

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»**

Кафедра социально-культурных технологий

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

51.03.03 «Социально-культурная деятельность»

Менеджмент социально-культурной деятельности

Санкт-Петербург

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины. Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся. Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля – оценочных средств. Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине

Цель текущего контроля – систематическая проверка степени освоения программы дисциплины «Деловое общение» уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом. Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку.

1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.

Цель учебной дисциплины формирование знаний, умений и навыков в общетеоретических основах менеджмента в социально-культурной сфере.

Задачи дисциплины:

- сформировать знания в области менеджмента как системы управления, являющейся одной из важных составляющих эффективного функционирования организаций социально-культурной сферы;
- выработать практические навыки применения управленческих технологий - умений разрабатывать текущее и стратегическое планирование организаций;
- изучить модели принятия решений; методы формирования организационных отношений и форм организационного поведения; формы использования

персонал-технологий в отборе, расстановке и переподготовки сотрудников социокультурной сферы.

Требования к оформлению контрольной работы подробно представлены в Положении о бюро контрольных работ, размещенном на сайте Университета в личном кабинете на странице в Системе поддержки самостоятельной работы студентов **ПОЛОЖЕНИЕ О БЮРО КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ** _ для работ студентов заочной формы обучения.

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

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1	Общение как социально-психологическое явление.	УК-4, ОПК-3	УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации; УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения; УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на	Работа на семинаре, доклад

			<p>иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств; ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики; ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p>	
2	Коммуникативная сторона общения.	УК-4, ОПК-3	<p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации; УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового</p>	Работа на семинаре, доклад

			<p>общения; УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств; ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики; ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p>	
3	Перцептивная сторона общения	УК-4, ОПК-3	<p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации; УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых)</p>	Работа на семинаре, доклад

			<p>языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p>	
4	Интерактивная сторона общения.	УК-4, ОПК-3	<p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять</p>	Работа на семинаре, доклад

			<p>социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p>	
5	Социально-психологические механизмы общения	УК-4, ОПК-3	<p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности</p>	Доклады

			<p>деловой устной и письменной коммуникации; УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения; УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств; ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики; ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p>	
6	Социально-психологические барьеры личности и их влияние на процесс общения	УК-4, ОПК-3	<p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные</p>	Работа на семинаре, доклад

			<p>коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p>	
7	Деловое общение и его особенности	УК-4, ОПК-3	<p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций,</p>	Работа на семинаре

			<p>особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы</p>	
--	--	--	---	--

			профессиональной этики	
8	Восприятие партнера по общению	УК-4, ОПК-3	<p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p>	Работа на семинаре

			ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики	
9	Виды и средства деловой коммуникации	УК-4, ОПК-3	<p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает</p>	Выполнение задания

			<p>требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики; ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p>	
10	Приемы, повышающие эффективность общения	УК-4, ОПК-3	<p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках,</p>	Деловая игра, выполнение упражнений

			с применением профессиональных языковых форм и средств; ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики; ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики	
11	Деловая беседа и деловые переговоры	УК-4, ОПК-3	УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации; УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения; УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах);	Выполнение задания, деловая игра

			<p>методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p>	
12	Межличностные конфликты и способы их разрешения	УК-4, ОПК-3	<p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть:</p>	Деловая игра, выполнение задания

			<p>навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p>	
13	Деловая этика и деловой этикет	УК-4, ОПК-3	<p>УК-4.1 Знать: теорию социальных коммуникаций, особенностей их осуществления на иностранном (ых) языке (ах); современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>УК-4.2 Уметь: осуществлять социальные и профессиональные коммуникации, том числе на иностранном (ых) языке; применять на практике</p>	Выполнение упражнений, деловая игра, домашнее задание

			<p>коммуникативные технологии, методы и способы делового общения;</p> <p>УК-4.3 Владеть: навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном (ых) языке (ах); методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств;</p> <p>ОПК-3.1 знает требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2 умеет соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p>	
<i>Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины</i>				Экзамен

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;
2. Оценка «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

Критерии оценивания (экзамен)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (классическая литература, учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой, приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы, свободно справляется с задачами и практическими заданиями; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно выстраивает свой ответ.
Хорошо	Студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает незначительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.
Удовлетворительно	Студент усвоил только основной программный материал, но не знает его отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.
Неудовлетворительно	Студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает значительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.

3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Тестовые материалы

Тестовые материалы по данной дисциплине находятся в системе поддержки самостоятельной работы студентов

ПАСПОРТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1. Общее количество тестовых заданий в базе - 50
2. Ограничение времени выполнения теста (в мин) – 45
3. Автоматическое перемешивание вопросов в тесте: - да

4. Случайный порядок ответов в тестовом задании: - да
5. Критерии оценки результатов тестирования:
 - Неудовлетворительно – 0 –55% правильных ответов
 - Удовлетворительно -55 – 75% правильных ответов
 - Хорошо – 75 -90% правильных ответов
 - Отлично – 90% и более правильных ответов

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)

1. Деловое общение как один из видов общения: его функции, цели и формы.
2. Естественные средства общения.
3. Невербальные средства общения.
4. Вербальные средства общения.
5. Паравербальные средства общения
6. Естественные средства общения
7. Структура коммуникационного процесса. Роль контекста в коммуникации.
8. Межличностное пространство в общении. Проксемика – психологическая дистанция.
9. Ориентация общения и стили ведения диалога.
10. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Основные типы конфликтогенов.
12. Эффективные приемы слушания.
13. Способы убеждения собеседника.
14. Барьеры делового общения.
15. Правила ведения диалога.
16. Эффекты восприятия партнера по общению.
17. Акцентуации характера и их проявление в деловом общении.
18. Темперамент и его проявление в деловом общении.
19. Приоритетные каналы восприятия.
20. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
21. Правила проведения телефонных переговоров.
22. Приемы, повышающие эффективность общения.
23. Правила приветствия и представления.
24. Выступление с публичной речью.
25. Правила проведения полемики.
26. Защитные механизмы личности в деловом общении.
27. Правила подготовки и проведения презентаций.
28. Правила подготовки и проведения приемов.
29. Подарки в деловых отношениях.
30. Деловая переписка.
31. Подготовка и проведение совещаний.
32. Манипулятивные техники общения.
33. Типы конфликтных личностей.
34. Транзактный анализ: структура личности, по Э.Берну.
35. Транзактный анализ: виды транзакций и пять правил коммуникации.
36. Гипотеза гармоничности межличностных отношений Карла Роджерса.
37. Модель конструктивной критики.
38. Четырехфакторная модель сообщения.
39. Этика деловых отношений.
40. Барьеры в деловом общении.