

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Московский государственный институт культуры

УТВЕРЖДЕНО:
Председатель УМС
Факультета государственной
культурной политики
Единак А.Ю.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки: 51.03.01 Культурология

Профиль подготовки/специализация: Межкультурные коммуникации

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная/заочная

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

Химки

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели:

- получение представлений о проблеме культуры деловых коммуникаций в эпоху информационных технологий, постмодернистских кодов взаимоотношений и виртуализации внутреннего мира личности, обозначение системы ценностей, правил, обычаев и стандартов
- овладение основами коммуникативной культуры делового общения, включающей знания о структуре, характеристиках, приемах, нормах и правилах общения, опирающихся на нормы этики, морали, нравственности, которые осуществляются в рамках общепринятых правил этикета.

Задачи:

- _____ познако-
миться с основами продуктивного взаимодействия с людьми, основанными на
соблюдении правил культуры поведения, уважении человеческой
индивидуальности;
- _____ содейст-
вовать освоению речевого этикета как совокупности норм, которые нужно знать и
применять в устном общении;
- _____ изучить
этикет деловой, подразумевающий правила организации, проведения официальных
встреч и мероприятий, служебных коммуникаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Межкультурные коммуникации» входит в состав Блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП по направлению подготовки 51.03.01 Культурология, профиль – Межкультурные коммуникации.

Дисциплина «Межкультурные коммуникации» изучается в 3 семестре. Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения данного курса, формируются в процессе изучения таких дисциплин, как: «Российская общественная дипломатия в сфере международного культурного сотрудничества», «Культура повседневности». В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и навыки, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Международное культурное сотрудничество», «Логика и теория аргументации», «Культура элит». 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 УК-5 в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки 51.03.01 Культурология.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
----------------------------------	------------------------	---------------------

<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1 Использует умение интерпретировать в практической деятельности основные этапы и закономерности мировоззренческие, социально и личностно значимые этапы</p> <p>УК-5.2. Учитывает при социокультурной и профессиональной коммуникации историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения</p> <p>УК-5.3. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач</p>	<p>Знать: Мировоззренческие, социально и личностно значимые этапы и закономерности исторического развития общества; основные этапы развития философской мысли, тенденции и проблемы в развитии современных философских направлений и школ</p> <p>Уметь: Интерпретировать в практической деятельности основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции; применять интерпретировать философские тексты.</p> <p>Владеть: Навыками анализа ведущих философских, идеологических и социально-политических доктрин; концептуальным аппаратом современного философского и научного исследования</p>
---	---	---

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины

Объем (общая трудоемкость) дисциплины «Межкультурные коммуникации» составляет 6 з.е., 216 академических часов, из них: контактных – 92 академических часов, СРС – 88 академических часов (очная форма обучения); контактных – 16 академических часов, СРС – 191 академических часов, контроль – 9 академических часов (заочная форма обучения).

4.2. Структура дисциплины для очной формы обучения.

№ п/п	Раздел дисциплины	Контроль	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) / с указанием занятий, проводимых в интерактивных формах				Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации
			Лекции	Семинары/ практические	ИКР	СРС	
1	Сущность и особенности делового общения.	9	2		2		
2	Профессиональная этика в деловом общении.		2	2	2		
3	Психология взаимоотношений в процессе делового общения.		2		2		
4	Социально-психологические основы делового конфликта.	9	4		2		
5	Технология деловых коммуникаций.		4	2	2	6	
6	Речевая культура делового разговора.		4		2	10	
7	Норморегуляция делового общения: регулятивная ф- ция этикета.	9	4	2		2	
8	Нормы и правила делового протокола.		4			4	
9	Политическая культура. Технология проведения дебатов.	9	2			4	
	Итого: 216 ч.	36	28	6	12	26	Экзамен

Структура дисциплины для заочной формы обучения.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) / с указанием занятий, проводимых в интерактивных формах					Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации
			Лекции	Семинары/ практические	ИКР	СРС	Контроль	
1	Сущность и особенности	7	1			10		

	делового общения.							
2	Профессиональная этика в деловом общении.	7	1		1	10		
3	Психология взаимоотношений в процессе делового общения.	7	1			12	1	
4	Социально-психологические основы делового конфликта.	7	1		1	8		
5	Технология деловых коммуникаций.	7	1			8	2	
6	Речевая культура делового разговора.	7	1		2	8		
7	Норморегуляция делового общения: регулятивная функция этикета.	7	1			12	1	
8	Нормы и правила делового протокола.	7	1		2	10		
9	Политическая культура. Технология проведения дебатов.	7		2		10		
	Итого: 216 ч.		8	2	6	88	4	Зачет

4.3. Содержание разделов дисциплины (модуля)

Тема 1. Сущность и особенности делового общения

Природа и сущность делового общения. История формирования делового стиля. Специфика делового общения: правовые рамки, регламентированность. Общение дистантное и контактное. Типы речевых культур. Многоплановость процесса развития контактов между людьми. Механизмы межличностного восприятия. Общение как инструмент этики деловых отношений. Социальное восприятие. Этические особенности типов личности. Принципы, виды и стили делового общения. Коммуникативная культура: основные понятия. Проблема коммуникативной культуры в эпоху информационных технологий. Управление деловым общением.

Тема 2. Профессиональная этика

Природа и сущность этики делового общения. Принципы. Общение как инструмент этики деловых отношений. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная функции. Отношения: организация – общество, производители – потребители, организации – местные сообщества, организации – окружающая среда, руководители – подчиненные. Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организаций. Этические нормы организации. Повышение этического уровня организации. Этика руководителя. Этические кодексы. Комитеты по этике. Этическая экспертиза, консультирование.

Тема 3. Психология взаимоотношений в процессе делового общения

Особенности аудиального восприятия. Слушание: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, рефлексивное. Типы слушателей. Приемы правильного слушания: выяснение, перефразирование, резюмирование, отражение чувств, эмпатия. Способы и приемы развития позитивного мышления. Основы невербального общения. Общее представление о языке телодвижений. Ладони и передаваемая с их помощью информация. Значение жестов рук. Защитные барьеры. Сигналы глаз. Жесты собственнических и территориальных претензий. Отзеркаливание. Способы искусственного повышения

статуса. Кинесические особенности невербального общения: позы, жесты, мимика, походка, взгляд. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения. Зоны в контакте. Дистанционное общение.

