

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Московский государственный институт культуры**

**УТВЕРЖДЕНО:
Председатель УМС
Факультета государственной
культурной политики
Единак А.Ю.**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.В.ДВ.03.01 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ
(наименование дисциплины (модуля))**

**Направление подготовки/специальности (код, наименование) 51.03.02
*Народная художественная культура***

Профиль подготовки/специализация *Руководство этнокультурным центром*

**Квалификация (степень) выпускника *бакалавр*
(бакалавр, магистр, специалист)**

**Форма обучения *очная*
(очная, очно-заочная, заочная)**

Химки 2023 г.

Раздел 1. Перечень компетенций

| Компетенция (код и наименование) | Результаты обучения |
|-------------------------------------|--|
| ПК-3 | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- цели и задачи современного воспитания, в том числе духовно-нравственного;- возрастные и психологические особенности различных групп населения;- специфику развития духовно-нравственной культуры и национально-культурных отношений; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- формулировать актуальные задачи воспитания различных групп населения;- использовать различные методики художественного воспитания и средства народной художественной культуры применительно к различным группам населения; <p>Владеть:</p> <p>методикой использования средств народной художественной культуры для воспитания различных групп населения;</p> <ul style="list-style-type: none">- умением анализировать эффективность средств народной художественной культуры в воспитании различных групп населения, развитии духовно-нравственной культуры общества и национально-культурных отношений. |

Раздел 2. Типовые и оригинальные контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

Темы презентаций

1. Деловой этикет как унифицированная форма общения.
2. Своеобразие современного российского делового этикета.
3. Правила поведения при приеме на работу.
4. Имидж делового человека.
5. Культура проведения деловых бесед.
6. Речевой этикет в условиях делового общения.
7. Роль служебного этикета в создании образа руководителя.
8. Этикет ведения деловых телефонных бесед и переговоров.
9. Правила этикета для мобильной связи.
10. Компьютерный этикет.

11. Переговоры с иностранной делегацией.
12. Организация и проведение деловых приемов.
13. Этикет застолья в странах Востока.
14. Имидж как сочетание внутренней и внешней культуры личности.
15. Этикет официальных мероприятий Виды официальных приемов.
16. Этикет официальных мероприятий.
17. Организация дипломатического приема.
18. Способы формирования положительного имиджа делового человека.
19. Общая характеристика стиля: консерватизм, умеренность, аккуратность.
20. Понятие имиджа и корпоративной культуры.

Темы докладов

1. Особенности национальных норм этикета в европейских странах: Великобритании, Германии, Греции, Израиле, Испании, Италии, Франции.
2. Особенности национальных норм этикета в Америке (Канада, США, Центральная и Южная Америка).
4. Особенности национальных норм этикета в странах Азии: Индии, Китае, Корее, Японии.
5. Особенности национальных норм этикета в Арабских странах (Ближний Восток, Северная Африка, Иран).
6. Правила международной вежливости Австралия.
7. Правила международной вежливости Арабские страны.
8. Правила международной вежливости Великобритания.
9. Правила международной вежливости Германия.
10. Правила международной вежливости Италия.
11. Правила международной вежливости Китай.
12. Правила международной вежливости Турция.
13. Правила международной вежливости Финляндия.
14. Правила международной вежливости Франция.
15. Правила международной вежливости Япония.
16. Виды дипломатических приемов Подготовка приемов.
17. Виды дипломатических приемов Одежда.
18. Виды дипломатических приемов Рассадка за столами.
19. Виды дипломатических приемов Проведение приемов.
20. Организация и проведение деловых приемов.

Тестовые задания

Тест № 1.

| № п/п | Вопрос | Варианты ответов |
|----------|---|---|
| 1. | К способу регулирования межличностных отношений не относится: | 1.проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений; 2.регулирование межгрупповых отношений; 3.учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах; 4.целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения |
| 2. | К невербальным средствам делового общения относятся: | 1.деловая переписка; 2.мимика; жесты; 3.профессиональный жаргон; 4.речевые конструкции; 5.социальные диалекты |
| 3. | Деловая беседа предполагает: | 1.использование лести; • 2.использование литературного языка; • 3.комплиментарное воздействие; • 4.чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона |
| 4. | Виды барьеров общения (четыре правильных ответа): | 1.межъязыковые; 2.мировоззренческие; 3.психологические; 4.соматические; 5.социальные; 6.технические |
| 5. | Высококультурный человек всегда: | 1.законопослушный, морально устойчивый; 2.потенциальный бездельник; преступник; 3.склонный к злоупотреблениям служебным положением; 4.честолюбивый • |
| 6. | Деловая беседа предполагает: | 1.использование лести; использование литературного языка; 2.комплиментарное воздействие; 3.чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона |
| 7. | Какие компоненты включает в себя культура делового общения? | 1.все ответы верны; 2.психологию делового общения; 3.служебный этикет; |

