

Учреждение образования
«Белорусский государственный университет
культуры и искусств»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор БГУКИ

_____ Ю. П. Бондарь

«_____» _____ 2014 г.

Регистрационный № УД-_____/баз.

ОСНОВЫ ПРАКТИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ
Раздел 3. ДЕЛОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ

*Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине для направления специальности
1-21 04 01-02 Культурология (прикладная), специализации
1-21 04 01-02 01 Менеджмент социальной и культурной сферы*

Минск
БГУКИ
2014

СОСТАВИТЕЛИ:

А. В. Калашиникова, доцент кафедры менеджмента социально-культурной деятельности учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств»;

С. А. Простакова, преподаватель кафедры менеджмента социально-культурной деятельности учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств»

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Н. Н. Королев, декан факультета культурологии социально-культурной деятельности учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств», кандидат педагогических наук, профессор;

С. М. Кобачевская, доцент кафедры частных методик Института повышения квалификации и переподготовки учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет им. М. Танка», кандидат педагогических наук

РЕКОМЕНДОВАНО К УТВЕРЖДЕНИЮ:

кафедрой менеджмента социально-культурной деятельности учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств» (протокол № 9 от 28.04.2014 г.);
президиумом научно-методического совета учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств» (протокол № 5 от 18.06.2014 г.)

Ответственный за редакцию: В. Б. Кудласевич

Ответственный за выпуск: С. А. Простакова

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

«Деловые отношения» – третий раздел учебной дисциплины «Основы практического управления», которая занимает важное место в подготовке менеджеров социально-культурной деятельности.

Преподавание раздела «Деловые отношения» направлено на приобретение знаний, умений и навыков для дальнейшего усвоения учебных дисциплин социально-культурного и культурологического цикла: «Ресурсная база социально-культурной деятельности», «Основы менеджмента», «Основы культурно-досуговой деятельности», «Социально-культурное проектирование» и др.

Учебная программа раздела «Деловые отношения» ориентирована на практическое освоение обучающимися правил поведения человека в рамках деловых отношений с учетом тенденций социокультурного развития в Республике Беларусь, которая является активным участником процессов глобализации и межкультурного общения.

Цель учебной дисциплины – формирование у будущих специалистов знаний, умений и навыков, необходимых для овладения технологиями деловой коммуникации и имиджа делового человека.

Задачи учебной дисциплины:

– изучение научной, учебной, учебно-методической литературы, касающейся содержания учебной дисциплины, а также закрепление материала путем выполнения практических заданий и тестов;

– ознакомление с наиболее важными теоретическими и практическими аспектами этикетной культуры и межкультурной коммуникации, влияющих на характер деловых отношений в деятельности учреждений культурно-досуговой сферы;

– выявление основных компонентов, составляющих имидж делового человека, раскрытие их сущности и овладение технологией составления своего имиджа для дальнейшего успешного социального взаимодействия в сфере культуры;

– коррекция и совершенствование собственного имиджа, выработка риторических навыков и умений, которые необхо-

димы современному деловому человеку в рамках межличностных коммуникаций.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен *знать*:

- основные понятия и методологию учебной дисциплины, работы отечественных и зарубежных авторов по психологии практического управления, имиджологии, прикладной культурологии, социологии, основные нормативные документы в области трудового законодательства и международных отношений;

- место и роль деловых отношений в профессиональной деятельности культуролога-менеджера;

- историю и современные требования служебного этикета, делопроизводства и дипломатического протокола;

- теорию коммуникации и психологию делового общения;

- теорию имиджологии и искусство публичной речи.

Обучающийся должен *уметь*:

- анализировать устные и письменные виды делового общения;

- владеть правилами документирования управленческой деятельности в сфере культуры;

- моделировать различные производственные ситуации в учреждении культурно-досуговой сферы с учетом этикетных и нравственных норм поведения;

- владеть стилистикой языка, манерами, психологическими установками, которые способствуют формированию положительного имиджа специалиста сферы культуры;

- владеть технологией переговоров, деловой риторикой (спор, дискуссия и др.).