Тема 4. Социально-психологические основы делового конфликта

Социально-психологические основы коммуникативного конфликта. Столкновение как форма контакта. Диспут. Дискуссия. Полемика. Спор. Конфликт. Стадии конфликта. Причины. Функции. Способы преодоления конфликтных ситуаций. Способы, приемы упреждения и разрешения ситуации в общении. Конструктивное решение конфликта. Формы, стили и стратегии поведения в конфликте. Личные модели поведения в конфликтной ситуации. Контроль эмоциональной сферы. Преодоление страха. Общение как способ преодоления конфликта. Методики самокоррекции и регуляции межличностных отношений в условиях конфликта. Психологические приемы убеждения и аргументации.

Тема 5. Технологии деловых коммуникаций

Представление как важный элемент вежливости в деловой жизни. Краткий обзор норм в различных вариантах представления (младшего по возрасту старшему, холостого женатому, низшего по иерархии высшему, мужчины женщине и т.д.). Визитная карточка – информатор о деловом партнере. Правила обмена визитными карточками.

Эффект первого впечатления. Особенности деловой одежды. Влияние внешнего облика на создание положительного впечатления о человеке (телодвижения, черты лица, мимика, жесты, манера общения). Рекомендации по выбору деловой одежды в зависимости статуса. Особенности выбора одежды для выступления, для торжественных и ритуальных церемоний. Знаки элегантности одежды. Аксессуары. Определение цветового тона одежды в зависимости от внешних особенностей (цвета глаз, волос, кожи). Особенности создания делового имиджа женщины, мужчины. Требования к выбору одежды деловых людей, находящихся в командировке, на официальных приемах, манеры поведения в данных ситуациях.

Тема 6. Речевая культура делового разговора

Грамматические нормы устной деловой речи. Правила смены коммуникативных ролей в диалогической речи. Стилистика деловой речи. Использование жестов, мимики; манера поведения на трибуне. Технические приемы, используемые оратором (темп, произношение, визуальный контакт со слушателями, интонация, владение голосом). Понятие о риторике.

Особенности проведения телефонных переговоров (подготовка, планирование разговоров, осуществление вызовов, приемы ведения и завершения переговоров). Основные правила телефонного этикета. Правила подготовки: деловой беседы, публичного выступления, переговоров. Техника манипуляции. Классификация манипуляции. Способы защиты.

Культура делового письма. Резюме. Заявление, Письмо-отказ. Иск. Жалоба. Правила подготовки: деловой беседы, публичного выступления, переговоров

Тема 7. Норморегуляция делового общения: регулятивная функция этикета

Этикет как система ориентаций, установок, ожиданий. Понятия: вежливость, интеллигентность, обходительность, тактичность, галантность, корректность. Понятие этического кодекса поведения. Особенности этикетной субординации. Искусство ведения беседы. Этикет и социальный статус адресата. Умение говорить комплименты. Этикетная модуляция речи. Знакомства. Рекомендации. Этикетные формулы. Система обращений. Этикет и имидж делового человека. Поведение в общественных местах.

Тема 8. Нормы и правила делового протокола

Этикет деловых приемов, презентаций. Завтрак. Обед. «Бокал шампанского»
Завтрак (с рассадкой) – чай. Прием типа «фуршет». Прием типа «коктейль». Обед (с рассадкой). Обед-буфет. Ужин (с рассадкой). Краткий обзор особенностей организации указанных видов приема. Особенности этикета и протокола на приемах (одежда, манеры, элементы самоконтроля). Сервировка стола. Что и как едят. Что и как пьют. О курении. Рассадка по машинам.

Особенности делового общения с иностранными партнерами. Поздравления с праздниками. Правила вручения подарков.

Тема 9. Политическая культура. Технология проведения дебатов.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При проведении лекционных занятий используется *методика критического мышления*, когда по одному и тому же вопросу высказываются и анализируются различные точки зрения. Тем самым лекции в пределах данной дисциплины наиболее приспособлены для формирования у студентов способности осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

Традиционная *лекционная форма* работы ориентирована на объяснение материала, чтобы студент смог применять полученные знания в области культуроведения и социокультурного проектирования в профессиональной деятельности и социальной практике. Также лекция является действенным способом определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Лекция является важной формой решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

При проведении практических (семинарских) занятий используется форма диалога, целью которого является формирование дискуссионной модели образования, а также формирование и развитие навыков публичных выступлений. Также используется форма *«психологические тренинги»*, *«интерактивные лекции»*, *«деловые игры»*, целью которых является развитие навыков публичных выступлений и дискуссий, приобретение навыков использования аргументации, развитие коммуникативной компетентности, способностей ориентироваться в ситуациях современной общественной жизни.

Дискуссионный принцип построения *семинарского занятия* позволяет сформировать такие компетенции, как способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач, а также способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

Помимо классической организации лекционных и семинарских занятий, в курсе активно используется интерактивная технология *«мозгового штурма»* на семинарских занятиях с привлечением дополнительных дидактических материалов. Студентам предлагается самостоятельно сформулировать понятие культурного и природного наследия. Преподаватель включается в финальную часть и предлагает сравнить выработанные определения с имеющимися в учебной литературе. Данная технология позволяет студентам получить практический опыт в области решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий.

Также используется *кейс-метод*. Студентам предлагается задание для обсуждения в группе на ограниченный период времени семинарского занятия. Групповой ответ выносится на обсуждение, итоги подводит преподаватель. Групповая работа используется на семинарских занятиях. Основным критерием успешной работы студента является умение грамотно формулировать позицию организации или социальной группы по отношению к острой проблеме сохранения культурного и природного наследия, в условиях нестабильной ситуации с информационной безопасностью. На втором этапе занятия преподавателю необходимо корректно и четко организовывать дискуссию с тем, чтобы не оказывать давления на студенческие группы по существу излагаемых позиций в ходе дискуссии, но в то же время привести ее к логическому завершению к концу семинарского занятия, концентрируясь на проблеме информационной безопасности при определении объектов культурного и природного наследия.

