ПК-3**
4.	Технологии, техники делового общения	**ПК-3**
5.	Инструментальное обеспечение делового общения	**ПК-3**
6.	Каковы задачи первого этапа деловой беседы?	**ПК-3**
7.	Какова методика подготовки беседы?	**ПК-3**
8.	Каковы типы презентации?	**ПК-3**
9.	Какие требования предъявляются к деловому разговору по телефону?	**ПК-3**
10.	Типы деловых писем	**ПК-3**

Таблица 13

Материалы, необходимые для оценки умений и владений (примерные практико-ориентированные задания)

№ п/п	Темы примерных практико-ориентированных заданий	Код компетенций
1	Составьте схему первого этапа деловой беседы	**ПК-3**
2	Напишите основные техники делового общения	**ПК-3**

6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине

Написание рефератов (эссе, творческих заданий) не предусмотрено.

6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций

6.3.4.1. Планы семинарских занятий

Семинарские занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

6.3.4.2. Задания для практических занятий

Практическая работа № 1. Тема «Деловое общение: междисциплинарные принципы»
Творческое задание

Цель работы – освоить междисциплинарные принципы делового общения.

Задание и методика выполнения: на основании теоретического лекционного материала, в группах по 3 человека формируются презентационные доклады. Группы их защищают на занятиях, участвуют в обсуждениях докладов других групп. Презентационные темы:

1. Какие национальные черты и особенности деловых людей бывают.
2. Классификация деловых культур по Р.Д. Льюису.
3. Особенности делового общения представителей различных культур.
4. Понятие корпоративная культура. Структурные элементы, функции корпоративной культуры.
5. Корпоративный имидж как символический образ организации, обуславливающий ее восприятие как субъекта.
6. Внутренние и внешние компоненты имиджа делового человека, их соотношение, сочетание.
7. Понятие конфликт. Виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов в процессе делового взаимодействия.
8. Методы и приемы управления конфликтами.
9. Преодоление конфликтов с помощью ключевых элементов общения

Практическая работа № 2. Тема «Инструментальное обеспечение делового общения»
Дискуссия

Цель работы – освоить междисциплинарные принципы делового общения.

Задание и методика выполнения: на основании теоретического лекционного материала, в группах по 3 человека формируются презентационные доклады. Группы их защищают на занятиях, участвуют в обсуждениях докладов других групп. Презентационные темы:

1. Понятие тайм-менеджмента. Временная компетентность как правильное восприятие времени («чувство времени»).
2. Организация рабочего пространства как фактор экономии времени (рабочий стол, документация и т.д.)

Практическая работа № 3. Тема «Технологии, техники делового общения»
Диспут

Цель работы – освоить междисциплинарные принципы делового общения.

Задание и методика выполнения: на основании теоретического лекционного материала, в группах по 3 человека формируются презентационные доклады. Группы их защищают на занятиях, участвуют в обсуждениях докладов других групп. Презентационные темы:

1. Деловой разговор как форма делового взаимодействия.
2. Правила ведения делового разговора по телефону.
3. Структура делового разговора по телефону.

6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока)

Контрольная работа в учебном процессе не используется.

6.3.4.5. Тестовые задания

Тестовые задания включены в фонд оценочных средств. Используются тестовые задания в форме выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных, установление соответствия (последовательности), кейс-задания.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (утв. приказом Министерства образования и науки РФ № 301от 05.04.2017) и локальными актами (положениями) образовательной организации «Об организации учебной работы» (утв. 25.09.2017), «О порядке проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 25.09.2017), «О порядке проведения промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 24.09.2018).

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине отражены в 4 разделе «Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий».

Анализ и мониторинг промежуточной аттестации отражен в сборнике статистических материалов: «Итоги зимней (летней) зачетно-экзаменационной сессии».

2. Для подготовки к промежуточной аттестации рекомендуется пользоваться фондом оценочных средств:

– перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.1);

– описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. п. 6.2);

– типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.3).

3. Требования к прохождению промежуточной аттестации экзамен. Обучаю-

щийся должен:

–своевременно и качественно выполнять практические работы;

–своевременно выполнять самостоятельные задания;

–пройти промежуточное тестирование;

–реализовать проект в группе.

