

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

**УТВЕРЖДЕНО:
Председатель УМС
Факультета искусств
Гуров М.Б.**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
дисциплины (модуля)**

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки 51.03.02 Народная художественная культура

Профиль подготовки Режиссура любительского театра

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения заочная

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК9. Способность участвовать в научно-методическом обеспечении деятельности коллективов народного художественного творчества, этнокультурных учреждений и организаций.	<p>ПК9.1 Способен в коллективе разработать и внедрить методику организации и руководства этнокультурными центрами, любительскими театрами, а также методические основы обучения теории и истории народной художественной культуры в различных типах учебных заведений;</p> <p>ПК9.2 Способен участвовать в организационно-методической деятельности по подготовке и проведению фестивалей, конкурсов, смотров, олимпиад, праздников, выставок, мастер-классов, семинаров, конференций и других мероприятий с участием этнокультурных центров, любительских театров, а также образовательных организаций, осуществляющих подготовку учащихся в области теории и истории народной художественной культуры;</p>	<p>Знать: о современных процессах, явлениях и тенденциях в области народной художественной культуры; методику написания научных статей, программ и учебно-методических пособий для коллективов народного художественного творчества, этнокультурных учреждений и организаций.</p> <p>Уметь: собирать, обобщать, классифицировать и анализировать эмпирическую информацию по научно-методической деятельности коллективов народного художественного творчества, этнокультурных учреждений и организаций; обосновывать необходимость в научно-методическом обеспечении деятельности коллективов народного художественного творчества, этнокультурных учреждений и организаций.</p> <p>Владеть: методами сбора и анализа эмпирической информации; методикой написания научных статей, программ и учебно-методических пособий для коллективов народного художественного творчества, этнокультурных учреждений и организаций.</p>

2. Оценочные средства

№п/п	Задание	Требования к процедуре оценивания
1.	Опрос, коллоквиум.	<p>Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися. Проводится в учебной аудитории устно или письменно, состоит из вопросов непосредственно касающихся тем, которые проходят студенты, вопросы студенты получают или устно от преподавателя, или от преподавателя на листе вместе с листом для ответов, время, отводимое на выполнения составляет 45-80 минут. При выполнении теста недопустимо пользоваться вспомогательными материалами, в т.ч. в сети Интернет</p> <p>Выполнение заданий оценивается следующим образом:</p> <p>Г. Оценка работы студентов на практических (семинарских) занятиях (устные ответы)</p>

<p>Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – полнота и конкретность ответа; – последовательность и логика изложения; – связь теоретических положений с практикой, обоснованность и доказательность излагаемых положений; – наличие качественных и количественных показателей; – уровень культуры речи. 		
Кол-во выставленных баллов	Пояснение к оцениванию устного ответа	Процент правильных ответов
5 отл	<p>1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;</p> <p>2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;</p> <p>3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.</p>	90% и более
4 хорошо	Студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.	От 70 до 89%
3 удовл.	<p>Студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:</p> <p>1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;</p> <p>2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;</p> <p>3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.</p>	От 51 до 69%
2 неуд	Ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.	Менее 50%
<p>Темы для опросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Специфика делового общения. 2. Коммуникативные барьеры в общении. 3. Перцептивный аспект деловой коммуникации. 4. Интерактивный аспект деловой коммуникации. 5. Речевые технологии делового общения. 6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе. 7. Сознательное и бессознательное в невербалике. 8. Виды делового общения и их характеристика. 		

		<p>9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.</p> <p>10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.</p> <p>11. Деловое совещание как один из видов делового общения.</p> <p>12. Виды деловых совещаний и их характеристика.</p> <p>13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.</p> <p>14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.</p> <p>15. Правила делового общения по телефону.</p> <p>16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.</p> <p>17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.</p> <p>18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.</p> <p>19. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.</p> <p>20. Структура и динамика конфликта.</p> <p>21. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.</p> <p>22. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.</p> <p>23. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.</p> <p>24. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.</p> <p>25. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.</p> <p>26. Стратегия и тактика проведения переговоров.</p> <p>27. Требования к культуре деловой речи.</p> <p>28. Нравственная основа делового этикета.</p> <p>29. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.</p> <p>30. Основные требования к записи бесед (переговоров).</p> <p>31. Порядок проведения деловых визитов и бесед.</p> <p>32. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.</p> <p>33. Классификация приемов. Виды деловых приемов.</p> <p>34. Психологические аспекты делового общения.</p> <p>35. Этические нормы при вручении подарков.</p> <p>36. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.</p> <p>37. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.</p> <p>38. Подготовка и планирование переговоров.</p> <p>39. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.</p> <p>40. Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.</p> <p>41. Методика установления контактов.</p> <p>42. Компоненты экспрессивного поведения.</p> <p>43. Понятие «экспрессивный кластер». Классификация кластеров.</p> <p>44. Экспрессивное поведение в общении: экспрессия взгляда; классификация жестов.</p> <p>45. Экспрессивное поведение в общении: мимика и голос.</p>											
2.	Практические задания, тесты	<p>Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, Комплект разноуровневых задач и заданий установлением причинноследственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.</p> <p>В. Критерии оценки заданий:</p> <table><tr><td>Процент правильн</td><td>100-95</td><td>94-90</td><td>89-85</td><td>84-80</td><td>79-75</td><td>74-70</td><td>69-65</td><td>64-60</td><td>59-50</td><td>Менее 50</td></tr></table>	Процент правильн	100-95	94-90	89-85	84-80	79-75	74-70	69-65	64-60	59-50	Менее 50
Процент правильн	100-95	94-90	89-85	84-80	79-75	74-70	69-65	64-60	59-50	Менее 50			

		ых ответов										
		Работа на практичес ких (семинарс ких занятиях)	5 от л.	5 от л.	5 от л.	4 хоро шо	4 хоро шо	3 удов л.	3 удов л.	3 удов л.	3 удов л.	2 неу д.
		Темы практических заданий: Стили общения. Этапы и структура делового общения Функции параметры и способы делового общения Вербальная и не вербальная коммуникация Деловая этика и этикет Культура оформления документов в деловом общении Телефонная коммуникация Конфликты в деловом общении Психология делового общения										

1.1. Задания для текущего (рубежного) контроля и требования к процедуре оценивания

№п/ п	Задание	Требования к процедуре оценивания										
1.	Опрос, коллоквиум.	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися. Проводится в учебной аудитории устно или письменно, состоит из вопросов непосредственно касающихся тем, которые проходят студенты, вопросы студенты получают или устно от преподавателя, или от преподавателя на листе вместе с листом для ответов, время, отводимое на выполнения составляет 45-80 минут. При выполнении теста недопустимо пользоваться вспомогательными материалами, в т.ч. в сети Интернет Выполнение заданий оценивается следующим образом: В. Критерии оценки заданий:										
		Процент правильных ответов	100-95	94-90	89-85	84-80	79-75	74-70	69-65	64-60	59-50	Менее 50
		Рубежного контроля и контрольной работы	5 отл.	5 отл.	4 хорошо	3 удовл.	3 удовл.	2 неуд.				
		Цели и содержание делового общения Стили общения. Этапы и структура делового общения Функции параметры и способы делового общения Вербальная и не вербальная коммуникация Деловая этика и этикет Культура оформления документов в деловом общении										

1.1. Задания для промежуточной аттестации требования к процедуре оценивания

№п/п	Задание	Требования к результатам выполнения проекта и процедуре оценивания
1.	Зачет с оценкой/Экзамен	<p>Д. Промежуточный контроль (зачет и экзамен)</p> <p>Промежуточный контроль проводится в форме устного ответа на вопрос, практического задания и краткого разговора.</p>

		Традиционная оценка	Пояснение к оцениванию экзаменационного ответа	
		«Отлично»	- теоретическое освоение компетенций освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов близким к максимальному.	
		«Хорошо»	- теоретическое освоение компетенций освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.	
		«Удовлетворительно»	- уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.	
		«Неудовлетворительно»	- теоретическое освоение компетенций освоено частично, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены, либо качество их выполнения оценено числом баллов близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	

Требования к уровню знаний на зачете:

Студент, успешно освоивший курс «Этика делового общения», должен:

- иметь представление о природе, видах и функциях общения в целом,
- знать основные технологии и формы делового общения,
- быть знакомым с социально-психологическими аспектами общения,
- понимать смысл коммуникативной проблематики и ее проявлений в современном деловом мире,
- уметь анализировать коллизии деловой жизни с позиций конфликтного взаимодействия,
- знать о культурных и национальных особенностях делового общения,
- быть знакомым с основными принципами, нормами и правилами современного делового этикета.

Вопросы к зачету

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
20. Структура и динамика конфликта.
21. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
22. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
23. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
24. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
25. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
26. Стратегия и тактика проведения переговоров.
27. Требования к культуре деловой речи.

28. Нравственная основа делового этикета.
29. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
30. Основные требования к записи бесед (переговоров).
31. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
32. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
33. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
34. Психологические аспекты делового общения.
35. Этические нормы при вручении подарков.
36. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
37. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
38. Подготовка и планирование переговоров.
39. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
40. Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.
41. Методика установления контактов.
42. Компоненты экспрессивного поведения.
43. Понятие «экспрессивный кластер». Классификация кластеров.
44. Экспрессивное поведение в общении: экспрессия взгляда; классификация жестов.
45. Экспрессивное поведение в общении: мимика и голос.

Вопросы к экзамену:

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.

20. Структура и динамика конфликта.
21. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
22. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
23. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
24. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
25. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
26. Стратегия и тактика проведения переговоров.
27. Требования к культуре деловой речи.
28. Нравственная основа делового этикета.
29. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
30. Основные требования к записи бесед (переговоров).
31. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
32. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
33. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
34. Психологические аспекты делового общения.
35. Этические нормы при вручении подарков.
36. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
37. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
38. Подготовка и планирование переговоров.
39. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
40. Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.
41. Методика установления контактов.
42. Компоненты экспрессивного поведения.
43. Понятие «экспрессивный кластер». Классификация кластеров.
44. Экспрессивное поведение в общении: экспрессия взгляда; классификация жестов.
45. Экспрессивное поведение в общении: мимика и голос.

5. Оценка знаний студента

Традиционная оценка	Пояснение к оцениванию экзаменационного ответа
«Отлично»	- теоретическое освоение компетенций освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов близким к максимальному.
«Хорошо»	- теоретическое освоение компетенций освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не

	оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.
«Удовлетворительно»	- уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
«Неудовлетворительно»	- теоретическое освоение компетенций освоено частично, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены, либо качество их выполнения оценено числом баллов близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО
по направлению подготовки: 51.03.02 «Народная художественная культура»,
профиль подготовки: «Режиссура любительского театра»