Самостоятельная работа студентов включает в себя такие формы как *дискуссия*, *конспектирование* изучаемых источников. *Дискуссия* предполагает выработку и активное продвижение своей точки зрения по изучаемой проблеме, умение выслушать альтернативную точку зрения, вступить в полемику, на основе изложения и учета всех точек зрения прийти к объективному результату. *Конспектирование источников* включает предварительное прочтение и запись основных, принципиальных положений изучаемых текстов, цитирование наиболее значимых мыслей автора. *Аналитический обзор* новой литературы связан с анализом журнальных статей, которые непосредственно касаются темы, но не были представлены в основной и дополнительной литературе по причине их непосредственной публикации. Такой обзор позволяет студенту проявить самостоятельность в выборе источников, которые, по его мнению, наиболее полно отражают тему в современных публикациях. Аналитический обзор проводится как в устной, так и письменной форме. Дискуссия охватывает собою темы 1,2. Конспектирование источников планируется по темам 3,4. Аналитический обзор включает темы 1.

В качестве инновационных интерактивных образовательных технологий используются:

Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свое мнение по проблеме, заданной преподавателем. Дискуссия – обсуждение некоторого спорного вопроса; исследование проблемы, в котором каждая сторона, оппонирова мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели.

Презентация – публичное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного. В процессе освоения курса студенты готовят и представляют презентации проектов, а также любых форм экспериментальной исследовательской работы.

Видео-демонстрация – наглядный показ, используется в преподавании наряду с объяснением. Преподавание курса опирается на подготовленную коллекцию фотоматериалов по разделам и темам учебной программы.

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. Контроль и оценивание работы студентов в рамках семинарских занятий осуществляется со 2-ой недели семестра. Текущий контроль освоения отдельных разделов дисциплины осуществляется при помощи выполнения тестовых заданий, выступлений в рамках семинарских занятий, письменных творческих работ и др. 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.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме **Экзамена**

План семинарских занятий

Семинарские занятия проводятся с целью закрепления теоретического материала, формирования у студентов навыков самостоятельной работы с оригинальными текстами, способностей к анализу ситуаций этикетного взаимодействия.

При подготовке к семинарским занятиям рекомендуется использовать дополнительную литературу, способствующую более глубокому изучению курса. Допускается использование любых доступных изданий рекомендуемых источников.

Тема 1. Профессиональная этика: социальная ответственность организаций

Вопросы к семинарскому занятию:

1. В чем причины, приводящие к неэтичной деятельности организации?
2. Как проявляется аморальность работодателя в трудовых отношениях?
3. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня сотрудников?
4. Какова цель разработки этических кодексов организации?
5. В чем сложность решения этических проблем в организациях?

Тема 2. Социально-психологические основы делового общения

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Кто и как создает атмосферу межличностных отношений и коммуникаций?
2. Как законы психологии в деловом общении выражают общечеловеческий характер?
3. Что такое самооценка?
4. Может ли сам человек что-либо в себе корректировать?
5. Как развивается позитивное мышление?

Тема 3. Основы коммуникативного конфликта

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Каким образом формируется конфликтная ситуация?
2. Что является причиной конфликта?
3. Каковы функции конфликтов?
4. Существуют ли способы «ухода» от конфликта?
5. Какие используются способы и приемы предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении?

Тема 4. Технологии коммуникативного взаимодействия

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Как формируется коммуникативная культура в деловом общении?
2. Особенности деятельности и одежда делового человека. Как подбирается деловой гардероб?
3. Что такое имидж делового человека?
4. Как используются особенности проксемического, кинесического невербального общения?
5. Вербальная и невербальная составляющая образа. Как это работает?

Тема 5. Вербальное общение

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Что такое деловая риторика?

2. Как влияет культура речи на успешность делового общения?
3. Как формируется культура дискуссии?
4. Этика использования средств выразительности деловой речи.
5. Какие существуют особенности речевого поведения?

Тема 6. Управленческая функция этикета: норморегуляция

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Что является общей системой функций этикета в деловом общении?
2. С чем связана функция психологического воздействия этикета?
3. Как формируется функция адаптации?
4. Как работает функция обеспечения дисциплины взаимодействия?
5. Как реализуется защитная функция этикета в деловом взаимодействии?

Тема 7. Деловой протокол

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Какие используются нормы при подготовке деловых встреч, переговоров?
2. Что такое искусство комплимента?
3. Что такое деловые приемы и как их готовят?
4. Этикет телефонной коммуникации. Какие действуют правила и нормы?
5. Что такое подлинная коммуникативная культура?

Темы письменных самостоятельных работ (рекомендованы для студентов заочной формы обучения)

1. Соблюдение каких этических принципов можно считать наиболее важными в развитии современных деловых отношений?
2. Какие основные проблемы существуют на макроуровне и микроуровне деловых отношений?
3. Этические особенности типов личности.
4. Этические нормы в деятельности организации и их влияние на самоуправляемость человека.
5. Способы построения отношений между руководителем и подчиненными.
6. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
7. Нормы этичного поведения руководителя.
8. Нравственные требования коммуникативной культуры.
9. Формы и методы управления взаимодействием людей.
10. Основные принципы речевого воздействия.
11. Культура речи в деловом общении.
12. Кинесические особенности невербального общения.
13. Манипуляция в общении: характеристика и нейтрализация.
14. Правила подготовки выступления, деловой беседы, собеседования, совещания.
15. Проведение переговоров. Разные подходы.
16. Конструктивная критика.
17. Этикет и имидж делового человека.
18. Этикет деловых отношений.

Примерный перечень тестов/методик для контроля освоения материала

1. Диагностика межличностных отношений (Т. Лири)
2. Оценка уровня этичности организации (Пугачев В.П.)
3. Оценка уровня организованности руководителей (Казанцев А.К., Подлесных В.И.)
4. Поведение в конфликте (Л.Томас)
5. Пользуетесь ли Вы уважением в коллективе? (Умнов В.И.)

6. Коммуникативность работника в коллективе (Кабанов А.Я.)
7. Коммуникабельны ли Вы (Ряховский В.Д.)
8. Эффективность руководства (Литвинцева Н.А.)
9. Неэффективный руководитель (Литвинцева Н.А.)
10. Умеете ли Вы влиять на других людей?
11. Ваш стиль общения (Панкратов В.Н.)
12. Умение слушать (Литвинцева Н.А.)
13. Умеете ли излагать свои мысли (Литвинцева Н.А.)
14. Диагностика способности к сопереживанию (Фомин Ю.А.)
15. Какой Вы собеседник (Веснин В.Р.)
16. Моя тактика ведения переговоров (Власова Н.И.)

