

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2021 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa679172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСИТЕТ
(МГОУ)
Кафедра культуры речи и риторики

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
Протокол от «10» ноября 2021 г. № 11
Зав.кафедрой И.С. Папуша
/И.С. Папуша /

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Направление подготовки

45.04.01 Филология

Программа подготовки

Филологическое обеспечение СМИ

Мытищи
2021

Автор-составитель –
Шамшин Игорь Викторович,
кандидат филологических наук, доцент кафедры культуры речи и риторики,

Фонд оценочных средств для обеспечения образовательного процесса бакалавров по дисциплине «Деловой этикет» составлен в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Год начала подготовки 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения.	4
2.	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	4
3.	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	5
4.	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	6
5.	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	15

1. Общие положения

Фонд оценочных средств – составная часть образовательной программы по направлению подготовки 45.04.01. Филология на факультете русской филологии МГОУ.

Оценочные средства – фонд контрольных заданий для освоения дисциплины «Деловой этикет», а также описаний форм и процедур, предназначенных для определения качества освоения магистрантом учебного материала.

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

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
СПК-7 — готов к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
СПК-7	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	знать: особенности деловой беседы, дискуссии, переговоров; этнокультурные особенности делового этикета. уметь: профессионально вести деловые беседы, дискуссии, переговоры, при этом соблюдая требования государственной и иной безопасности при выполнении задач профессиональной деятельности.	Опрос, индивидуальное собеседование.	Шкала оценивания опроса. Шкала оценивания индивидуального собеседования.
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	знать: особенности деловой беседы, дискуссии, переговоров; этнокультурные особенности делового этикета. уметь: профессионально вести деловые беседы, дискуссии, переговоры, при этом соблюдая требования государственной и иной безопасности при выполнении задач профессиональной деятельности. владеть: навыками квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров.	Опрос, индивидуальное собеседование, доклад.	Шкала оценивания опроса. Шкала оценивания индивидуального собеседования. Шкала оценивания доклада.

Описание шкал оценивания

№	Оцениваемый показатель	Единицы	Значение
1	Опрос (текущий, осуществляется на практических занятиях, ответ на каждом занятии фиксируется баллами)	Балл	
	ответы на всех практических занятиях		40 баллов
	ответы не менее, чем на 75% практических занятий		30 баллов
	ответы не менее, чем на 50% практических занятий		20 баллов
	ответы не менее, чем на 25% практических занятий		10 баллов
	ответы не менее, чем на 10% практических занятий		5 баллов
2	Индивидуальные собеседования	Балл	
	уверенное ориентирование в проблемах дисциплины, ответы на вопросы без помощи конспекта		30 баллов
	ориентирование в проблемах дисциплины, ответы на вопросы при помощи конспектов лекций или иных записей (конспектов источников, научно-исследовательской литературы)		20 баллов
	ориентирование в отдельных темах дисциплины, ответы на вопросы при помощи конспектов лекций или иных записей (конспектов источников, научно-исследовательской литературы)		10 баллов
3	Доклад (в устной форме)	Балл	
	доклад, отражающий основные тенденции в области поставленной проблемы с элементами креативности (создание относительно нового знания)		40 баллов
	доклад, отражающий основные тенденции в области поставленной проблемы с их обобщением и оценкой		20 баллов
	доклад, отражающий отдельные аспекты темы		10 баллов
4	Контрольное задание для самостоятельной работы	Балл	
	уверенное ориентирование в проблемах дисциплины, креативное отражение поставленной проблемы, тема задания раскрыта полностью		20 баллов
	ориентирование в проблеме дисциплины, отражены основные тенденции в области поставленной проблемы, тема задания раскрыта, способность ответить на вопросы по теме		10 баллов
	отражение отдельных аспектов темы, ответы на вопросы при помощи конспектов (лекций или источников, научно исследовательской литературы)		5 баллов

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы докладов

1. Правила знакомства в деловом этикете.

