

Министерство науки и высшего образования РФ
Арктический государственный институт культуры и искусств
Кафедра культурологии и социально-культурной деятельности



Фонд оценочных средств

«Этикет делового общения»

Направление подготовки: 51.03.03 "Социально-культурная
деятельность"

Профиль подготовки: Проектный менеджмент в социально-культурной
деятельности

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Составитель к.филос.н., доцент Л.Д. Заярная

Якутск

2023



1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Индекс компетенции	Расшифровка компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства
УК-3	Осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	<p>Знать особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде;</p> <p>-особенности поведения выделенных групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывать их в своей деятельности;</p> <p>основные теории мотивации, лидерства; стили лидерства и возможности их применения в различных ситуациях.</p>	<p>Семинары 1-4 Пр. занятия 1-5, решение ситуационных задач 1-12</p> <p>Тесты:1,2</p> <p>Темы письменных работ: варианты 1,4,6</p> <p>Эссе:1-10</p>
		<p>Уметь: организовать собственное социальное взаимодействие в команде; определять свою роль в команде; принимать рациональные решения и обосновывать их; планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.</p>	<p>Семинары 1-4 Пр. занятия 1-5, решение ситуационных задач 1-12</p> <p>Тесты:1,2</p> <p>Темы письменных работ: варианты 1,4,6</p> <p>Эссе:1-10</p>
		<p>Владеть</p> <p>Владеть: навыками организации работы в команде для достижения общих целей; навыками аргументированного изложения собственной</p>	<p>Семинары 1-4 Пр. занятия 1-5, решение ситуационных задач 1-12</p>

		точки зрения, ведения дискуссии и полемики.	Тесты:1,2 Темы письменных работ: варианты 1,4,6 Эссе:1-10
--	--	---	---

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
УК-3. Осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: -особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде; -особенности поведения выделенных групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие.	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно с небольшими замечаниями	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь: -организовать собственное социальное взаимодействие в команде; Уметь: организовать собственное социальное взаимодействие в команде;	Частичные умения, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

	<p>определять свою роль в команде; принимать рациональные решения и обосновывать их; планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>-определять свою роль в команде.</p>				
	<p>Владеть:</p> <p>навыками организации работы в команде для достижения общих целей; навыками аргументированного изложения собственной точки зрения, ведения</p>	<p>Низкий уровень владения допускает грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные владения навыками без грубых ошибок</p>	<p>Владеет базовыми приемами</p>	<p>Демонстрирует владение на высоком уровне</p>

3. Рейтинг – план дисциплины

№ п/п	Название раздела (модуля, темы) дисциплины	Контрольное мероприятие		Минимальное количество баллов за контрольное мероприятие	Максимальное количество баллов за контрольное мероприятие**
		Оценочное средство*	Сроки		
	<p>Тема 1. Введение. Этикет и протокол делового общения как феномен</p>	<p>1. Вопросы семинара.</p> <p>Этикет и протокол делового общения</p>	<p>1-2 неделя</p>	<p>1</p>	<p>2</p>

		Эссе			
	Тема 2. Культура делового общения	1. Вопросы семинара. Культура делового общения Эссе	3-4 неделя	1	2
	Тем 3. Этикет ведения деловой беседы	1. Практическая работа. 2. Тестовые задания	5-6 неделя	1 1	2 2
	Тема 4. Этикет ведения переговоров	1. Вопросы семинара Эссе	7-8 неделя	1	2
	Тема 5. Этикет деловой переписки	1. Практическая работа. 2. Тестовые задания 2. Тестовые задания	9-10 неделя	1 1	2 2
	Тема 6. Этикет публичных выступлений	1. Вопросы семинара. Культура делового общения 2. Практическая работа. 2. Тестовые задания	11-13 неделя	1 1 1	2 2 2
	Тема 7. Этикет служебных отношений	1. Вопросы семинара. 2. Практическая работа. Эссе	14-16 неделя	1 1	2 2
	Тема 8. Национальные особенности этикета делового общения.	1. Практическая работа	17,18 неделя	1 1	2 2
	Рубежный срез			1	5
	Количество баллов за посещение			10	20

	ауд.занятий				
	Дополнительны баллы (бонусы)				10
	Итого по текущему контролю				70***
	Промежуточная аттестация (экзамен/зачет)				30***
	Итого				100

* Виды оценочных средств: тестирование, лабораторная работа, коллоквиум, эссе, контрольная (письменная) работа, творческая работа (просмотр), устный опрос, деловая игра, проектная деятельность, ситуационные задачи и др. Количество оценочных средств может быть более одного на каждый раздел (модуль, тему) дисциплины.