4. Во время промежуточной аттестации используются:

– портфолио проекта события;

– список теоретических вопросов и база практических заданий, выносимых на экзамен;

– описание шкал оценивания;

– справочные, методические и иные материалы.

5. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья фонды оценочных средств адаптированы за счет использования специализированного оборудования для инклюзивного обучения. Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене.

7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины

7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы[1]

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений [Текст]: учеб. / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 368 с.

2. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения : учеб. пособие для сред. проф. образования / Г. М. Шеламова. – М. : Издат. центр академия, 2004.

3. Шеламова, Г. М. Этикет делового общения [Текст]: учеб. пособие / Г. М. Шеламова. – М.: Академия, 2005. – 192 с.

4. Психология и этика делового общения: учеб. для студ. Вузов / ред. Лавриненко, В. Н. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ, 2003. – 415 с.

5. Психология делового преуспевания [Текст] / рук. Авт. Кол. Колесников А. Н.; авт. Алехина Е .А. [и др.]. – М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001. – 304 с.

6. Сэмпсон, Э. Бизнес- презентация [Текст]: творческие идеи для блестящего выступления /Элери Сэмпсон; перэ с англ. С. Харций, О. Трофимова. – М.: Деловая культура; Альпина Бизнс Букс, 2004. – 202 с.

7. Юнг, К. Г. Психологические темы / К. Г, Юнг. – М. , 1996.

8. Якокка, Л. Карьера менеджера [Текст]: [Как достичь головокружительной карьеры, мировой известности и богатства]: пер. с англ. / Ли Якокка, Уильям Новак; худож. Обл. М. В. Драко. – 2-е изд. – Минск: Попурри, 2002. – 416 с.

7.2. Информационные ресурсы

7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных:

Единое окно доступа к информационным ресурсам.– Режим доступа:

[1] Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

http://window.edu.ru

«Киберленинка» Научная электронная библиотека.– Режим доступа: https://cyberleninka.ru

Национальная электронная библиотека – Режим доступа:http://xn--90ax2c.xn--p1ai/

Национальный открытый университет.– Режим доступа :http://www.intuit.ru/

ЭБС «Лань» – Режим доступа:http://e.lanbook.com

ЭБС «Руконт» –- Режим доступа: http://rucont.ru

Информационные справочные системы:

Гарант,

Консультатнт+

7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

1. http://www.cpolicy.ru/ - Институт культурной политики
2. http://www.culturalmanagement.ru/ - Информационно-сервисный центр «Культура: политика, планирование, менеджмент»
3. Нормативная документация: справочно-поисковые системы «Гарант», «Консультант+», «Кодекс».
4. www.cfin.ru - Корпоративный менеджмент
5. http://www.ecsocman.edu.ru/ =- Экономика. Социология. Менеджмент. Федеральный образовательный портал
6. http://www.cultmanager.ru/ Журнал «Справочник руководителя учреждения культуры»
7. http://old.mkrf.ru/ - Министерство культуры Российской Федерации
8. http://www.culture-chel.ru/ - Министерство культуры Челябинской области
9. http://www.bisinessvoc.ru/ - Бизнес-словарь
10. http://economicus.ru/ - Economicus.ru

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Комплексное изучение обучающимися дисциплины предполагает: овладение материалами лекций, учебной и дополнительной литературой, указанной в рабочей программе дисциплины; творческую работу обучающихся в ходе проведения семинарских (практических, индивидуальных) занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы обучающихся.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Основой для подготовки обучающегося к семинарским занятиям являются лекции и издания, рекомендуемые преподавателем (см. п. 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы).

Основной целью практических занятий является отработка профессиональных умений и владений навыками. В зависимости от содержания практического занятия могут быть использованы методики интерактивных форм обучения. Основное отличие активных и интерактивных упражнений и заданий в том, что они направлены не только и не столько на закрепление уже изученного материала, сколько на изучение нового.

Для выполнения заданий самостоятельной работы в письменной форме по темам обучающиеся, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изда-

ний и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах: «Дом культуры», «Культура: управление, экономика, право», «Справочник руководителя учреждения культуры», «Консультант директора», «Менеджмент в России и за рубежом», «Секрет фирмы», «Управление компанией», «Эксперт», «Свой бизнес», «Карьера», «Психология для руководителя» (задания для самостоятельной работы см. в Разделе 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине).