2. Корпоративная этика.
3. Этнокультурные особенности делового этикета.
4. История возникновения делового этикета.
5. Деловой этикет: формулы вежливости и взаимопонимания.
6. Деловая беседа как вид делового общения.
7. Особенности телефонных переговоров.
8. Стадии развития конфликта.
9. Границы явления делового этикета.
10. Типичные ошибки руководителя, связанные с нарушением этических норм.
11. Речевой этикет и речевая ситуация.
12. Невербальные средства общения и деловой этикет.
13. Этикет деловых встреч и совещаний.
14. Этикетные требования к интонационному оформлению высказывания.
15. Барьеры общения.
16. Конфликты и пути их преодоления.

Темы презентаций

1. Деловое совещание: основные правила.
2. «Главное в деловых коммуникациях — это...»
3. Особенности делового общения в... (страна по выбору учащегося).
4. Ошибки восприятия и механизмы восприятия и понимания.
5. Мир, в котором мы живём.
6. Антиимидж и точка интереса.
7. Защитные механизмы в деловых коммуникациях.
8. Манипуляции в деловом общении.

Примерный тест по дисциплине «Деловой этикет»

1. Деловой этикет — это:

а) установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов;

б) совокупность принятых обществом правил речевого поведения в соответствующих сферах и ситуациях общения.

2. Деловой этикет предполагает:

а) приоритет гендерных различий сотрудников над субординацией;

б) приоритет возрастных различий сотрудников над субординацией;

в) приоритет субординации над гендерными различиями сотрудников и их возрастом.

3. Деловой этикет основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- в) менеджмента;
- г) логики;
- д) **всех перечисленных дисциплин.**

4. Какова основная задача делового общения?

- а) **продуктивное сотрудничество;**
- б) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- в) налаживание межличностных контактов;
- г) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- д) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

5. При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:

- а) **у того, кому представляют;**
- б) у того, кого представляют.

6. Во время служебного разговора:

- а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;
- б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;
- в) **извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.**

7. Если во время разговора старший по возрасту или положению встал, вы:

- а) можете продолжить разговор сидя;
- б) **должны встать и вести разговор стоя.**

8. Длительность телефонного разговора определяет:

- а) позвонивший;
- б) **тот, кому позвонили.**

9. Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:

- а) он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца;
- б) **извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить**

разговор.

10. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?

- а) тот, кого представляют;
- б) тот, кому представляют.

11. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем войти туда, если в нем работают более двух человек?

- а) да;
- б) нет.

12. Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом отрыве связи, если разговор еще не закончен?

- а) тот, кто звонил;
- б) тот, кому звонил.

13. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами;
- б) располагающий взгляд;
- в) приветливость;
- г) доброжелательная улыбка;
- д) строгий деловой костюм.

14. К невербальным средствам оратора относятся:

- а) мимика;
- б) голос;
- в) интонация;
- г) все перечисленные выше.

15. Мимика и жесты это:

- а) спонтанное выражение состояние человека;
- б) дополнение к речи;
- в) проявление подсознания;
- г) все перечисленные выше.

16. Жесты используемые в современном деловом этикете:

- а) ритмические;
- б) эмоциональные;
- в) изобразительные;

- г) указательные;
- д) все перечисленные выше.

17. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- а) речи;
- б) мимики, жестов, позы;**
- в) тона голоса и его интонаций;
- г) тактильно-мышечных форм;
- д) вербальных и невербальных средств общения.

18. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- а) заискивающая;
- б) адекватная ситуации;**
- в) презрительная.
- г) ироничная;
- д) насмешливая.

19. Что означает контакт глаз собеседников:

- а) они боятся друг друга;
- б) они не доверяют друг другу;
- в) разговор их мало интересует;
- г) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- д) доверие собеседников друг другу.**

20. Продолжите фразу: “Внешнее проявление твердости — “ .:

- а) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- б) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- в) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- г) откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- д) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.**

21. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?