** Выставляется целое (не дробное число)

*** По дисциплинам, читаемым для студентов заочной формы обучения соотношение баллов по текущему контролю и промежуточной аттестации может быть другим (например, 50/50).

4. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Понятия этикет и протокол делового общения.
2. Культурологические и цивилизационные аспекты делового общения.
3. Корпоративная этика.
4. Этика и бизнес.
5. Виды этикета.
6. Деловое общение как коммуникационный процесс.
7. Менталитет и этикет.
8. Эволюция этикетных отношений.
9. Имидж делового человека.
10. Виды делового общения, их функции.
11. Этикет деловой беседы.
12. Этикет деловых переговоров.
13. Этикет деловой переписки.
14. Этикет служебных отношений.
15. Этикет отношений руководитель-подчиненный.
16. Этикет проведения делового совещания.
17. Этикет ведения телефонных разговоров.
18. Этикет приема посетителей.
19. Этикет публичного выступления.
20. Культура речи в деловом общении.
21. Созидательное слушание в деловом общении.
22. Протокол делового общения.
23. Виды деловых писем, особенности их оформления.
24. Сервировка стола официальных приемов.
25. Визитные карточки и их роль в деловом общении.

- 26.Гастрономический этикет.
- 27.Конфликты и этикет их разрешения
- 28.Этикет и презентаций.
- 29.Этикет спора.
- 30.Роль аргументации в переговорах.
- 31.Этикет ведения дискуссии.
- 32.Национальные особенности этикета.
- 33.Национальные особенности этикета азиатских стран.
- 34.Национальные особенности этикета европейских стран.
- 35.Национальные особенности этикета США.

5.Тестовые задания

ТЕСТ 1

Задание 1. Оценить правильность приведенных утверждений словами «да» или «нет»:

- а)Этикет – это свод правил поведения для различных социальных групп людей.
- б)Этикет – устанавливает модели конкретных действий в различных ситуациях.
- в)Этикет – относится к условным языкам.

Задание 2. Выбрать возможные варианты ответов

1. С помощью чего можно противостоять агрессивности в отношениях между деловыми людьми:

- а)ответственность морали;
- б)агрессивности же;
- в)обмана;
- г)этикета;
- д)угроз.

3. Главными проблемами делового этикета в современном обществе могут быть:

- а) умышленное игнорирование правил этикета;
- б) а)обострение классового характера этикета;
- в)быстрая переменчивость правил этикета.

ТЕСТ 2

1. Назовите устойчивое психическое свойство личности, определяющее модификацию социального поведения и ход мыслей деловых партнеров в процессе общения:

- а) речь;
- б) знания;
- в) умения;
- г) внимание;

д) темперамент.

2. Социальная роль в деловом общении – это:

- а) знание и понимание субъектом самого себя, а также выяснение того, как другие знают и понимают «рефлексирующего»;
- б) бессознательный защитный механизм, в процессе которого человек создает в себе образ другого человека и подражая ему чувствует схожесть с ним;
- в) способ поведения человека в определенных условиях, выработанный обществом и контролируемый различными видами общения;
- г) умение проникать во внутренний мир других людей.

3. Выберите правильное утверждение:

- а) общение – синоним понятия «коммуникация»;
- б) коммуникация обязательно предполагает наличие активной обратной связи;
- в) коммуникация обязательно предполагает взаимный интерес обоих партнеров;
- г) общение носит двусторонний характер процесса.

4. Какие из следующих видов взаимодействий являются общением:

- а) телефонная связь между индивидами;
- б) связь человека и машины;
- в) внутривидовая связь животных;
- г) связь между компьютерными системами.

5. Какие из следующих видов взаимодействий являются коммуникацией:

- а) телефонная связь между индивидами;
- б) внутривидовая связь животных;
- в) разговор деловых партнеров;
- г) нет правильного ответа.

6. Отметьте характерные особенности формального (ролевого) общения:

- а) определяется личностными статусами и личными целями людей;
- б) определяется использованием невербальных средств;
- в) определяется соблюдением орфографических норм;
- г) определяется служебными и социальными статусами людей.