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) с обучающимися в ходе изучения материала данной дисциплины.

Выбор методов обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется с учетом особенностей восприятия ими учебной информации, содержания обучения, методического и материально-технического обеспечения. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Таблица 14

Оценочные средства по дисциплине с учетом вида контроля

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
Аттестация в рамках текущего контроля	Средство обеспечения обратной связи в учебном процессе, форма оценки качества освоения образовательных программ, выполнения учебного плана и графика учебного процесса в период обучения студентов.	Текущий (аттестация)
Деловая и(или) ролевая игра	Коллективное практическое занятие, позволяющее обучающимся совместно находить оптимальные варианты решений в искусственно созданных условиях, максимально имитирующих реальную обстановку (например, имитация принятия решений руководящими работниками или специалистами в различных производственных вопросах, осуществляемых при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределённости). Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Текущий (в рамках практического занятия или семинара)
Доклад	Средство оценки навыков публичного выступления по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Текущий (в рамках самостоятельной работы и семинара)
Экзамен	Формы отчетности обучающегося, определяемые учебным планом. Экзамены служат формой проверки качества выполнения обучающимися учебных работ, усвоения учебного материала практических и семинарских занятий	Промежуточный

Кейс-задача	Проблемное задание, в котором, обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы в соответствующей области.	Текущий (в рамках практического занятия или сам. работы)
Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Текущий (в рамках практического занятия), промежуточный (часть аттестации)
Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Текущий (в рамках семинара)
Конференция	Форма обучения и контроля, основанная на свободном, откровенном обсуждении проблемных вопросов. Конференция по своим особенностям близка семинару и является его развитием, поэтому методика проведения конференций сходна с методикой проведения семинаров. Требования к подготовке рефератов и докладов для конференции значительно выше, чем для семинаров, так как их используют как средство формирования у обучаемых опыта творческой деятельности.	Текущий (в рамках семинарского занятия), промежуточный (часть аттестации)
Проект	Комплекс учебных и исследовательских заданий, позволяющих оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Текущий (в рамках семинара, практического занятия или сам. работы), промежуточный (часть аттестации)
Практическая работа	Оценочное средство для закрепления теоретических знаний и отработки владения навыками и умений, способности применять знания при решении конкретных задач.	Текущий (в рамках практического занятия, сам. работы)

Разноуровневые задачи и задания	Оценочное средство для отработки умений и навыков. Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Текущий (в рамках практического занятия или сам. работы)
Ситуационные задания	Задания, выполняемые обучающимися по результатам пройденной теории, включающие в себя не вопрос – ответ, а описание осмысленного отношения к полученной теории, т. е. рефлексию, либо применение данных теоретических знаний на практике.	Текущий (в рамках практического занятия, семинара или сам. работы)
Творческое задание	Учебные задания, требующие от обучающихся не простого воспроизводства информации, а творчества, поскольку содержат больший или меньший элемент неизвестности и имеют, как правило, несколько подходов в решении поставленной в задании проблемы. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Текущий (в рамках самостоятельной работы, семинара или практического занятия)
Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Текущий (в рамках входной диагностики, контроля по любому из видов занятий), промежуточный

9. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории для проведения учебных занятий по дисциплине оснащены оборудованием (учебная мебель) и техническими средствами обучения (компьютерная техника, мультимедийное оборудование, проводной интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду института.

– лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office 2007, Google Chrome, Internet Explorer

Лист изменений в рабочую программу дисциплины

В рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения и дополнения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2020/21	протокол № 8 от 18.05.2020	–	Без изменений.
2021/22	протокол № 9 от 30.06.2021	–	Без изменений.
2022/23	протокол № 6 от 30.06.2022	4.2. 7.1.	Содержание дисциплины Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы[2]
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023	5.2.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
2024/25	Протокол № дд.мм.гггг		

[2] Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Учебное издание

Автор-составитель
Татьяна Павловна **Степанова**

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины

Программа бакалавриата
«Менеджмент социально-культурной деятельности»
по направлению подготовки
51.03.03 Социально-культурная деятельность
Квалификация: бакалавр

Печатается в авторской редакции

Подписано к печати
Формат 60x84/16 *Объем 2,1 п. л.*
Заказ *Тираж 100 экз.*

Челябинский государственный институт культуры
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36а

Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф