

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
ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Специальность: 52.05.01 Актерское искусство
Специализация: Артист драматического театра и кино
Квалификация: Артист драматического театра и кино
Форма обучения: очная, заочная

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>УК-4.1 Заключает контракты с подрядчиками с соблюдением законодательства в области авторского права</p> <p>УК-4.2 Умеет работать в команде, управлять командой</p> <p>УК-4.3 владеет деловой коммуникацией, современными digital инструментами для командной работы над проектами в сфере культуры</p> <p>УК-4.4 - Владеет системой норм русского литературного языка, родного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь</p>	<p>Знать: формы речи (устной и письменной); особенности основных функциональных стилей; языковой материал русского и иностранного языка, необходимый и достаточный для общения в различных средах и сферах речевой деятельности; современные коммуникативные технологии;</p> <p>Уметь: ориентироваться в различных речевых ситуациях; понимать основное содержание профессиональных текстов на иностранном языке; воспринимать различные типы речи, выделяя в них значимую информацию; вести основные типы диалога, соблюдая нормы речевого этикета, с учетом межкультурного речевого этикета</p> <p>Владеть: изучаемым иностранным языком как целостной системой, его основными грамматическими категориями; навыками коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>
УК5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного	<p>УК-5.1 Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям</p> <p>УК-5.2 - Находит и использует необходимую для саморазвития</p>	<p>Знать: особенности национальных культур; формы межкультурного общения в сфере театрального искусства, театрального образования; способы налаживания контакта в межкультурном взаимодействии; способы преодоления коммуникативных барьеров;</p> <p>Уметь:</p>

взаимодейств ия	и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп УК-5.3 - Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России УК-5.4 - Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личного характера	ориентироваться в различных ситуациях межкультурного взаимодействия; устанавливать конструктивные контакты в процессе межкультурного взаимодействия; учитывать особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения; применять в межкультурном взаимодействии принципы толерантности; Владеть: навыками создания благоприятной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач; навыками конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей
--------------------	---	--

2. Оценочные средства

Требования к уровню знаний на зачете:

Студент, успешно освоивший курс «Этикет 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.

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
Оценка практических заданий предлагаемых для сдачи зачета	зач	зач	зач	зач	зач	зач	зач	зач	зач	не зачтено
Рубежного контроля и контрольной работы	зач	зач		зач		зач		зач		не зачтено

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
зач	1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.	90% и более
зач	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%
зач	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%
незач	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%

При неисполнении или неудовлетворительном исполнении обучающимися контрольных мероприятий и не ликвидации ими задолженности по текущему контролю в освоении программы дисциплины, преподаватель дисциплины, принимающий итоговый зачет или экзамен (а также члены комиссии), вправе проверить уровень освоенных компетенций вопросами и заданиями по курсу дисциплины сверх задания экзаменационного билета.