

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ярошенко Николай Николаевич

Должность: проректор по учебно-методической деятельности

Дата подписания: 2025.12.11 14:29

Уникальный программный ключ:

25cc77c6d2a242799b1569189214b194d0b5

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	УК-5.1 Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям УК-5.2 - Находит и использует необходимую для саморазвития	Знать: особенности национальных культур; формы межкультурного общения в сфере театрального искусства, театрального образования; способы налаживания контакта в межкультурном взаимодействии; способы преодоления коммуникативных барьеров; Уметь:

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)

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.