

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

ТЕСТ КОМПЛЕКСНЫЙ (УК4; УК5)

Вопрос 1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- А. Аристотель;
- Б. Гегель;
- В. Кант;
- Г. Сартр.

Вопрос 2. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- А. польза, выгода, трудолюбие;
- Б. справедливость, добро, благо;
- В. честь, свобода, вера.

Вопрос 3. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

- А. межъязыковые;
- Б. мировоззренческие;
- В. психологические;
- Г. соматические;
- Д. социальные;
- Е. технические;

Вопрос 4. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- А. доброжелательность;
- Б. порядочность;

- В. тактичность;
- Г. уважительность;
- Д. эгоизм

Вопрос 5. Высококультурный человек всегда:

- А. законопослушный, морально устойчивый;
- Б. потенциальный бездельник;
- В. преступник;
- Г. склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- Д. честолюбивый

Вопрос 6. Главной христианской добродетелью является:

- А. вера;
- Б. любовь;
- В. надежда;
- Г. сила;
- Д. смирение

Вопрос 7. Деловая беседа предполагает:

- А. использование лести;
- Б. использование литературного языка;
- В. комплиментарное воздействие;
- Г. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

Вопрос 8. К невербальным средствам делового общения относятся:

- А. деловая переписка;
- Б. мимика; жесты;
- В. профессиональный жаргон;
- Г. речевые конструкции;
- Д. социальные диалекты

Вопрос 9. К принципам международного бизнеса не относятся:

- А. бережное отношение к окружающей среде;
- Б. поддержка односторонних торговых отношений;
- В. уважение правовых норм

Вопрос 10. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- А. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- Б. регулирование межгрупповых отношений;
- В. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- Г. целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

Вопрос 11. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- А. бестактность;
- Б. воспитанность;
- В. порядочность;
- Г. тактичность;

Д. уважение

Вопрос 12. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- А. долг;
- Б. достоинство;
- В. ответственность;
- Г. справедливость;
- Д. честь

Вопрос 13. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- А. благо;
- Б. долг;
- В. счастье;
- Г. честь

Вопрос 14. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- А. все ответы верны;
- Б. психологию делового общения;
- В. служебный этикет;
- Г. технику делового общения;
- Д. этику делового общения

Вопрос 15. Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- А. женщина первая представляется мужчине;
- Б. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- В. младшие по возрасту представляются старшим;
- Г. мужчина первым представляется женщине

Вопрос 16. Литературный язык не используется:

- А. в научной речи;
- Б. в невербальном общении;
- В. в официально-деловой речи;
- Г. в письменной речи;
- Д. в профессиональном общении

Вопрос 17. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- А. альтруизм;
- Б. толерантность;
- В. честолюбие;
- Г. эмпатия

Вопрос 18. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- А. равенстве;
- Б. свободе;
- В. справедливости;
- Г. честности

Вопрос 19. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- А. должностные обязанности;
- Б. кодекс чести;
- В. корпоративная культура;
- Г. правила внутреннего распорядка

Вопрос 20. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

- А. диалектика
- Б. культурология;
- В. логика;
- Г. этика

Вопрос 21. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве

- А. Объекта, на который направлено мое действие;
- Б. Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;
- В. Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
- Г. Человек человеку – волк. Такова природа человека.

Вопрос 22. Ответственность – это:

- А. категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
- Б. категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
- В. категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;
- Г. категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами;
- Д. категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения

Вопрос 23. По оценке специалистов, субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России появляется к:

- А. 1992 году;
- Б. 1995 году;
- В. 1998 году

Вопрос 24. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

- А. вербальный этикет;
- Б. мимика и жесты;
- В. этикетная атрибутика;
- Г. этикетная проксемика

Вопрос 25. Предмет этики -

- А. культура;
- Б. мораль;
- В. прекрасное;
- Г. социальные отношения

Вопрос 26. Принцип, выражающий любовь к Родине:

- А. гуманизм;
- Б. оптимизм;
- В. патриотизм;
- Г. справедливость

Вопрос 27. Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:

- А. самобичевание;
- Б. самовоспитание;
- В. самообразование;
- Г. самоотречение;
- Д. самопожертвование

Вопрос 28. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

- А. авторитет;
- Б. имидж;
- В. популярность;
- Г. престиж;
- Д. репутация

Вопрос 29. Тактичность - это:

- А. внутренний голос человека;
- Б. определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- В. сделал, и что хотел сделать;
- Г. способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
- Д. способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
- Е. эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

Вопрос 30. Укажите основные категории этики

- А. добро и зло;
- Б. пространство и время;
- В. свобода;
- Г. совесть

Вопрос 31. Укажите фамилию русского писателя и мыслителя, считавшего, что «признание необходимости противления злу насилием есть не что иное, как оправдание людьми своих привычных излюбленных пороков: мести, корысти, зависти, злости, властолюбия».

- А. В.С.Соловьев;
- Б. Л.Н.Толстой;
- В. Н.А.Бердяев;
- Г. С.Н.Булгаков;
- Д. Ф.М.Достоевский

Вопрос 32. Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

- А. безусловная исполнительность;
- Б. бюрократизм;
- В. гуманизм;
- Г. законность;
- Д. справедливость

Вопрос 33. Целеполагающие категории этики:

- А. добро и зло;
- Б. долг и совесть;
- В. смысл жизни и счастье;
- Г. честь и достоинство

Вопрос 34. Честь и достоинство – это ...

- А. контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими;
- Б. нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра;
- В. правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу;
- Г. этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе

Вопрос 35. Что должно лежать в основе служебных контактов?

- А. взаимный интерес;
- Б. интересы дела;
- В. личная выгода;
- Г. собственные амбиции;
- Д. социальные и политические проблемы

Вопрос 36. Что изучает наука этика?

- А. мораль, нравственность;
- Б. поведение каждого конкретного человека в обществе;
- В. политическое устройство общества;
- Г. социальные проблемы общества;
- Д. традиции, обычаи, народное творчество

Вопрос 37. Что такое калокагатия?

- А. гармония внешнего и внутреннего;
- Б. подражание;
- В. представление

Вопрос 38. Экономические теории, опирающиеся исключительно на рациональные факторы поведения человека – это теории с ... подходом.

- А. инженерным (технократическим);
- Б. материальным;
- В. моральным;
- Г. этическим;

Вопрос 39. Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:

- А. долг;
- Б. совесть
- В. справедливость;
- Г. честь;
- Д. ответственность;

Вопрос 40. Этика бизнеса как наука возникает в ...

- А. конце XIX века;
- Б. конце XX века;
- В. период формирования буржуазных отношений;
- Г. середине XX века

Вопрос 41. Этика - это:

- А. учение о божестве;
- Б. учение о морали;
- В. учение о правилах хорошего тона;
- Г. учение о традициях и обычаях

Ключи к тесту: 1-Б, 2-Б, 3-А,В,Д,Е; 4-Д, 5-Д, 6-Д, 7-В, 8-Б, 9-Б, 10-Б, 11-Г, 12-Г, 13-Б, 14-А, 15-В,Г, 16-Б, 17-А, 18-Б, 19-В, 20-А, 22-В, 23-А, 24-Г, 25-Б, 26-В, 27-Г, 28-Д, 29-Г, 30-А, 31-Б, 32-В,Г,Д; 33-В, 34-Г, 35-Б, 36-А, 37-А, 38-А, 39-Б, 40-Г, 41-Б.

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.