- а) "Здравствуйте";
- б) поклон, взмах руки;
- в) "Здравствуйте, Александр Александрович!", тепло улыбнуться;**
- г) кивок головой;
- д) "Эй, привет!".

22. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

- а) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- б) соблюдать правила и традиции своей страны;
- в) соблюдать правила поведения и традиции страны-партнера, если они Вам нравятся;
- г) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- д) **придерживаться единых международных норм и правил.**

23. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники,...»

- а) **очень символична и зависит от многих факторов;**
- б) вообще не имеет значения;
- в) зависит только от национальных особенностей;
- г) зависит только от взаимоотношений собеседников
- д) зависит только от пола собеседников.

24. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:

- а) за "Г" - образным столом;
- б) **за круглым столом;**
- в) за прямоугольным столом;
- г) за журнальным столиком;
- д) за любым из перечисленных.

25. Что не является проявлением хороших манер?

- а) скромность;
- б) сдержанность;
- в) тактичность;
- г) **громкая речь;**
- д) умение контролировать свои поступки.

26. Весьма привлекательные в деловом мире черты:

- а) **надежность, фундаментальность, стабильность;**
- б) бесцеремонность, расхлябанность;
- в) невнимание к окружающим, невоспитанность;
- г) конфликтность;
- д) подхалимство.

27. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

- а) деловому;
- б) общегражданскому;**
- в) воинскому;
- г) дипломатическому;
- д) придворному.

28. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:

- а) не здоровается ни с кем;
- б) первым здоровается со всеми;**
- в) первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями;
- г) здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
- д) сотрудники здороваются и подают руку первыми.

29. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении):

- а) мужчину - женщине;
- б) младшего по возрасту - старшему по возрасту;
- в) имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус;
- г) одного сотрудника - группе сотрудников;
- д) женатого - холостому.**

30. Выделите недопустимое сочетание:

- а) уважаемый господин ректор;**
- б) господин доцент;
- в) госпожа Вайндорф;
- г) миссис Шварц;
- д) фрау Бисмарк.

31. Надписи в виде кратких символов на визитной карточке принято делать:

- а) в правом нижнем углу;
- б) в левом нижнем углу;**
- в) в правом верхнем углу;
- г) в левом верхнем углу;
- д) посередине.

32. Выделите правило, которого не следует придерживаться критикующему:

- а) иметь достаточно оснований для критики;
- б) определиться, стоит ли критиковать публично;
- в) начинать критику с похвалы;
- г) применять повышенную интонацию речи;**
- д) применять корректные формы критических замечаний.

33. Какие фразы уместны в деловом общении?

- а) «Возможно я не прав, но давайте обратимся к фактам»;**
- б) «Мне надо, чтобы Вы...»;
- в) «Вы не правы и я готов Вам это доказать»;**
- г) «На Вашем месте я бы так не рассуждал.»;
- д) «Вы плохо выглядите».

34. Чем надо начинать и заканчивать общение?

- а) комплиментом;**
- б) критикой;
- в) распоряжением;
- г) оскорблением;
- д) раздражением.

35. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- а) отвечая на звонок, представьтесь;
- б) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- в) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
- г) отвечать на все звонки;
- д) не давайте выход отрицательным эмоциям.**

36. Что мешает устранить разногласия с оппонентом?

- а) то, что вы не впадаете в бешенство;
- б) задаете много вопросов;
- в) слушаете его;
- г) не позволяете собеседнику высказаться первым;**
- д) избегаете личных оскорблений.

Контрольная работа

ВАРИАНТ 1

Составьте развернутый план этапов формирования имиджа вами как начинающего... (по выбору обучающегося).

ВАРИАНТ 2

Составьте и проанализируйте проект учреждения школы, клуба, фирмы и т.д. (по выбору обучающегося).

ВАРИАНТ 3

Составьте текст вашей предвыборной программы для... (по выбору обучающегося).
Сделайте подробный анализ текста программы.

ВАРИАНТ 4

На примерах 2-3 политических, экономических и т.д. (по выбору) передач, изданий СМИ за последние 6 месяцев текущего года проанализируйте все встреченные вами примеры речевой агрессии. Сделайте подробный анализ всех встреченных вами примеров.

ВАРИАНТ 5

Напишите подробный текст подготовки вами к какой-нибудь деловой беседе по плану: 1) подготовка к деловой беседе; 2) установление места и времени встречи; 3) начало беседы: вступление в контакт; 4) постановка проблемы и передача информации; 5) аргументирование; 6) опровержение доводов собеседника; 7) анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта либо конфронтации участников; 8) принятие решения; 9) фиксирование договоренности; 10) выход из контакта; 11) анализ результатов беседы, своей тактики общения. Сделайте анализ вашего текста по каждому пункту.

Вопросы к зачёту с оценкой

1. Предмет, цели и задачи дисциплины «Деловой этикет».
2. Этика и этикет.
3. Специфика делового этикета.
4. Границы явления делового этикета.
5. Этика делового общения.
6. Речевой и поведенческий этикет.
7. Речевые дистанции и табу.
8. Формулы вежливости и взаимопонимания.
9. Правила знакомства в деловом этикете.
10. Требования этикета к организации и планированию.
11. Эргономика среды как составная часть делового этикета.
12. Особенности общения в трудовом коллективе.

13. Кодексы делового поведения и их роль в деятельности учреждения.
14. Основные правила поведения на работе.
15. Деловая беседа как вид делового общения.
16. Визитные карточки и их использование.
17. Основные этикетные требования к деловому стилю профессионала.
18. Этнокультурные особенности делового этикета.
19. Невербальные средства общения и деловой этикет.
20. Этикет делового письма.
21. Комплимент в деловом этикете.
22. Особенности телефонных переговоров.
23. Этикетные требования к интонационному оформлению высказывания.
24. Барьеры делового общения.
25. Конфликты и пути их преодоления.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методические указания, определяющие процедуру оценивания текущего контроля и промежуточной аттестации

Формы диагностики	Методические указания	Основной учебный результат
Опрос	Устный опрос – форма текущего контроля, предполагающая под руководством преподавателя групповое обсуждение достаточно широкого круга проблем. Как форма контроля, опрос позволяет преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов целой группы по данному разделу курса. Требования к опросу: овладение студентами навыком обобщения изученных тем лекционного курса и научной литературы; умение оперировать научными терминами и понятиями; умение аргументировать своё мнение, тем самым представлять глубину, осознания и усвоения материала.	Демонстрация понимания, коммуникация
Индивидуальное собеседование	Целью индивидуального собеседования является выяснение объема знаний студента по определенной теме или конкретной проблеме. В ходе собеседования преподаватель оценивает степень усвоения историко-литературного и теоретического материала; уровень знакомства с научными исследованиями; умение делать обобщающие выводы. Индивидуальное собеседование может проводиться на	Отбор, обработка и воспроизведение информации

	основе конспектов лекций, конспектов и выдержек из учебной и научно-исследовательской литературы. Конспектирование предполагает письменную фиксацию информации, в виде краткого изложения основного содержания научного текста. Целью конспектирования является составление записи, позволяющей студенту с нужной полнотой восстановить полученную из научного источника информацию. Эффективной формой является составление тезисного конспекта, представляющего собой кратко сформулированные основные мысли изучаемого материала.	
Контрольное задание для самостоятельной работы	Предусматривает выполнение заданий исследовательского характера, привлечение научных и публицистических источников различного рода, анализ известных произведений и т.п. Индивидуальная работа должна учитывать различную степень лингвистической и общекультурной подготовки студентов, их отношение к предмету, креативность подхода к выполнению задания.	Критическое мышление, способность к формулировке самостоятельных суждений, отбор, обработка и воспроизведение информации
Доклад	Доклад как форма текущего контроля предполагает 10-минутное выступление студента на заранее подготовленную тему. Доклад направлен на формирование навыка убедительного и краткого изложения своих мыслей в устной форме. При написании доклада необходимо: изучить наиболее важные и актуальные научные работы по выбранной теме; проанализировать изученный материал с выделением наиболее значимых с точки зрения раскрытия темы доклада фактов, мнений и научных положений; обобщить изученные источники и логически выстроить материал доклада в форме развёрнутого плана: вступление (формулировка темы доклада, определение места рассматриваемой проблематики среди других научных проблем и подходов), основная часть (изложение материала в форме связного, последовательного, доказательного повествования), заключение (подведение итогов, формулировка выводов) и список литературы.	Критическое мышление, способность к формулировке самостоятельных суждений
Промежуточная	Промежуточная аттестация проводится в форме устной	Демонстрац

аттестация (зачет с оценкой)	презентации содержания контрольных вопросов, предлагаемых в билете, полученном студентом методом случайной выборки. Промежуточная аттестация определяет степень готовности учащегося к выполнению профессиональных задач в соответствии с требованиями ФГОС. Успешность аттестации определяется грамотным изложением материала дисциплины и способностью ответить на дополнительные вопросы.	ия усвоения учебного материала
------------------------------	--	--------------------------------

Методические указания к шкале оценивания

Использование балльной системы оценивания позволяет проанализировать качество и результативность обучения каждого студента.

Общий балл формируются на основе суммарных показателей текущего контроля и итогов промежуточной аттестации. Овладение общепрофессиональными и профессиональными компетенциями оценивается в 100 баллов. Овладение каждой отдельной компетенцией оценивается в зависимости от необходимого объёма усвоения материала по 100-балльной шкале.

Уровень сформированности компетенций по дисциплине определяется соотносённостью суммы баллов по всем компетенциям к количеству компетенций и рассчитывается по формуле:

$$\text{Уровень сформированности компетенции (Р ***)} = \frac{\text{общая сумма баллов}}{\text{количество компетенций}}$$

В результате контроля текущей аудиторной и самостоятельной работы по дисциплине студент может набрать до 100 баллов.

Критерии оценивания промежуточной аттестации

81-100 баллов / Зачтено (Отлично)

- 1) Полное усвоение материала;
- 2) Умение выделить главное, сделать обобщающие выводы;
- 3) Исчерпывающее, грамотное и ясное изложение;
- 4) Умение применить свои знания на практике, творческий репродуктивный уровень усвоения материала;
- 5) Свободное владение основными понятиями истории филологического образования;
- 6) Полные ответы на дополнительные вопросы;

61-80 баллов / Зачтено (Хорошо)

- 1) Достаточно полное усвоение материала;

- 2) Умение выделять главное, делать выводы;
- 3) Грамотное изложение материала, отсутствие неточностей;
- 4) Умение применять свои знания на практике;
- 5) Знание основных понятий истории филологического образования;
- 6) Ответы на дополнительные вопросы;

41-60 баллов / Зачтено (Удовлетворительно)

- 1) Общее знание основного материала;
- 2) Неточная формулировка основных понятий;
- 3) Умение применить свои знания на практике с допущением ошибок;
- 4) Знание некоторых филологических исследований;
- 5) Знание некоторых понятий истории филологического образования;
- 6) Затруднения при ответе на дополнительные вопросы;
- 7) Затруднения при необходимости сделать выводы по теме;

0-40 баллов / Не зачтено (Неудовлетворительно)

- 1) Незнание значительной части материала;
- 2) Существенные ошибки при ответе на вопрос;
- 3) Незнание основных филологических исследований;
- 4) Незнание основных понятий истории филологического образования;
- 5) Грубые ошибки при попытке применить знания на практике;
- 6) Неспособность ответить на дополнительные вопросы.

Конвектор шкал оценивания

Оценка по 5-балльной системе	Оценка по 100-балльной системе	Оценка по системе зачтено/ не зачтено
Отлично	81 – 100	Зачтено
Хорошо	61 – 80	
Удовлетворительно	41 – 60	
Неудовлетворительно	0 – 40	Не зачтено