Обучающийся должен *владеть*:

- навыками работы в команде;

- навыками составления основных документов управленческой деятельности в сфере культуры;

- умением организации и проведения служебных совещаний и собраний в учреждении культурно-досуговой сферы;

- навыками этикета делового человека и межкультурной коммуникации – правильное поведение на рабочем месте, на официальных приемах, презентациях и др.

В числе эффективных педагогических технологий, которые содействуют развитию у обучающихся критического мышле-

ния, опыта формирования и использования инструментария учебно-творческой деятельности, ролевого и имитационного моделирования, возможности осваивать новый коммуникативный опыт, поиска и выявления собственных смыслов и ценностного отношения, можно выделить *технологии*:

- проблемного обучения;
- развития критического мышления;
- проектного обучения;
- проведения учебных дискуссий, дебатов, публичных выступлений;
- учебной деловой игры;
- рациональной организации самостоятельной работы студентов.

Основные формы обучения – лекции, семинарские, практические и лабораторные занятия, самостоятельная работа обучающихся.

Учебным планом на изучение третьего раздела учебной дисциплины «Основы практического управления» всего предусмотрено 126 часов, из них 54 часа – аудиторные занятия. Примерное распределение аудиторных часов по видам занятий: 14 – лекции, 10 – семинарские, 20 – практические, 10 – лабораторные занятия. Рекомендуемая итоговая форма контроля результатов учебной деятельности обучающихся – экзамен.

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Темы	Количество аудиторных часов			
	лек-ции	практические	семинары	лабораторные
Введение	2			
<i>Тема 1.</i> Документационное обеспечение управления как регламент делового взаимодействия	2	4	2	2
<i>Тема 2.</i> Служебный этикет и этикетная культура менеджера СКД	2	4	2	2
<i>Тема 3.</i> Групповые формы вербальной коммуникации в служебной сфере. Спор как способ организации речевого взаимодействия между людьми в служебной сфере	2	4	2	2
<i>Тема 4.</i> Организационные и психологические особенности процесса переговоров	2	2		2
<i>Тема 5.</i> Имиджелогия как наука о законах коммуникации в современном обществе	2	4	2	
<i>Тема 6.</i> Деловые отношения в контексте развития межкультурного взаимодействия: организационно-протокольное обеспечение приема иностранной делегации	2	2	2	2
Всего...	14	20	10	10

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Введение

Предмет и задачи учебной дисциплины. Содержание основных разделов тематического плана. Учебная дисциплина «Основы практического управления» и ее взаимосвязь с дисциплинами культурологического и управленческого блока. Обзор основного и дополнительного библиографического материала. Понятия «практическое управление», «деловые отношения» и их взаимосвязь. Виды деловых отношений и их особенности (совещания, собрания, переговорный процесс и др.). Понятия «социальная компетентность» и «коммуникативная компетентность».

Деловые отношения как социально-психологическая проблема; разновидность интERTипных отношений. Служебные контакты как процесс взаимодействия. Этапы делового общения. Техника общения. Принципы этики делового взаимодействия. Правила делового этикета в мировой практике (Дж. Честер, Д. Карнеги, Дж. Ягер). Воздействие личностных и профессиональных качеств на результативность общения в служебной сфере.

Деловые отношения как процесс коммуникации. Понятия «коммуникация», «деловая коммуникация». Многочисленные контексты деловой коммуникации. Деловые отношения как многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Понятие «общение», структура и функции общения. Формы делового общения: непосредственное (прямое), опосредованное (косвенное). Структура общения (коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения). Средства делового общения: язык, символы – интенциональные и неинтенциональные. Характеристика вербальных и невербальных средств общения и их содержание. Устные и письменные формы делового общения. Механизмы воздействия в процессе общения (идентификация, эмпатия, рефлексия, заразительность, внушение, убеждение, подражание). Реализация различных видов речевой деятельности в служебной сфере. Особенности официально-делового стиля речи.

Тема 1. Документационное обеспечение управления как регламент делового взаимодействия

Полномочия руководителя и процесс документирования управленческих решений. Управленческое решение как мыслительный, эмоциональный и правовой акт по выбору одной из множества альтернатив. Возможные трактовки решений. Понятие «проблема». Классификация управленческих решений: по содержанию; по важности и длительности действия; по степени охвата объекта управления; по степени достоверности используемой информации; по степени уникальности; по степени проявления творчества; по степени сложности; по виду лица, принимающего решение. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.

Понятие «документ», система документации. Письменные виды деловой коммуникации. История развития делопроизводства на территории России и Беларуси. Роль документа на современном этапе развития управленческой деятельности в Республике Беларусь. Классификация документов. Унифицированная система документации (УСД) в Республике Беларусь. Понятия «унификация» и «стандартизация документов». Делопроизводство в сфере культуры. Бланки документов и правила оформления реквизитов документов. Группы организационно-распорядительной документации: организационные (устав, положение, инструкция, правила внутреннего распорядка и др.); распорядительные (приказы, распоряжения, решения, указания, постановления и др.); справочно-информационные (служебные письма, докладные и объяснительные записки, справки, акты и др.); личные документы (заявления, резюме, автобиография, расписка, доверенность и др.). Служебные письма и их классификация. Реквизиты бланков служебных писем.

Тема 2. Служебный этикет и этикетная культура менеджера СКД

Этикет как часть общественной культуры. Понятие «этикет», его виды и функции. Этикет в разных сферах: в профессиональной деятельности (медицинский, юридический этикет, воинский, этикет работника культуры), в отношении значимых артефактов культуры (предметы культа, этикет флага и др.). Этические кодексы (по профессиям): формирование этики бизнеса

и этикета деловых отношений в Республике Беларусь. Кодекс бизнеса, правила корпоративных взаимоотношений и правила, направленные на формирование корпоративной культуры.

Служебный этикет. Регламентированность – специфическая особенность процесса делового общения в различных ситуациях официального контакта. Языковой этикет и культура общения. Типовые «формулы» и устойчивые конструкции языкового этикета. Функции общегражданского этикета и церемониала. Деловой этикет и его особенности. Понятия «дипломатический этикет», «протокол». Визитные карточки как элементы делового общения и их функции: представительская и функция письменного послания.

Этикетная культура и сущностная характеристика этикетной культуры. Сущность этикетной культуры. Методологические подходы к культуре этикета. Критерии этикетной культуры менеджера СКД и уровни формирования этикетной культуры («наука благоразумия»). Средства и способы повышения уровня этичности делового общения.

Тема 3. Групповые формы вербальной коммуникации в служебной сфере. Спор как способ организации речевого взаимодействия между людьми в служебной сфере

Деловой контакт как межличностные отношения. Понятия «личность», «индивид» и подходы к изучению личности. Классификация типов личности и влияние личностных качеств на деловые контакты. Основные формы делового общения в деятельности менеджера СКД. Диалог как универсальное средство общения. Деловой разговор как основная форма вербального контакта в служебной сфере. Основные этапы деловой беседы. Групповые формы делового общения. Совещания, собрания и их классификация.

Техника и тактика аргументирования. Законы логики, логические ошибки (паралогизмы, софизмы) и коммуникативные барьеры. Понятие «воздействие на аудиторию», приемы и способы, призванные активизировать внимание аудитории, сделать ее более восприимчивой. Приемы, ориентированные на формирование доверия: техника самораскрытия, использование символических знаков, опора на глубинные механизмы (архетипы), отражение мыслей и чувств аудитории и др.

Спор как способ организации взаимодействия в процессе выбора альтернатив и разрешения конфликтов в служебной сфере. Аспекты спора: логический, психологический, моральный и этический. Спор как разновидность диалога. Мастера «спора» и научные трактаты, посвященные искусству спора. Спор как важная часть духовной и общественно-политической жизни общества. Формы проведения спора: устная и письменная (печатная); организованная и неорганизованная. Классификация споров. Классификация спора по значимости проблемы: споры, затрагивающие национальные интересы, интересы определенных слоев населения, групповые интересы, семейные, личные. Диспут, полемика и дискуссия, их целевая направленность. Культура спора. Общие требования к ведению «согласного» диалога. Технологии ведения спора. «Эристичные приемы» и условия их использования. Особенности поведения полемистов. Психологические приемы убеждения в споре.

Тема 4. Организационные и психологические особенности процесса переговоров

Деловые беседы и переговоры в процессе установления и развития деловых отношений. Этапы процесса подготовки к переговорам: организационный, содержательный. Этика и психология деловых переговоров. Поведенческий аспект переговорного процесса. Проксемические особенности деловых переговоров. Технология ведения переговоров. Стадии переговорного процесса и подготовка переговоров (мотивация, стратегия и тактика). Вопросы и их роль в ведении переговоров. Приемы суггетии (внушения): конкретность и образность речи, избегание отрицательных частиц, речевая динамика, воздействие звукосочетаниями; техники наведения трансовых состояний (разрыв шаблонов, персеверация, трюизм, скрытая в вопросе команда и др.).

Национальные стили ведения переговоров и их этикетные особенности в разных странах. Особенности общения с помощью переводчика. Факторы, влияющие на результативность деловых переговоров. Компоненты имиджа, которые влияют на успешность ведения переговоров: детализация, дресс-код, физиогномика и др. Выбор моделей поведения: этикетные мо-

дели, присущие каждой профессии; стратегические модели, которые служат для достижения конкретной цели.

Тема 5. Имиджелогия как наука

о законах коммуникации в современном обществе

Понятие «имидж» и использование термина. Подходы к исследованию имиджа. Ученые, исследователи и практики о различных аспектах создания имиджа личности: М. Вебер, С. Блек, Л. Браун, Р. Ривз, А. Пиз, В. М. Шепель, Г. Почепцов, А. Зубра, В. Володько и др. Имиджелогия как наука, искусство и технология. Отрасли имиджелогии. Виды имиджелогии (по специфике профессиональной деятельности): управленческая, предпринимательская, политическая, педагогическая, дипломатическая и др.

Имидж в структуре коммуникативного пространства. Имиджелогия и СМИ: каналы коммуникации для построения имиджа, создаваемого прессой. Социально-культурная сущность имиджа. Ценностные и технологические функции имиджа. Структурная организация имиджа.

Имидж как социальный регулятор. Теоретическая модель имиджа В. В. Швырева. Имиджформирующая информация: прямая и косвенная. Инструменты имиджирования в социально-культурной сфере. Техники аттракционов как инструменты формирования имиджа личности. Позиционирование как основная стратегия построения имиджа. Имиджмейкинг и знаменитые имиджмейкеры. Формирование имиджа политиков, звезд, имиджа в бизнесе. Анализ успеха знаменитых деятелей культуры с точки зрения построения имиджа (ивент-анализ).

Тема 6. Деловые отношения в контексте развития межкультурного взаимодействия: организационно-протокольное обеспечение приема иностранной делегации

Формы межкультурного взаимодействия в деловой среде. Имиджевая культура государства и средства ее формирования. Культурное разнообразие мира и культурные различия, их роль в процессе делового общения. Этикет международного общения: обращения, принятые в международной протокольной практике. Культурно-досуговые мероприятия как средство сохранения поликультурного сообщества и диалога культур.

Национальные и культурные традиции в контексте имиджевых стереотипов. Кодекс международного коммуникатора. Всеобщая декларация «О культурном разнообразии мира и культурных различиях» (ЮНЕСКО, 2000). Национальный характер (менталитет) и его воздействие на процесс деловых контактов (классификация культур Р. Льюиса и А.-Т. Хофстеда). Кросс-культурное поведение: элементы культуры, которые способствуют установлению позитивного диалога; создание межкультурных ассимиляторов.

Особенности приглашения и размещения зарубежных гостей в Республике Беларусь. Программа прибытия иностранных гостей (встреча делегации, визит вежливости, деловая часть программы, прием, культурная программа, проводы делегации). Протокольные особенности визита: состав делегации; официальный статус ее руководителя; характер вопросов, выносимых на обсуждение. Составление культурной программы прибытия иностранных гостей.

Условия организации официальных и неофициальных приемов. Виды официальных приемов. Составление списка лиц, которые приглашаются на прием, рассылка приглашений, план раскладки за столом, подготовка речей и др. Организационно-творческие аспекты подготовки презентаций и пресс-конференций.

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература

Основная

1. *Арт-менеджмент* как вид управленческой деятельности : сб. ст. / под ред. С. Б. Мойсейчук, А. И. Степанцова ; М-во культуры Респ. Беларусь, Белорус. гос. ун-т культуры и искусств. – Минск : БГУКИ, 2012. – 156 с.

2. *Базаров, Т. Ю.* Управление персоналом / Т. Ю. Базаров [и др.]. – Минск : Юнити, 2000. – 160 с.

3. *Бонцевич, Н. В.* Делопроизводство и деловые отношения : учеб. пособ. / Н. В. Бонцевич, И. С. Врублевский, М. И. Котова ; под ред. Н. В. Бонцевич. – Гомель, 2003. – 142 с.

4. *Бороздина, Г. В.* Психология делового общения : учеб. пособие / Г. В. Бороздина. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 224 с.

5. *Браас, А. А.* Методология принятия управленческих решений : курс лекций / А. А. Браас. – Минск : Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2009. – 59 с.

6. *Володько, О. М.* Имидж менеджера : пособие для вузов / О. М. Володько. – Минск : Амалфея, 2008. – 307 с.

7. *Зубра, А. С.* Управленческая культура современного руководителя : учеб. пособие / А. С. Зубра. – Минск : Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2004. – 425 с.

8. *Калачева, И. И.* Молодежь и поликультурное образование в высшей школе Беларуси / И. И. Калачева. – Минск : Тесей, 2003. – 158 с.

9. *Лойко, Л. В.* Прием зарубежной делегации. Организационно-протокольное обеспечение : практ. пособие / Л. В. Лойко, Т. Н. Михалькевич. – Минск : РИВШ, 2001. – 132 с.

10. *Льюис, Р. Д.* Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к пониманию : пер. с англ. / Р. Д. Льюис. – М. : Дело, 1999. – 364 с.

11. *Михалькевич, Т. Н.* Протокол и этикет международного общения / Т. Н. Михалькевич. – Минск : БГУ, 2003. – 513 с.

12. *Мусаткова, Н. М.* Деловая документация : учеб. пособие / Н. М. Мусаткова. – Минск : Белорус. энцикл. им. П. Бровки, 2009. – 128 с.

13. *Почепцов, Г. Г.* Имиджелогия / Г. Г. Почепцов. – М. : Реф-бук, 2004. – С. 44–92.

14. *Пташник, Т. М.* Все о резюме / Т. М. Пташник. – 2-е изд., испр. – Минск : Высш. шк., 2007. – 47 с.

15. *Савицкая, А. В.* Современный этикет / А. В. Савицкая, Ю. В. Савицкая. – Минск : Новое знание, 2004. – 69 с.

16. *Спирина, Е. А.* Мультикультурализм как стратегия взаимодействия этнокультурных групп / Е. А. Спирина. – Минск : РИВШ, 2012. – 224 с.