Примерный перечень тем для самостоятельного изучения

1. Этикет и этика – связь и влияние
2. Особенности современного этикета в молодежной среде
3. Деловой этикет: основные понятия и правила
4. Этикет – инструмент эффективного общения
5. Речевой этикет в управлении
6. Роль этикета в процессе формирования себя как делового человека
7. Этикет и имидж
8. Создание имиджа делового мужчины, женщины
9. Представление о роли и месте этикета в сфере управления и бизнеса
10. Этикет и конкурентоспособность
11. Особенности европейской (восточной, американской) деловой культуры
12. Письмо как искусство
13. Подарки в повседневной жизни и деловой
14. Сервировка праздничного стола
15. Цветы как выражение настроения
16. Культура вербального общения
17. Современный этикет в разных странах (по выбору).

Примерный тест для промежуточного контроля

1. Какова роль этикета в бизнесе?
А – задание стратегии деятельности людей в ситуациях делового общения
Б – демонстрация умения элегантно одеваться в обществе
В – обозначение изысканности манер участников делового общения
2. Какие этические принципы лежат в основе этикетных норм?
А - принцип гуманизма
Б – принцип подчинения меньшинства большинству
В – принцип целесообразности
Г – принцип эмоционального превосходства
Д – принцип эффективности психологического воздействия
3. Какие правила относятся к деловому этикету?
А – входя в лифт, не рассматривай стоящего рядом человека
Б – первым здоровается тот, кто имеет более низкий статус
В – мужчина здоровается с женщиной первым
Г – во время приветствия первым подает руку тот, кто статусом выше собеседника

4. Что такое невербальные средства общения?
А – умение правильно выстраивать фразу
Б – выступление перед большой аудиторией
В – мимика, жесты, позы, которые участвуют в общении
Г – правильно подобранные эпитеты и глаголы
Д – интонация, скорость звучания речи
5. Что такое имидж делового человека?
А – внешний вид бизнесмена или политика
Б – социальная роль, которую мы выполняем в жизни
В – образ, включающий внешние и внутренние характеристики
Г – стиль деловой одежды
6. Как вести себя, если приходится встречаться с коллегами несколько раз в день?
А – молча проходить мимо
Б – обязательно останавливаться и задавать вопросы о жизни
В – стараться не заметить встречающегося 5 раз сотрудника
Г – обязательно приветствовать, стараясь разнообразить формы приветствия
7. Что такое комплимент?
А – ушедший в прошлое способ обращения мужчины к женщине
Б – слова и выражения, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека
В – то же самое что и лесть
Д – то же самое что и лесть
8. Какие подарки считаются неуместными?
А – если подарок учитывает особенности дарителя
Б – если подарок слишком дорогой
В – если подарок учитывает особенности того, кому будет подарен
Г – если подарок куплен случайно
Д – если подарок подчеркивает недостатки того, кому будет подарен
9. Что такое речевой этикет?
А – умение привлечь внимание слушателей
Б – правильная речь
Д – доброжелательность и приветливость
Г – порядок речевого поведения, установленный в данном обществе
10. Когда следует обращаться к человеку по имени и отчеству?
А – когда человека хорошо знаешь
Б – когда оба находятся в ситуации официального общения
В – когда партнер по общению младше по возрасту, но выше по статусу
Г – когда партнер – близкий родственник
Д – когда партнер – коллега, с которым недавно знаком
11. Какие цвета предпочтительны в женской деловой одежде?
А – темно-синий
Б – алый
В – серо-песочный
Г – шоколадный
Д – болотно-зеленый
Е – жемчужно-серый

12. Что такое прием типа «Фуршет»?
- А – прием с рассадкой за столом всех приглашенных
 Б – прием «под вилку», проводится стоя
 В – прием на свежем воздухе, свободная форма одежды
 Г – особо торжественный прием
13. Какие украшения может использовать одновременно деловая женщина?
- А – часы, серьги, нитка бус, кольцо, браслет
 Б – часы, серьги, брошь, бусы, 2 кольца, браслет
 В – часы, клипсы, цепочка, 2 кольца
 Г – цепочка, бусы, брошь, кольцо, браслет

Вопросы к Экзамену

1. Что такое хорошие манеры?
2. Какие этические принципы лежат в основе этикетных норм?
3. Что такое этикетная ситуация?
4. Какие черты массовой культуры прослеживаются в этикетном взаимодействии?
5. Что означает «признать знакомство»?
6. Каково различие мужских и женских ролей и моделей поведения?
7. Когда нужно вставать при приветствии?
8. Какие подарки считаются неуместными?
9. В каких случаях допустимо возвращать подарки?
10. Какова роль этикета в бизнесе?
11. Какие основные правила делового этикета вы знаете?
12. Как изменяются гендерные позиции участников деловых отношений?
13. Что такое имидж делового человека?
14. Чем отличается деловое общение по телефону?
15. В чем заключаются особенности этикета зарубежных стран? Примеры.
16. Какие темы не принято обсуждать в светской беседе?
17. Каков порядок использования столовых приборов?
18. Что такое застольная беседа?
19. Какие существуют способы оформления праздничного стола?
20. Какие этикетные традиции древности стали частью современного этикета?
Привести примеры.

6.1. Система оценивания

Форма контроля	Компетенция	Оценка
Текущий контроль: - участие в дискуссии на семинаре - подготовка доклада по теме - тест - письменная работа	УК-5	Зачтено / не зачтено Отлично / хорошо / удовлетворительно / неудовлетворительно Отлично / хорошо / удовлетворительно / неудовлетворительно Зачтено / не зачтено
Промежуточная аттестация:	УК-5	отлично/хорошо/удовлетворител

Экзамен		ьно/ неудовлетворительно
---------	--	-----------------------------

6.2. Критерии оценки результатов по дисциплине

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
«отлично»	<p>Выставляется обучающемуся, если компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы (по индикаторам/ результатам обучения в формате знать-уметь-владеть) в полном объеме на уровне «высокий», и обучающийся демонстрирует как результат обучения следующие знания, умения и навыки: обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, продемонстрировал это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет сочетать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>
«хорошо»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «хороший».</p>
«удовлетворительно»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом</p>

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «достаточный».
«неудовлетворительно»	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, на уровне «достаточный» не сформированы.

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

План семинарских занятий

Тема 1. Профессиональная этика: социальная ответственность организаций

Вопросы к семинарскому занятию:

1. В чем причины, приводящие к неэтичной деятельности организации?
2. Как проявляется аморальность работодателя в трудовых отношениях?
3. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня сотрудников?
4. Какова цель разработки этических кодексов организации?
5. В чем сложность решения этических проблем в организациях?

