**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

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. |

### Оценочные средства

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №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:  Г. Оценка работы студентов на практических (семинарских) занятиях  (устные ответы)   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.  Критерии оценивания:   * 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 | 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 | | 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.  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. |
| 2. | Практические задания, тесты | 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.  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 | | Работа на практических (семинарских занятиях) | зачет | зачет | зачет | зачет | зачет | зачет | зачет | зачет | зачет | незачет |   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. Задания для текущего (рубежного) контроляи требования к процедуре оценивания

Таблица

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №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 | зачет | зачет | | зачет | | зачет | | зачет | | незачет |   Темы для опроса к рубежному контролю:  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. Задания для промежуточной аттестациии 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 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.

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 | Менее 50 |
| Оценка практических заданий предлагаемых для сдачи зачета | Зачет | Зачет | Зачет | Зачет | Зачет | Зачет | Зачет | Зачет | Зачет | не зачтено |
| Рубежного контроля и контрольной работы | Зачет/незачет |  | |  | |  | |  | |  |
| Работа на практических (семинарских занятиях) | Зачет/незачет |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Г. Оценка работы студентов на практических (семинарских) занятиях

(устные ответы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.  Критерии оценивания:   * 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 | 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 |
| 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% |

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 |  |