17. *Цыпкин, Ю. А.* Управление персоналом / Ю. А. Цыпкин. – Минск : Юнити, 2001. – 155 с.

18. *Честара, Дж.* Деловой этикет. Настольная книга бизнесмена / Дж. Честара. – М. : Дело, 1999. – 356 с.

19. *Шейнов, В. П.* Практические приемы менеджмента / В. П. Шейнов. – Минск : Амалфея, 2003. – 308 с.

20. *Ушакова, Н. В.* Имиджелогия : учеб. пособие / Н. В. Ушакова, А. Ф. Стрижова. – М. : Дашков и К°, 2009. – 280 с.

Дополнительная

1. *Басаков, А.* Управление персоналом : конспект лекций / А. Басаков. – Ростов н/Д : Феникс, 2004. – 87 с.

2. *Бондырева, С. К.* Толерантность (введение в проблему) / С. К. Бондырева, Д. А. Колесов. – М. : Моск. психолого-социальный ин-т, 2003. – 240 с.

3. *Ваше* преуспевание – в ваших руках : Фрагменты работ классиков менеджмента / Д. Карнеги [и др.]. – М. : Республика, 1993. – 258 с.

4. *Вундт, В.* Проблемы психологии народов / В. Вундт. – М. : Ин-т психологии РАН, 1998. – 467 с.

5. *Глинская, Е.* Магия в современном бизнесе / Е. Глинская. – Минск : Книжный дом, 2004. – 320 с.

6. *Душков, Б. А.* Психология полов, личности, народов, эпох / Б. А. Душков. – Екатеринбург : Берег, 2001. – 360 с.

7. *Законодательство* Респ. Беларусь о беженцах и другие нормативные правовые документы по вопросам миграции / сост. Л. М. Серкова. – Минск : Тесей, 2000. – 107 с.

8. *Карнеги, Д.* Как приобретать друзей и оказывать влияние на других людей : пер. с англ. / Д. Карнеги. – Киев : Научная мысль, 1993. – 492 с.

9. *Коханенко, А. И.* Имидж рекламных персонажей / А. И. Коханенко. – Ростов н/Д : Март, 2004. – 144 с.

10. Мокшанцев, Р. И. Психология рекламы : учеб. пособие / Р. И. Мокшанцев ; науч. ред. М. В. Удальцова. – М. : ИНФРА-М; Новосибирск : Сиб. соглашение, 2002. – С. 117 – 132, 175 – 207.

11. Молодежь XXI века : толерантность как способ мировосприятия / под общ. ред. З. Х. Саралиевой. – Н. Новгород : НИСОЦ, 2001. – 309 с.

12. Панасюк, А. Ю. Имидж : энцикл. словарь / А. Ю. Панасюк. – М. : РИПОЛ Классик, 2007. – 768 с.

13. Пиз, А. Язык телодвижений : пер. с англ. / А. Пиз. – Н. Новгород : Ай Кью, 1992. – 198 с.

14. Почепцов, Г. Г. Профессия имиджмейкер / Г. Г. Почепцов. – 2-е изд. – Киев : ИМСО МО Украины: НВФ «Студцентр», 1998. – 256 с.

15. Роузтри, Р. Язык мимики и жестов, аура человека / Р. Роузтри. – СПб. : Питер, 2010. – 288 с.

16. Соловьев, Э. Е. Этикет делового человека : Организация встреч, приемов, презентаций / Э. Е. Соловьев. – М. : ПК ИП «Асар», 2004. – 87 с.

17. Хорсанд-Мавроматис, Д. Фен-шуй офиса и рабочего места / Д. Хорсанд-Мавроматис. – М. : АСТ; СПб. : Астрель – СПб, 2005. – 61 с.

18. Тульчинский, Г. Л. Менеджмент в сфере культуры / Г. Л. Тульчинский. – СПб. : Лань, 2001. – С. 13–20, 30–52.

19. Шепель, В. М. Имиджология : секреты личного обаяния / В. М. Шепель. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 472 с.

Организация самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа направлена на углубление знаний в области деловой коммуникации, полученных в рамках учебной дисциплины и включает следующие виды учебной деятельности:

- подготовка к лекциям, семинарским и практическим занятиям;
- изучение учебников и учебных пособий;
- изучение документации в области деловых отношений;
- написание тематических эссе, аналитических записок по проблемным и конфликтным ситуациям в служебной сфере;
- занятия в библиографическом отделе библиотеки по сбору материалов для:
 - написания рефератов;
 - создания резюме;
 - составления автобиографии;
 - подготовки самопрезентации;
 - составления культурных ассимиляторов;
 - подбора и систематизации материала для выступления с публичной речью перед аудиторией и др.

Практические средства обучения служат воспитанию этикетной культуры и толерантности будущих специалистов сферы культуры. В процессе изучения данной учебной дисциплины обучающимся предоставляются следующие возможности для расширения своей профессиональной компетентности и мультикультурного образования:

- посещение учреждений культуры и наблюдение за условиями и ситуациями делового общения;
- проведение учебных экскурсий в информационно-культурные центры.

Внеаудиторная самостоятельная работа ориентирована на создание личной и информационно-справочной документации (резюме, автобиография, приглашения на официальные мероприятия и др.), подбор и изучение материала для написания докладов, рефератов.

Для оценки качества самостоятельной работы обучающихся используются следующие формы контроля: собеседование, проверка индивидуальных заданий (резюме, автобиография, культурные ассимиляторы и др.), письменных текстов (деловых писем, докладов, рефератов), анализ мультимедийных презентаций.

Средства диагностики

Для диагностики профессиональной компетенции, выявления уровня учебных достижений обучающихся используется следующий инструментарий:

1. Комплексные разноуровневые задания:

– выполнение тестовых заданий по истории служебного этикета, теории коммуникации и психологии делового общения (коммуникативная, интерактивная и перцептивная сторона общения);

– оформление справочно-информационных и организационно-распорядительных документов, а также деловой корреспонденции (деловые письма, официальные приглашения) в соответствии с нормами делопроизводства и дипломатического протокола;

– выполнение ситуационных заданий в моделируемых условиях деловой коммуникации с разновариантными решениями;

– создание собственного имиджа в рамках будущей профессиональной деятельности;

– подготовка тематических презентаций и аудиоинформации, отражающей специфику деловой коммуникации в условиях межкультурного взаимодействия.

2. Выступление студентов на семинарских занятиях по разработанным ими темам.

3. Устный опрос на занятиях.

4. Письменная работа – реферат по теме учебной дисциплины.

5. Экзамен.

Тематика семинарских занятий

1. Деловые отношения как социально-психологическая проблема и процесс коммуникации.

2. Документирование управленческой деятельности.

3. Служебный этикет и этикетная культура менеджера СКД.

4. Групповые формы вербального взаимодействия в служебной сфере: организационные и психологические особенности.

5. Имиджевая культура государства и организационно-протокольное обеспечение приема иностранной делегации.

Учебное издание

ОСНОВЫ ПРАКТИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ
Раздел 3. ДЕЛОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ

*Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине для направления специальности
1-21 04 01-02 Культурология (прикладная), специализации
1-21 04 01-02 01 Менеджмент социальной и культурной сферы*

Корректор В. Б. Кудласевич
Технический редактор О. Д. Захаревич

Подписано в печать 2014. Формат 60x84 ¹/₁₆.
Бумага писчая № 2. Ризография.
Усл. печ. л. 1,05. Уч.-изд. л. 0,67. Тираж экз. Заказ .

Издатель и полиграфическое исполнение:
УО «Белорусский государственный университет культуры и искусств».
Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 1/177 от 12.02.2014.
ЛП № 02330/456 от 23.01.2014.
Ул. Рабкоровская, 17, 220007, г. Минск.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