Тема 2. Социально-психологические основы делового общения

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Кто и как создает атмосферу межличностных отношений и коммуникаций?
2. Как законы психологии в деловом общении выражают общечеловеческий характер?
3. Что такое самооценка?
4. Может ли сам человек что-либо в себе корректировать?
5. Как развивается позитивное мышление?

Тема 3. Основы коммуникативного конфликта

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Каким образом формируется конфликтная ситуация?
2. Что является причиной конфликта?
3. Каковы функции конфликтов?

4. Существуют ли способы «ухода» от конфликта?
5. Какие используются способы и приемы предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении?

Тема 4. Технологии коммуникативного взаимодействия

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Как формируется коммуникативная культура в деловом общении?
2. Особенности деятельности и одежда делового человека. Как подбирается деловой гардероб?
3. Что такое имидж делового человека?
4. Как используются особенности проксемического, кинесического невербального общения?
5. Вербальная и невербальная составляющая образа. Как это работает?

Тема 5. Вербальное общение

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Что такое деловая риторика?
2. Как влияет культура речи на успешность делового общения?
3. Как формируется культура дискуссии?
4. Этика использования средств выразительности деловой речи.
5. Какие существуют особенности речевого поведения?

Тема 6. Управленческая функция этикета: норморегуляция

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Что является общей системой функций этикета в деловом общении?
2. С чем связана функция психологического воздействия этикета?
3. Как формируется функция адаптации?
4. Как работает функция обеспечения дисциплины взаимодействия?
5. Как реализуется защитная функция этикета в деловом взаимодействии?

Тема 7. Деловой протокол

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Какие используются нормы при подготовке деловых встреч, переговоров?
2. Что такое искусство комплимента?
3. Что такое деловые приемы и как их готовят?
4. Этикет телефонной коммуникации. Какие действуют правила и нормы?
5. Что такое подлинная коммуникативная культура?

Темы письменных самостоятельных работ (рекомендованы для студентов заочной формы обучения)

1. Соблюдение каких этических принципов можно считать наиболее важными в развитии современных деловых отношений?
2. Какие основные проблемы существуют на макроуровне и микроуровне деловых отношений?
3. Этические особенности типов личности.
4. Этические нормы в деятельности организации и их влияние на самоуправляемость человека.
5. Способы построения отношений между руководителем и подчиненными.
6. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
7. Нормы этичного поведения руководителя.
8. Нравственные требования коммуникативной культуры.

9. Формы и методы управления взаимодействием людей.
10. Основные принципы речевого воздействия.
11. Культура речи в деловом общении.
12. Кинесические особенности невербального общения.
13. Манипуляция в общении: характеристика и нейтрализация.
14. Правила подготовки выступления, деловой беседы, собеседования, совещания.
15. Проведение переговоров. Разные подходы.
16. Конструктивная критика.
17. Этикет и имидж делового человека.
18. Этикет деловых отношений.

Примерный перечень тестов/методик для контроля освоения материала

1. Диагностика межличностных отношений (Т. Лири)
2. Оценка уровня этичности организации (Пугачев В.П.)
3. Оценка уровня организованности руководителей (Казанцев А.К., Подлесных В.И.)
4. Поведение в конфликте (Л.Томас)
5. Пользуетесь ли Вы уважением в коллективе? (Умнов В.И.)
6. Коммуникативность работника в коллективе (Кабанов А.Я.)
7. Коммуникабельны ли Вы (Ряховский В.Д.)
8. Эффективность руководства (Литвинцева Н.А.)
9. Неэффективный руководитель (Литвинцева Н.А.)
10. Умеете ли Вы влиять на других людей?
11. Ваш стиль общения (Панкратов В.Н.)
12. Умение слушать (Литвинцева Н.А.)
13. Умеете ли излагать свои мысли (Литвинцева Н.А.)
14. Диагностика способности к сопереживанию (Фомин Ю.А.)
15. Какой Вы собеседник (Веснин В.Р.)
16. Моя тактика ведения переговоров (Власова Н.И.)

Примерный перечень тем для самостоятельного изучения

1. Этикет и этика – связь и влияние
2. Особенности современного этикета в молодежной среде
3. Деловой этикет: основные понятия и правила
4. Этикет – инструмент эффективного общения
5. Речевой этикет в управлении
6. Роль этикета в процессе формирования себя как делового человека
7. Этикет и имидж
8. Создание имиджа делового мужчины, женщины
9. Представление о роли и месте этикета в сфере управления и бизнеса
10. Этикет и конкурентоспособность
11. Особенности европейской (восточной, американской) деловой культуры
12. Письмо как искусство
13. Подарки в повседневной жизни и деловой
14. Сервировка праздничного стола
15. Цветы как выражение настроения
16. Культура вербального общения
17. Современный этикет в разных странах (по выбору).

Примерный тест для промежуточного контроля

1. Какова роль этикета в бизнесе?
А – задание стратегии деятельности людей в ситуациях делового общения
Б – демонстрация умения элегантно одеваться в обществе
В – обозначение изысканности манер участников делового общения
2. Какие этические принципы лежат в основе этикетных норм?
А - принцип гуманизма
Б – принцип подчинения меньшинства большинству
В – принцип целесообразности
Г – принцип эмоционального превосходства
Д – принцип эффективности психологического воздействия
3. Какие правила относятся к деловому этикету?
А – входя в лифт, не рассматривай стоящего рядом человека
Б – первым здоровается тот, кто имеет более низкий статус
В – мужчина здоровается с женщиной первым
Г – во время приветствия первым подает руку тот, кто статусом выше собеседника
4. Что такое невербальные средства общения?
А – умение правильно выстраивать фразу
Б – выступление перед большой аудиторией
В – мимика, жесты, позы, которые участвуют в общении
Г – правильно подобранные эпитеты и глаголы
Д – интонация, скорость звучания речи
5. Что такое имидж делового человека?
А – внешний вид бизнесмена или политика
Б – социальная роль, которую мы выполняем в жизни
В – образ, включающий внешние и внутренние характеристики
Г – стиль деловой одежды
6. Как вести себя, если приходится встречаться с коллегами несколько раз в день?
А – молча проходить мимо
Б – обязательно останавливаться и задавать вопросы о жизни
В – стараться не заметить встречающегося 5 раз сотрудника
Г – обязательно приветствовать, стараясь разнообразить формы приветствия
7. Что такое комплимент?
А – ушедший в прошлое способ обращения мужчины к женщине
Б – слова и выражения, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека
В – то же самое что и лесть
8. Какие подарки считаются неуместными?
А – если подарок учитывает особенности дарителя
Б – если подарок слишком дорогой
В – если подарок учитывает особенности того, кому будет подарен
Г – если подарок куплен случайно
Д – если подарок подчеркивает недостатки того, кому будет подарен
9. Что такое речевой этикет?