| | | |
|-----|---|--|
| | | 4. технику делового общения; 5. этику делового общения • |
| 8. | Литературный язык не используется | 1. в научной речи; 2. в невербальном общении; 3. в официально-деловой речи; 4. в письменной речи; 5. в профессиональном общении • |
| 9. | Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим: | 1. альтруизм; 2. толерантность; 3. честолюбие; 4. эмпатия • |
| 10. | Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий: | 1. должностные обязанности; 2. кодекс чести; 3. корпоративная культура; 4. правила внутреннего распорядка • |
| 11 | Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления: | 1. диалектика 2. культурология; 3. логика; 4. этика |
| 12 | Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве | • 1. Объекта, на который направлено мое действие; 2. Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства; 3. Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута; 4. Человек человеку – волк. Такова природа человека. • |
| 13 | Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествовавшем | 1. авторитет; 2. имидж; 3. популярность; 4. престиж; 5. репутация |

| | | |
|----|---|--|
| | поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется: | • |
| 14 | Тактичность - это: | <ol style="list-style-type: none"> 1. внутренний голос человека; 2. определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений; 3. сделал, и что хотел сделать; 4. способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека; 5. способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль; |
| 15 | Что изучает наука этика? | <ol style="list-style-type: none"> 1. мораль, нравственность; 2. поведение каждого конкретного человека в обществе; 3. политическое устройство общества; 4. социальные проблемы общества; 5. традиции, обычаи, народное творчество |
| 16 | Этика деловых отношений в разных культурах | <ol style="list-style-type: none"> 1. Европейский 2. Американский 3. Японский |
| 17 | 3. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это: | <ol style="list-style-type: none"> 1. избегание 2. компромисс 3. соперничество 4. приспособление |
| 18 | 4. Конфликты не всегда разрушительны. К | <ol style="list-style-type: none"> 1. конструктивный 2. межличностный 3. внутри личностный |

| | | |
|----|---|--|
| | ПОЗИТИВНЫМ ОТНОСЯТСЯ: | • |
| 19 | Кем был впервые введен термин «этика» | 1. Цицероном 2. Архимедом 3. Аристотелем 4. Сократом |
| 20 | Автор концепции «свобода как познанная необходимость»: | 1. Аристотель; 2. Гегель; 3. Кант; 4. Сартр. |
| 21 | В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам: | 1. польза, выгода, трудолюбие; 2. справедливость, добро, благо; 3. честь, свобода, вера. |
| 22 | На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение? | 1. Доброжелательность 2. порядочность; 3. тактичность; 4. уважительность; 5. эгоизм |
| 23 | Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей: | 1. благо; 2. долг; 3. счастье; 4. честь |
| 24 | Что из нижеперечисленного относится к стилям руководства? | 1. Политический 2. Либеральный 3. Демократический 4. Авторитарный |
| 25 | Что предполагает деловая беседа? | 1. использование лести; 2. использование литературного языка; 3. комплиментарное воздействие; 4. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона • |
| 26 | Что не относится к | |

| | | |
|----|---|--|
| | способу регулирования межличностных отношений? | 1. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений; 2. регулирование межгрупповых отношений; 3. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах; 4. целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения • |
| 27 | 14. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности, является: | 1. этикой делового общения; 2. моралью делового общения; 3. деловым этикетом. |
| 28 | 18. Внешний вид работника должен соответствовать: | 1. современным требованиям; 2. внутренней культуре; 3. моде. • |
| 29 | 24. Метод быстрого написания деловых писем: | 1. использование клише для выражения просьбы, предложения, приглашения и т.п. 2. аккуратность, быстрота, внятность. 3. использование вводных слов и выражений. • |
| 30 | Основным средством построения теории делового общения являются | 1. объекты науки 2. предметы науки 3. методы науки + 4. нет верного ответа • |