б. Деловое общение – это:

- а) процесс становления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной жизнедеятельности, включающий в себя обмен информацией;
- б) однонаправленная связь, предполагающая передачу чего-либо (в том числе и информации) от одних явлений, предметов и т.д. к другим;
- в) важнейший способ нормативной регуляции общения и поведения людей в самых различных областях общественной жизни;

г) образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций;

д) вид социальных отношений, направленных на реализацию какого-то общего дела, создающих условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели.

7. Цель делового общения:

а) приобщение инициатора общения к ценностям партнера;

б) находится в самом взаимодействии субъектов;

в) организация и оптимизация определенного вида совместной предметной деятельности;

г) приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.

8. Что из нижеперечисленного не относится к этапам делового общения:

а) установление контакта;

б) этап ориентации;

в) активное обсуждение вопроса;

г) принятие решения;

д) этап оптимизации обмена информацией.

9. Установите последовательность основных этапов взаимодействия в процессе делового общения: 1 – этап принятия решения; 2 – выход из контакта; 3 – активное обсуждение вопроса; 4 – контактная фаза; 5 – этап ориентации.

10. Установите соответствие между функциями переговоров и их проявлениями

Функции переговоров	Характерные особенности
1. поиск совместного решения проблемы	а. достижение сторонами определенных договоренностей по вопросу о выполнении решений, принятых на переговорах в целях координации действий участников переговоров
2. информационная функция	б. получение информации об интересах, позициях, подходах к решению проблемы противоположной стороны, а также предоставление таковой о себе
3. коммуникативная функция	в. ориентация на такое соглашение, которое удовлетворило бы каждую из сторон и позволило избежать длительного судебного разбирательства, которое может закончиться проигрышем одной из

4. регулятивная функция	сторон d. налаживание и поддержание связей и отношений сторон-участников переговоров
-------------------------	---

15. Установите соответствие между видами этикета и их особенностями:

Виды этикета	Особенности
1. Придворный этикет	a. правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах
2. Дипломатический этикет	b. свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности
3. Военский этикет	c. строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов
4. Общегражданский этикет	d. совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом
5. Деловой этикет	e. регламентируемый порядок поведения людей, связанный с выполнением ими служебных обязанностей

16. Установите соответствие между принципами делового этикета и их значениями:

Принципы делового этикета	Значение
1. Свобода	a. предполагает учет всего комплекса норм, стандартов, требований, рекомендаций, составляющих деловой этикет
2. Этичность	b. предполагает то, что каждое предписание делового этикета во всех видах деловых отношений (презентация, деловая беседа, ведение переговоров и т.п.) должно служить определенным целям. c. предполагает то, что нормы делового этикета

3. Целесообразность	не должны препятствовать свободному волеизъявлению каждого делового партнера, свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе подбора методов и способов исполнения договоренностей между сторонами, проявлению национальных особенностей, культурных национальных традиций
4. Консерватизм	<p>d. суть этого принципа в том, что стандарты деловых отношений должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, заключению большего числа договоров, уменьшению количества конфликтов в коллективе и т.д.</p> <p>e. предполагает учет многовековой истории делового этикета, корни которого в этикете государственном, воинском, светском</p>
5. Непринужденность	f. учитывает то, что нормы делового этикета должны быть таковы, чтобы соблюдение их не превращалось в нечто навязываемое, отторгаемое психологически
6. Эффективность	

17. Выберите правильное утверждение:

- а) разговаривайте с начальником категорическим тоном, говорите всегда только "нет";
- б) обращайтесь за помощью, советом, предложением «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя;
- в) не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им;
- г) не старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы

11. Выберите правильное утверждение:

а) если вас просят временно перевести в другой отдел вашего сотрудника, посылайте туда недобросовестных и неквалифицированных - ведь по нему там будут судить о вас и о вашем отделе в целом;

б) в отношениях между коллегами из других отделов вам следует отвечать самому за свой отдел, а не сваливать вину на своих подчинённых;

г) требуйте к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны другого;

д) иногда называйте своих собеседников по имени, но старайтесь делать это как можно реже.

12. Укажите вербальное средство приветствия:

а) кивок головой;

б) взмах руки;

в) Добрый день!;

г) поклон.

13. Звонить по домашнему телефону деловому партнеру, сослуживцу для служебного разговора можно:

а) до 24 часов;

б) до 20 часов;

в) до 22 часов;

г) до 18 часов.