- А – умение привлечь внимание слушателей
- Б – правильная речь
- Д – доброжелательность и приветливость
- Г – порядок речевого поведения, установленный в данном обществе

10. Когда следует обращаться к человеку по имени и отчеству?

- А – когда человека хорошо знаешь
- Б – когда оба находятся в ситуации официального общения
- В – когда партнер по общению младше по возрасту, но выше по статусу
- Г – когда партнер – близкий родственник
- Д – когда партнер – коллега, с которым недавно знаком

11. Какие цвета предпочтительны в женской деловой одежде?

- А – темно-синий
- Б – алый
- В – серо-песочный
- Г – шоколадный
- Д – болотно-зеленый
- Е – жемчужно-серый

12. Что такое прием типа «Фуршет»?

- А – прием с рассадкой за столом всех приглашенных
- Б – прием «под вилку», проводится стоя
- В – прием на свежем воздухе, свободная форма одежды
- Г – особо торжественный прием

13. Какие украшения может использовать одновременно деловая женщина?

- А – часы, серьги, нитка бус, кольцо, браслет
- Б – часы, серьги, брошь, бусы, 2 кольца, браслет
- В – часы, клипсы, цепочка, 2 кольца
- Г – цепочка, бусы, брошь, кольцо, браслет

Вопросы к Экзамену

1. Что такое хорошие манеры?
2. Какие этические принципы лежат в основе этикетных норм?
3. Что такое этикетная ситуация?
4. Какие черты массовой культуры прослеживаются в этикетном взаимодействии?
5. Что означает «признать знакомство»?
6. Каково различие мужских и женских ролей и моделей поведения?
7. Когда нужно вставать при приветствии?
8. Какие подарки считаются неуместными?
9. В каких случаях допустимо возвращать подарки?
10. Какова роль этикета в бизнесе?
11. Какие основные правила делового этикета вы знаете?
12. Как изменяются гендерные позиции участников деловых отношений?
13. Что такое имидж делового человека?
14. Чем отличается деловое общение по телефону?
15. В чем заключаются особенности этикета зарубежных стран? Примеры.
16. Какие темы не принято обсуждать в светской беседе?
17. Каков порядок использования столовых приборов?
18. Что такое застольная беседа?

19. Какие существуют способы оформления праздничного стола?
20. Какие этикетные традиции древности стали частью современного этикета? Привести примеры.

Критерии оценки на Экзамене

Обучающийся получает «зачтено»/«не зачтено», если его ответ соответствует/не соответствует следующим требованиям:

- активное использование дополнительной рекомендуемой литературы по дисциплине;
- умение ориентироваться во всем массиве изучаемого материала, соотносить новый материал с пройденным;
- умение использовать категориальный аппарат;
- умение сформировать и обосновать свою позицию, аргументировать ее;
- умение сформулировать общие выводы и тезисы по выбранной теме

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Список литературы и источников

Основная:

1. Психология и этика делового общения [Мультимедиа]: учебник/ред. В. Н. Лавриненко. – 5-е издание перер. И доп. – М.: ЮНИТИ ДАНА:2012.
2. Садовская В.С., Ремизов В.А. Основы коммуникативной культуры: учебное пособие для ВУЗов /В. С. Садовская В. А. Ремизов; Московский университет культуры и искусств. - М.: МГУКИ,2009.
3. Кузин Ф.А., Культура делового общения М., «Ось-89», 2000.
4. Берг В. Карьера – суперигра // Пер с нем. М.: АО «Интерэксперт», 1998. - 272с.
5. Байбурин А.К., Топорков А.Л. У истоков этикета. – Л., 1990.
6. Вольф И. Современный этикет. – М: ИД «Кристина», 1997.
7. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол М., «Ось-89» 2007.
8. Энциклопедия этикета. Сост. Рукавчук Л.Н. – СПб.: МиМ-Экспресс, 1996.
9. Уткин Э.А. Этика бизнеса М., Зерцало, 2000.
10. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете М., Фонд «Правовая культура» 1994.
11. Джен Ягер Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса М., Джон Уайли энд Санз, 1998.

Дополнительная:

1. Арнольдов А.И. Введение в культурологию. Учеб. пособие – М.: Нац. Акад. культуры и общечел. ценностей, 1993.
2. Балакай А.Г. Словарь русского речевого этикета, М. «АСТ-ПРЕСС», 2009.
3. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей М., Прогресс 1997.
4. Браун Л. Имидж – путь к успеху СПб., Питер, 1996.
5. Веселов П.В. Аксиомы делового письма М., «Маркетинг», 1996.
6. Гольдникова А. Хорошие манеры в рисунках М.: Молодая гвардия, 1987.
7. Далецкий Чеслав Риторика: заговори, и я скажу, кто ты. Учебное пособие. – М.: Омега-Л; Высш. шк. 2003. – 488с.
8. Даль В.И. Толковый словарь. В 4-х тт.
9. Данкел Жаклин Деловой этикет Ростов н/Д.: 1997.
10. Малыгина И.В. Рекомендации по самостоятельной работе студентов М. 2006.
11. Пиз Аллан Язык телодвижений С.-Петербург Изд. дом Гутенберг 2000.
12. Ротшильд Н. Правила хорошего тона для современной женщины, М.: 2000.

13. Шепель В.М. Секреты личного обаяния М., ЮНИТИ, 1994.

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Доступ в ЭБС:

- Электронно-библиотечная система «Лань»: <https://e.lanbook.com/>
- Электронно-библиотечная система «Рукопт» <https://rucont.ru/>
- Электронная библиотека «Юрайт» <https://biblio-online.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Библиороссика» <http://www.bibliorossica.com/>
- Научная электронная библиотека:
https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1.1. Планы семинарских занятий

Тема 1. Профессиональная этика: социальная ответственность организаций.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем причины, приводящие к неэтичной деятельности организации?
2. Как проявляется аморальность работодателя в трудовых отношениях?
3. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня сотрудников?
4. Какова цель разработки этических кодексов организации?
5. В чем сложность решения этических проблем в организациях?

