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 | УК-4.1 Заключает контракты с подрядчиками с соблюдением законодательства в области авторского права  УК-4.2 Умеет работать в команде, управлять командой  УК-4.3 владеет деловой коммуникацией, современными digital инструментами для командной работы над проектами в сфере культуры  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 | **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;  **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  **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 |
| УК5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | УК-5.1 Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям  УК-5.2 - Находит и использует необходимую для саморазвития 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 личностного характера | **Знать:**  особенности национальных культур;  формы межкультурного общения в  сфере театрального искусства,  театрального образования;  способы налаживания контакта в  межкультурном взаимодействии;  способы преодоления  коммуникативных барьеров;  **Уметь:**  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 |

### 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)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 |
| 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.**