Тест № 2

| № п/п | Вопрос | Варианты ответов |
|-------|----------------------------------|--|
| 1. | Высококультурный человек всегда: | 1. законопослушный, морально устойчивый; 2. потенциальный бездельник; 3. преступник; |

| | | |
|----|---|---|
| | | 3.склонный к злоупотреблениям служебным положением; 4.честолюбивый • |
| 2. | Деловая беседа предполагает: | 1.использование лести; использование литературного языка; 2.комплиментарное воздействие; 3.чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона |
| 3. | Какие компоненты включает в себя культура делового общения? | 1.все ответы верны; 2.психологию делового общения; 3.служебный этикет; 4.технику делового общения; 5.этику делового общения • |
| 4. | Литературный язык не используется | 6. в научной речи; 7. в невербальном общении; 8. в официально-деловой речи; 9. в письменной речи; 10. в профессиональном общении • |
| 5. | Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим: | 5. альтруизм; 6. толерантность; 7. честолюбие; 8. эмпатия • |
| 6. | Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий: | 5. должностные обязанности; 6. кодекс чести; 7. корпоративная культура; 8. правила внутреннего распорядка • |

| | | |
|-----|--|--|
| 7. | К способу регулирования межличностных отношений не относится: | <p>1.проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;</p> <p>2.регулирование межгрупповых отношений;</p> <p>3.учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;</p> <p>4.целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения</p> |
| 8. | К невербальным средствам делового общения относятся: | <p>1.деловая переписка;</p> <p>2.мимика; жесты;</p> <p>3.профессиональный жаргон;</p> <p>4.речевые конструкции;</p> <p>5.социальные диалекты</p> |
| 9. | Деловая беседа предполагает: | <p>1.использование лести;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.использование литературного языка; • 3.комплиментарное воздействие; • 4.чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона |
| 10. | Виды барьеров общения (четыре правильных ответа): | <p>1.межъязыковые;</p> <p>2.мировоззренческие;</p> <p>3.психологические;</p> <p>4.соматические;</p> <p>5.социальные;</p> <p>6.технические</p> |
| 11 | Этика деловых отношений в разных культурах | <p>4. Европейский</p> <p>5. Американский</p> <p>6. Японский</p> |
| 12 | 4. Поиск решения, удовлетворяющ ий интересы двух сторон – это: | <p>5. избегание</p> <p>6. компромисс</p> <p>7. соперничество</p> <p>8. приспособление</p> |

| | | |
|----|--|--|
| 13 | 5. Конфликты не всегда разрушительны. К позитивным относятся: | 4. конструктивный 5. межличностный 6. внутри личностный • |
| 14 | Кем был впервые введен термин «этика» | 5. Цицероном 6. Архимедом 7. Аристотелем 8. Сократом |
| 15 | Автор концепции «свобода как познанный необходимость»: | 5. Аристотель; 6. Гегель; 7. Кант; 8. Сартр. |
| 16 | Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления: | 5. диалектика 6. культурология; 7. логика; 8. этика |
| 17 | Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве | • 5. Объекта, на который направлено мое действие; 6. Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства; 7. Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута; 8. Человек человеку – волк. Такова природа человека. • |

| | | |
|----|--|---|
| 18 | Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется: | 6. авторитет; 7. имидж; 8. популярность; 9. престиж; 10. репутация <ul style="list-style-type: none"> • |
| 19 | Тактичность - это: | 6. внутренний голос человека; 7. определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений; 8. сделал, и что хотел сделать; 9. способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека; 10. способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль; |
| 20 | Что изучает наука этика? | 6. мораль, нравственность; 7. поведение каждого конкретного человека в обществе; 8. политическое устройство общества; 9. социальные проблемы общества; 10. традиции, обычаи, народное творчество |
| 21 | Что не относится к способу регулирования межличностных отношений? | 5. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений; 6. регулирование межгрупповых отношений; 7. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах; 8. целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения <ul style="list-style-type: none"> • |
| 22 | 15. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения | 4. этикой делового общения; 5. моралью делового общения; 6. деловым этикетом. |

| | | |
|----|--|---|
| | людей в процессе их производственной деятельности, является: | |
| 23 | 19. Внешний вид работника должен соответствовать: | 4. современным требованиям; 5. внутренней культуре; 6. моде. • |
| 24 | 25. Метод быстрого написания деловых писем: | 4. использование клише для выражения просьбы, предложения, приглашения и т.п. 5. аккуратность, быстрота, внятность. 6. использование вводных слов и выражений. • |
| 25 | Основным средством построения теории делового общения являются | 1. объекты науки 2. предметы науки 3. методы науки + 4. нет верного ответа • |
| 26 | Автор концепции «свобода как познанная необходимость»: | 9. Аристотель; 10. Гегель; 11. Кант; 12. Сартр. |
| 27 | В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам: | 4. польза, выгода, трудолюбие; 5. справедливость, добро, благо; 6. честь, свобода, вера. |
| 28 | На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение? | 6. Доброжелательность 7. порядочность; 8. тактичность; 9. уважительность; 10. эгоизм |
| 29 | Этическая категория, которая передает | 5. благо; 6. долг; |

| | | |
|----|---|--|
| | моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей: | 7. счастье; 8. честь |
| 30 | Что из нижеперечисленного относится к стилям руководства? | 5. Политический 6. Либеральный 7. Демократический 8. Авторитарный |

Тест № 1

| № вопроса | Правильный ответ |
|-----------|------------------|
| 1 | 2 |
| 2 | 2 |
| 3 | 3 |
| 4 | 1,2,3,5,6 |
| 5 | 5 |
| 6 | 3 |
| 7 | 1 |
| 8 | 2 |
| 9 | 1 |
| 10 | 3 |
| 11 | 1 |
| 12 | 2 |
| 13 | 5 |
| 14 | 4 |
| 15 | 1 |
| 16 | 2 |
| 17 | 2 |
| 18 | 1 |
| 19 | 3 |
| 20 | 2 |
| 21 | 2 |
| 22 | 5 |
| 23 | 2 |
| 24 | 2,3,4 |
| 25 | 3 |
| 26 | 2 |
| 27 | 1 |
| 28 | 1 |
| 29 | 1 |
| 30 | 3 |

Тест № 2

| № вопроса | Правильный ответ |
|-----------|------------------|
| 1 | 5 |
| 2 | 3 |
| 3 | 1 |
| 4 | 2 |
| 5 | 1 |
| 6 | 3 |
| 7 | 2 |
| 8 | 2 |
| 9 | 3 |
| 10 | 1,2,3,5,6 |
| 11 | 2 |
| 12 | 2 |
| 13 | 1 |
| 14 | 3 |
| 15 | 2 |
| 16 | 1 |
| 17 | 2 |
| 18 | 5 |
| 19 | 4 |
| 20 | 1 |
| 21 | 2 |
| 22 | 1 |
| 23 | 1 |
| 24 | 1 |
| 25 | 3 |
| 26 | 2 |
| 27 | 5 |
| 28 | 2 |
| 29 | 2,3,4 |
| 30 | 3 |

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Профессионально-этические качества государственных служащих (честность, ответственность, гуманность, справедливость) и их характеристика.
2. Понятие этикета. Основные функции и правила этикета.
3. Речевой этикет и его особенности в профессиональной деятельности государственных служащих.
4. Основные этикетные требования к деловому стилю профессионала. Понятие общения как акта человеческого взаимодействия.
5. Сущность и содержание делового общения.
6. Психологические принципы и нравственные установки делового общения. Деловые переговоры как вид делового общения.

7. Психологическая характеристика основных этапов деловых переговоров.
8. Социально-психологическая характеристика национальных особенностей партнеров зарубежных стран.
9. Имидж как сочетание внутренней и внешней культуры личности.
10. Составные элементы имиджа делового человека.
11. Способы формирования положительного имиджа делового человека.
12. Деловое общение и его особенности в профессиональной деятельности государственных служащих.
13. Личный переговорный стиль.
14. Значение имиджа во взаимодействии деловых партнеров.
15. Составные части этики как науки о морали.
16. Основные функции и правила этикета.
17. Основные барьеры делового общения.
18. Типичные психологические и полемические приемы, используемые в процессе переговоров.
19. Понятие имиджа и стиля в деловом общении.
20. Формирование имиджа в деятельности менеджера в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
21. Принципы этикета и их реализация в профессиональной деятельности.
22. Объективные и субъективные условия и факторы формирования высокой профессиональной культуры.
23. Роль личностных ценностей в процессе взаимодействия. Понятие стереотипов; их польза и вред для взаимодействия. Этические принципы межличностного взаимодействия.