Список литературы:

- Психология и этика делового общения [Мультимедиа]: учебник/ред. В. Н. Лавриненко. – 5-е издание перер. И доп. – М.: ЮНИТИ ДАНА:2012.
- Садовская В.С., Ремизов В.А. Основы коммуникативной культуры: учебное пособие для ВУЗов /В. С. Садовская В. А. Ремизов; Московский университет культуры и искусств. - М.: МГУКИ,2009.
- Кузин Ф.А., Культура делового общения М., «Ось-89», 2000.
- Берг В. Карьера – суперигра // Пер с нем. М.: АО «Интерэксперт», 1998. - 272с.

Тема 2. Социально-психологические основы делового общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Кто и как создает атмосферу межличностных отношений и коммуникаций?
2. Как законы психологии в деловом общении выражают общечеловеческий характер?
3. Что такое самооценка?
4. Может ли сам человек что-либо в себе корректировать?
5. Как развивается позитивное мышление?

Список литературы:

- Данкел Жаклин Деловой этикет Ростов н/Д.: 1997.
- Пиз Аллан Язык телодвижений С.-Петербург Изд. дом Гутенберг 2000.
- Ротшильд Н. Правила хорошего тона для современной женщины, М.: 2000.
- Шепель В.М. Секреты личного обаяния М., ЮНИТИ, 1994.

Тема 3. Основы коммуникативного конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Каким образом формируется конфликтная ситуация?
2. Что является причиной конфликта?
3. Каковы функции конфликтов?
4. Существуют ли способы «ухода» от конфликта?
5. Какие используются способы и приемы предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении?

Список литературы:

- Кузин Ф.А., Культура делового общения М., «Ось-89», 2000.
- Вольф И. Современный этикет. – М: ИД «Кристина», 1997.
- Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол М., «Ось-89» 2007.
- Энциклопедия этикета. Сост. Рукавчук Л.Н. – СПб.: МиМ-Экспресс, 1996.

Тема 4. Технологии коммуникативного взаимодействия

Вопросы для обсуждения:

1. Как формируется коммуникативная культура в деловом общении?
2. Особенности деятельности и одежда делового человека. Как подбирается деловой гардероб?
3. Что такое имидж делового человека?
4. Как используются особенности проксемического, кинесического невербального общения?
5. Вербальная и невербальная составляющая образа. Как это работает?

Список литературы:

- Кузин Ф.А., Культура делового общения М., «Ось-89», 2000.
- Вольф И. Современный этикет. – М: ИД «Кристина», 1997.
- Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол М., «Ось-89» 2007.
- Энциклопедия этикета. Сост. Рукавчук Л.Н. – СПб.: МиМ-Экспресс, 1996.

Тема 5. Вербальное общение

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое деловая риторика?
2. Как влияет культура речи на успешность делового общения?
3. Как формируется культура дискуссии?
4. Этика использования средств выразительности деловой речи.
5. Какие существуют особенности речевого поведения?

Список литературы:

- Кузин Ф.А., Культура делового общения М., «Ось-89», 2000.
- Вольф И. Современный этикет. – М: ИД «Кристина», 1997.
- Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол М., «Ось-89» 2007.
- Энциклопедия этикета. Сост. Рукавчук Л.Н. – СПб.: МиМ-Экспресс, 1996.

Тема 6. Управленческая функция этикета: норморегуляция

Вопросы для обсуждения:

1. Что является общей системой функций этикета в деловом общении?
2. С чем связана функция психологического воздействия этикета?
3. Как формируется функция адаптации?
4. Как работает функция обеспечения дисциплины взаимодействия?
5. Как реализуется защитная функция этикета в деловом взаимодействии?

Список литературы:

- Кузин Ф.А., Культура делового общения М., «Ось-89», 2000.
- Вольф И. Современный этикет. – М: ИД «Кристина», 1997.
- Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол М., «Ось-89» 2007.

- Энциклопедия этикета. Сост. Рукавчук Л.Н. – СПб.: МиМ-Экспресс, 1996.

Тема 7. Деловой протокол

Вопросы для обсуждения:

1. Какие используются нормы при подготовке деловых встреч, переговоров?
2. Что такое искусство комплимента?
3. Что такое деловые приемы и как их готовят?
4. Этикет телефонной коммуникации. Какие действуют правила и нормы?
5. Что такое подлинная коммуникативная культура?

Список литературы:

- Кузин Ф.А., Культура делового общения М., «Ось-89», 2000.
- Вольф И. Современный этикет. – М: ИД «Кристина», 1997.
- Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол М., «Ось-89» 2007.
- Энциклопедия этикета. Сост. Рукавчук Л.Н. – СПб.: МиМ-Экспресс, 1996.

8.1.2. Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Подготовку к каждому семинарскому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Работа с литературными источниками в процессе подготовки к семинарским занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Многие вопросы семинарского занятия по дисциплине предполагают подготовку презентации. Презентация – способ подачи информации, в котором присутствуют рисунки, фотографии, анимация и звук. Самая простая программа для создания презентаций – Microsoft PowerPoint. Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию. Последовательность подготовки презентации: 1. Четко сформулировать цель презентации. 2. Определить формат презентации: выступление с комментированием слайдов; записанный поверх PowerPoint текст. В каждом случае следует определить продолжительность презентации, чтобы она совпадала со временем, отводимым преподавателем для презентации и давала возможность выступления другим студентам на семинаре. 3. Логически выстроить в презентации переходы от слайда к слайду. 4. Выбрать макет и дизайн слайдов. 5. Провести

предварительную презентацию с приглашением других студентов в целях выявления сильных и слабых сторон презентации. 6. Доработать презентацию с учетом замечаний.

Распределите материал адекватно. Помните, что слайды есть визуальная подача информации, которая нуждается в ее сопровождении для полноценного восприятия. Поэтому органично сочетайте показ слайдов с комментариями к ним. В случае, если вы выберете устную презентацию, а слайды как ее сопровождение, то устная подача материала должна быть близкой к докладу. Поэтому используйте методику подачи материала в докладе. Рекомендуемое число слайдов 15-20. Снабдите презентацию Ф.И.О. Сделайте краткие выводы по результатам презентации.

