

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

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ
ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки: 52.05.02 - Режиссура театра

Профиль подготовки: Режиссер драмы

Квалификация (степень) выпускника: Специалист

Форма обучения: очная

1. Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Демонстрирует понимание принципов командной работы. УК-3.2. Руководит членами команды для достижения поставленной цели	Знать: основы психологии общения, условия развития личности и коллектива; профессиональные этические нормы; основные командные стратегии Уметь: руководить работой команды, выстраивать отношения с коллегами, используя закономерности психологии общения; вырабатывать и реализовывать командную стратегию; Владеть: организационными навыками; навыком эффективной коммуникации в команде
ПК-10. Способность руководить работой творческого коллектива в процессе осуществления сценической постановки	ПК10.1 Способность четко сформулировать цели, задачи, условия сотрудничества. ПК10.2 Обеспечение благоприятной для творчества психологической обстановки.	Знать: основы психологии творческой деятельности; этические принципы коллективного творчества; Уметь: объединять творческий коллектив на основе замысла постановки; формировать постановочную группу из творческих специалистов и актерский состав постановки; планировать и координировать работу творческого коллектива; формулировать творческие задания участникам постановки в соответствии со специализацией, корректировать их работу; обеспечивать благоприятную для творчества психологическую обстановку; Владеть: организационными навыками.

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> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <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. </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%; text-align: center;">Кол-во выставаемых баллов</th><th style="width: 65%; text-align: center;">Пояснение к оцениванию устного ответа</th><th style="width: 20%; text-align: center;">Процент правильных ответов</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Зачет/5</td><td> <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> </td><td style="text-align: center;">90% и более</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Зачет/4</td><td>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.</td><td style="text-align: center;">От 70 до 89%</td></tr> </tbody> </table>	Кол-во выставаемых баллов	Пояснение к оцениванию устного ответа	Процент правильных ответов	Зачет/5	<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	Зачет/4	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%
Кол-во выставаемых баллов	Пояснение к оцениванию устного ответа	Процент правильных ответов									
Зачет/5	<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									
Зачет/4	Студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.	От 70 до 89%									

Зачет/3	Студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.	От 51 до 69%
незачет	Ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.	Менее 50%

Максимальное количество набранных баллов –14 (Общая оценка за устные ответы за семестр)

Темы для опросов:

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.

		<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 правильных ответов</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><tr><td>Работа на практических (семинарских занятиях)</td><td>зачет</td><td>зачет</td><td>зачет</td><td>зачет</td><td>зачет</td><td>зачет</td><td>зачет</td><td>зачет</td><td>зачет</td><td>незачет</td></tr></table> <p>Темы практических заданий:</p> <p>Стили общения. Этапы и структура делового общения</p> <p>Функции параметры и способы делового общения</p> <p>Вербальная и не вербальная коммуникация</p> <p>Деловая этика и этикет</p> <p>Культура оформления документов в деловом общении</p> <p>Телефонная коммуникация</p> <p>Конфликты в деловом общении</p> <p>Психология делового общения</p>	Процент правильных ответов	100-95	94-90	89-85	84-80	79-75	74-70	69-65	64-60	59-50	Менее 50	Работа на практических (семинарских занятиях)	зачет	зачет	зачет	зачет	зачет	зачет	зачет	зачет	зачет	незачет
Процент правильных ответов	100-95	94-90	89-85	84-80	79-75	74-70	69-65	64-60	59-50	Менее 50														
Работа на практических (семинарских занятиях)	зачет	зачет	зачет	зачет	зачет	зачет	зачет	зачет	зачет	незачет														

--	--	--

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	Д. Промежуточный контроль (зачет и экзамен)		
		Промежуточный контроль проводится в форме устного ответа на вопрос, практического задания и краткого разговора.		
		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 учебные задания 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. Различия 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.

ТЕСТ:

1. Общение включает:
 - а) восприятие, познание и понимание партнеров по общению;**
 - б) обмен информацией;
 - в) выработку единой стратегии взаимодействия.
2. Верно ли то, что отсутствие или недостаток общения может вызвать деформацию личности?
 - а) да;**
 - б) нет.
 - в) вероятно
3. Общение – это:
 - а) процесс обмена информацией и взаимодействия между людьми, основанный на восприятии и понимании друг друга**
 - б) обмен ценными бумагами
 - в) досуг
5. Структуру общения составляют:
 - а) содержание;**
 - б) цели;
 - в) средства.
6. Какие виды общения выделяют по содержанию?
 - а) материальное;
 - б) опосредованное;**
 - в) кондиционное.

5. ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ СТУДЕНТА

Критерии оценки заданий:

Процент правильных ответов	100- 95	94-90	89-85	84-80	79-75	74-70	69-65	64-60	59-50	Мене е 50
-------------------------------	------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------------

Оценка практических заданий предлагаемых для сдачи зачета	Зачет	Зачет	Зачет	Зачет	Зачет	Зачет	Зачет	Зачет	Зачет	не заче- но
Рубежного контроля и контрольной работы	Зачет /неза- чет									
Работа на практических (семинарских занятиях)	Зачет /неза- чет									

Г. Оценка работы студентов на практических (семинарских) занятиях

(устные ответы)

<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 выставляемых баллов	Пояснение к оцениванию устного ответа	Процент правильных ответов
Зачет/5	<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
Зачет/4	Студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.	От 70 до 89%

Зачет/3	<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%
незачет	<p>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.</p>	Менее 50%

Д. Промежуточный контроль (зачет и экзамен)

Промежуточный контроль проводится в форме устного ответа на вопрос, практического задания и краткого разговора.		
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 учебные	

	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	