Оценивание выполнения практических заданий

| <i>4-балльная шкала</i> | <i>Показатели</i> | <i>Критерии</i> |
|-------------------------|--|---|
| <i>Отлично</i> | 1. <u>Полнота выполнения практического задания;</u> 2. <u>Своевременность выполнения задания;</u> 3. <u>Последовательность и рациональность выполнения</u> | <u>Задание выполнено самостоятельно.</u> <u>При этом выбран правильный алгоритм решения, в отборе иллюстративного материала, логических рассуждениях и выводах нет ошибок, получен верный ответ.</u> |

| | | |
|---------------------|--|--|
| Хорошо | задания; 4. <u>Самостоятельность</u> <u>решения;</u> 5. <u>Качество</u> <u>иллюстративного</u> <u>(примерного) материала и</u> <u>т.д.</u> | <u>Задание выполнено с помощью</u> <u>преподавателя. При этом найден</u> <u>правильный алгоритм решения задания, в</u> <u>логическом рассуждении и приводимом</u> <u>иллюстративном материале (примерах)</u> <u>нет существенных ошибок (допущено не</u> <u>более двух несущественных ошибок);</u> <u>правильно сделан вывод.</u> |
| Удовлетворительно | | <u>Задание выполнено не полностью или в</u> <u>общем вид, а также с помощью</u> <u>преподавателя. При этом задание</u> <u>понято правильно, в логическом</u> <u>рассуждении нет существенных ошибок,</u> <u>но допущены существенные ошибки в</u> <u>иллюстративном материале и выводах;</u> <u>задание.</u> |
| Неудовлетворительно | | <u>Задание не выполнено.</u> |

Оценивание выполнения тестов

Отлично от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий;

Хорошо от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий;

Удовлетворительно от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий;

Неудовлетворительно от 0% до 30% правильных ответов из общего.

Оценивание ответа на экзамене

| 4-балльная шкала | Показатели | Критерии |
|------------------|--|---|
| Отлично | <ol style="list-style-type: none"> <u>Полнота изложения</u> <u>теоретического</u> <u>материала;</u> <u>Полнота и</u> <u>правильность</u> <u>решения</u> <u>практического</u> <u>задания;</u> <u>Правильность и/или</u> <u>аргументированность</u> <u>изложения</u> <u>(последовательность</u> <u>действий);</u> | <u>Дан полный, в логической</u> <u>последовательности развернутый</u> <u>ответ на поставленный вопрос,</u> <u>продемонстрировано знание предмета в</u> <u>полном объеме учебной программы,</u> <u>достаточно глубоко анализируется</u> <u>соответствующий вопросу раздел</u> <u>дисциплины, ответы на дополнительные</u> <u>вопросы самостоятельны и</u> <u>исчерпывающие, приводятся собственные</u> <u>примеры по проблематике</u> <u>поставленного вопроса, предложенные</u> <u>практические задания выполнены без</u> |

| | | |
|-------------------|--|--|
| | <p>4. <u>Самостоятельность ответа;</u></p> <p>5. <u>Культура речи;</u></p> <p>6. <u>и т.д.</u></p> | <p><u>ошибок. Контролируемые компетенции сформированы на уровне «высокий».</u></p> |
| Хорошо | | <p><u>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, ответ демонстрирует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность суждений, однако в ответе имеются незначительные неточности (не более двух).</u></p> <p><u>Дополнительные вопросы вызвали затруднения – в ответах имеются небольшие неточности.</u></p> <p><u>Контролируемые компетенции ... сформированы на уровне ...</u></p> |
| Удовлетворительно | | <p><u>Дан ответ, свидетельствующий об общем знании материала изучаемой дисциплины, отмечается недостаточная глубина и полнота раскрытия темы, фиксируется знание основных вопросов теории, но слабо сформированы навыки анализа материала, процессов, недостаточны умения выстраивать аргументированные ответы и приводить примеры, отмечается ограниченное владение монологической речью, нарушены логичностью и последовательностью ответа.</u></p> <p><u>Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий(не более 3-4).</u></p> <p><u>Контролируемые компетенции ... сформированы на уровне ...</u></p> |

| | | |
|---------------------|--|---|
| Неудовлетворительно | | <u>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, нет ответов на дополнительные и наводящие вопросы преподавателя. Контролируемые компетенции ... сформированы на уровне ...</u> |
|---------------------|--|---|

Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Первый уровень: Результаты обучения студентов свидетельствуют об усвоении ими некоторых элементарных знаний основных вопросов по дисциплине. Допущенные ошибки и неточности показывают, что студенты не овладели необходимой системой знаний по дисциплине.

Второй уровень: Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студенты обладают необходимой системой знаний и владеют некоторыми умениями по дисциплине. Студенты способны понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практико-ориентированных задач.

Третий уровень: Студенты продемонстрировали результаты на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, навыками и способами деятельности по дисциплине. Студенты способны анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.

Четвертый уровень: Достигнутый уровень оценки результатов обучения студентов по дисциплине является основой для формирования общекультурных и профессиональных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС. Студенты способны использовать сведения из различных источников для успешного исследования и поиска решения в нестандартных практико-ориентированных ситуациях.

Уровень освоения сформированности знаний, умений и навыков

Уровень освоения сформированности знаний, умений и навыков по дисциплине оценивается в форме бальной отметки:

"Отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания,

предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

"Хорошо" заслуживает студент обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

"Удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

"Неудовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, который прочно усвоил предусмотренный программный материал; правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров; показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов; без ошибок выполнил практическое задание.

Обязательным условием выставленной оценки является правильная речь в быстром или умеренном темпе. Дополнительным условием получения оценки «зачтено» могут стать хорошие успехи при выполнении самостоятельной и контрольной работы, систематическая активная работа на семинарских занятиях.

Оценка «не зачтено» Выставляется студенту, который не справился с 50% вопросов и заданий билета, в ответах на другие вопросы допустил существенные ошибки. Не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем. Целостного представления о взаимосвязях, компонентах, этапах развития культуры у студента нет. Оценивается качество устной и письменной речи, как и при выставлении положительной оценки.

1. Оценочные средства

| | <i>Наименование</i> | <i>Характеристика</i> | <i>Представление</i> |
|--|---------------------|-----------------------|----------------------|
|--|---------------------|-----------------------|----------------------|

| <i>№</i> | <i>оценочного средства</i> | <i>оценочного средства</i> | <i>оценочного средства в ФОС</i> |
|----------|--|---|---|
| 1 | Семинар в форме (круглого стола, дискуссии, полемики, диспута) | Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. | Перечень дискуссионных тем для проведения семинара в форме круглого стола, дискуссии, полемики, диспута |
| 2 | Эссе | Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. | Тематика эссе |
| 3. | Реферат | Вид самостоятельной письменной работы, направленный на творческое освоение общепрофессиональных и профильных профессиональных дисциплин (модулей) и выработку соответствующих профессиональных компетенций | Тематика рефератов и курсовых работ |
| 4 | Доклад | Вид самостоятельной работы, позволяющей оценить умение аргументированно, логично, и четко излагать основные положения и | Тематика докладов |

| | | | |
|---|-------------------------------|--|--|
| | | выводы, | |
| 5 | Письменные контрольные работы | Форма проверки, знаний студентов после завершения изучения темы или раздела (модуля). | Темы контрольных работ по разделам курса |
| 6 | Зачет, экзамен | Формы периодической отчетности студента, определяемые учебным планом, призванные выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. | Зачетно-экзаменационные требования |

| Уровень готовности студентов к изучению профессиональной дисциплины | Критерии готовности |
|--|---|
| Высокий | Широкий кругозор, умение участвовать в дискуссии, отстаивать свою позицию, наличие профессионального интереса. |
| Средний | Наличие несистемных знаний, эпизодическое участие в дискуссии, умение доказательно отстаивать свою точку зрения на проблемные вопросы, наличие интереса к будущей профессиональной деятельности |
| Низкий | Знания поверхностны, неумение участвовать в обсуждении вопросов, отказ от дискуссии, интерес к профессии сформирован не достаточно |

**Критерии оценки учебных действий студентов
(выступление с докладом, рефератом, по обсуждаемому вопросу студентов на семинарах).**

| Оценка | Характеристики ответа студента |
|----------------|---|
| Отлично | - студент глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его |

| | |
|----------------------------|---|
| | <p>излагает;</p> <ul style="list-style-type: none"> - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет терминологией |
| Хорошо | <ul style="list-style-type: none"> - студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет терминологией |
| Удовлетворительно | <p>тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении психологических знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет терминологией |
| Неудовлетворительно | <ul style="list-style-type: none"> - студент не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет терминологией |

5. Итоговый контроль

Цель: выявление качества освоения образовательной программы, уровень формирования профессиональных компетенций.

Форма проведения: зачет.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

24. Профессионально-этические качества государственных служащих (честность, ответственность, гуманность, справедливость) и их характеристика.
25. Понятие этикета. Основные функции и правила этикета.
26. Речевой этикет и его особенности в профессиональной деятельности государственных служащих.
27. Основные этикетные требования к деловому стилю профессионала. Понятие общения как акта человеческого взаимодействия.
28. Сущность и содержание делового общения.
29. Психологические принципы и нравственные установки делового общения. Деловые переговоры как вид делового общения.

30. Психологическая характеристика основных этапов деловых переговоров.
31. Социально-психологическая характеристика национальных особенностей партнеров зарубежных стран.
32. Имидж как сочетание внутренней и внешней культуры личности.
33. Составные элементы имиджа делового человека.
34. Способы формирования положительного имиджа делового человека.
35. Деловое общение и его особенности в профессиональной деятельности государственных служащих.
36. Личный переговорный стиль.
37. Значение имиджа во взаимодействии деловых партнеров.
38. Составные части этики как науки о морали.
39. Основные функции и правила этикета.
40. Основные барьеры делового общения.
41. Типичные психологические и полемические приемы, используемые в процессе переговоров.
42. Понятие имиджа и стиля в деловом общении.
43. Формирование имиджа в деятельности менеджера в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
44. Принципы этикета и их реализация в профессиональной деятельности.
45. Объективные и субъективные условия и факторы формирования высокой профессиональной культуры.
46. Роль личностных ценностей в процессе взаимодействия. Понятие стереотипов; их польза и вред для взаимодействия. Этические принципы межличностного взаимодействия.

| Критерии | Показатели |
|---|--|
| <p>Усвоение программного теоретического материала 5 баллов</p> | <ul style="list-style-type: none"> - дает аргументированный, логически выстроенный, полный ответ по вопросу, демонстрирующий знание основного содержания дисциплины и его элементов в соответствии с прослушанным лекционным курсом и с учебной литературой; - демонстрирует полное понимание материала, выводы доказательны, приводит примеры, дополнительные вопросы не требуются; - демонстрирует знание с основной и дополнительной литературой и источниками по вопросу; - корректно использует профессиональную терминологию; - владеет умением устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи между событиями, объектами и явлениями; - демонстрирует способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики |
| <p>Умение применять теоретические знания на практике 5 баллов</p> | <ul style="list-style-type: none"> - в ответе опирается на результаты наблюдений и опытов при необходимости, в зависимости от условия учебной задачи; - демонстрирует при ответе владение сформированными навыками работы с приборами, пособиями и другими средствами; - показывает владение методологией дисциплины, умение выполнять типовые задания и задачи, предусмотренные программой; - демонстрирует способность творчески применять знание теории к решению профессиональных практических задач |
| <p>Умение излагать программный материал доступным научным языком 3 баллов</p> | <ul style="list-style-type: none"> -обоснованно и безошибочно излагает тематический материал, соблюдая последовательность его изложения, используя четкие и однозначные формулировки; - строит логически связанный ответ, используя принятую научную терминологию; -делает обоснованные выводы; -излагает тематический материал литературным языком; - отвечает на дополнительные вопросы преподавателя; -применяет в процессе ответа для демонстрации состояния объектов, протекания явлений общепринятую в науке знаково-символьную систему условных обозначений |