8.2. Методические рекомендации к самостоятельной работе студентов

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя такие виды и формы как: подготовка к дискуссии в рамках семинарского занятия, подготовка доклада, презентации, конспектирование изучаемой литературы, аналитический обзор новой литературы по изучаемой теме и др.

Для более углубленного изучения материала задание для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий для самостоятельной работы, по возможности, следует ориентироваться на наглядное представление материала.

Формы самостоятельной работы студентов, предусмотренные в рамках данного курса:

- индивидуальное занятия (домашние занятия) – важный элемент в работе студента по расширению и закреплению знаний;
- конспектирование лекций;
- получение консультаций для разъяснения по вопросам изучаемой дисциплины;
- самостоятельная подготовка студентами докладов к семинарским занятиям;
- подготовка к занятиям, проводимым с использованием инновационных технологий преподавания;
- чтение и составление плана текста литературы по изучаемому вопросу (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- работа со словарями и справочниками;
- ознакомление с нормативными документами;
- просмотр видеозаписей по дисциплине;
- посещение Интернет-сайтов, посвященных вопросам изучаемой дисциплины.

Организация самостоятельной работы включает в себя следующие этапы:

- составление плана самостоятельной работы студента по дисциплине;
- разработка и выдача заданий для самостоятельной работы;
- организация консультаций по выполнению заданий (устный инструктаж, письменная инструкция);
- контроль за ходом выполнения и результатов самостоятельной работы студента.

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется через различные формы контроля и обучения:

- консультации (установочные, тематические), в ходе которых студенты должны осмысливать полученную информацию, а преподаватель определить степень понимания темы и оказать необходимую помощь;
- следящий контроль осуществляется на лекциях, семинарских занятиях,
- итоговый контроль осуществляется через экзамен, предусмотренный учебным планом.

При самостоятельной подготовке к занятиям закладывается основа самоорганизации и самовоспитания, что в дальнейшем прививает умение непрерывно повышать свою квалификацию. Студент должен осмысленно и самостоятельно

работать с учебным материалом. Преподаватель с учетом сильных и слабых сторон, а также индивидуальных особенностей и способностей студента развивает его лучшие качества как будущего специалиста высокой квалификации.

При изучении данной дисциплины работа студента должна представлять единство взаимосвязанных форм:

- аудиторная работа (слушание и конспектирование лекций);
- аудиторная самостоятельная работа (выполнение практических заданий, подготовка и участие в семинарах);
- творческая самостоятельная работа (выполнение домашних работ различного характера, подбор и изучение источников, выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие самостоятельности и инициативы).

Результативность работы студента определяется с помощью активных методов контроля знаний, умений, навыков:

- входной контроль (тестирование, выполнение заданий);
- текущий контроль (тестирование);
- самоконтроль, осуществляемый студентом в процессе изучения дисциплины;
- итоговый контроль в виде **Экзамена**;
- контроль остаточных знаний и умений спустя определенное время после завершения изучения предмета.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.

При изучении дисциплины обучающимися используются следующие информационные технологии:

- аудиовизуальное представление обучающимся с помощью компьютера содержания отдельных тем дисциплины на лекционных занятиях;
- предоставление обучающимся доступа к учебному плану, рабочей программе дисциплины в электронной форме, к электронно-библиотечной системе института, содержащей учебно-методические материалы по дисциплине в электронной форме, к информационным справочным системам, которые используются при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, посредством электронной информационно-образовательной среды института из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- фиксация хода образовательного процесса по дисциплине посредством электронной информационно-образовательной среды института;
- формирование электронного портфолио обучающегося по дисциплине посредством электронной информационно-образовательной среды института.

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

Word, Excel, Power Point;
Adobe Photoshop;
Adobe Premiere;
Power DVD;
Media Player Classic.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются электронно-библиотечные системы:

- Электронно-библиотечная система «Лань»: <https://e.lanbook.com/>
- Электронно-библиотечная система «Руконт» <https://rucont.ru/>
- Электронная библиотека «Юрайт» <https://biblio-online.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Библиороссика» <http://www.bibliorossica.com/>
- Научная электронная библиотека:
https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp

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

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных программой учебной дисциплины и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения;
- аудитории для проведения групповой работы, дискуссий;
- аудитории, оснащенных персональными компьютерами, имеющими выход в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

11. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (при наличии)

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными

особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 51.03.01 Культурология, профилю подготовки Межкультурные коммуникации.

Составитель:

Преподаватель кафедры культурологии Бондаренко Ю.К.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ
Направление подготовки: 51.03.01 Культурология
Профиль подготовки/специализация: Межкультурные коммуникации

Цели дисциплины:

- получение представлений о проблеме культуры деловых коммуникаций в эпоху информационных технологий, постмодернистских кодов взаимоотношений и виртуализации внутреннего мира личности, обозначение системы ценностей, правил, обычаев и стандартов
- овладение основами коммуникативной культуры делового общения, включающей знания о структуре, характеристиках, приемах, нормах и правилах общения, опирающихся на нормы этики, морали, нравственности, которые осуществляются в рамках общепринятых правил этикета.

Задачи:

познакомиться с основами продуктивного взаимодействия с людьми, основанными на соблюдении правил культуры поведения, уважении человеческой индивидуальности;
содействовать освоению речевого этикета как совокупности норм, которые нужно знать и применять в устном общении;
изучить этикет деловой, подразумевающий правила организации, проведения официальных встреч и мероприятий, служебных коммуникаций.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- **УК-5** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- проблемы коммуникативной культуры, основанной на современных технологиях;
- исторические аспекты формирования этикетных правил поведения в различных социальных обществах;
- иметь целостное представление о стереотипах поведения, основанных на опыте поколений;
- взаимовлияние этических норм и правил поведения, дающих ценностную основу.

Уметь:

- использовать регулятивную функцию этикета в коммуникативных взаимодействиях,
- применять правила хорошего тона в рамках традиций разных стран,
- использовать этикет как средство проектирования карьеры в соответствии с определенными культурными стандартами.

Владеть:

- навыками, необходимыми при участии в межличностных и межкультурных коммуникациях,
- приемами профессионального общения,
- методиками представления освоенного в рамках обучения знания,
- техниками экспертно-консультативной работы

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме **Экзамена**.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы.