

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ИНКЛЮЗИВНОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ**  
**УНИВЕРСИТЕТ»**

---

Факультет книгоиздания и редактирования  
Кафедра книговедения и редактирования

«Утверждаю»  
Зав. Кафедрой  
  
2018 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

43.03.03 «Издательское дело»

«Книгоиздательское дело»  
наименование профиля подготовки

Москва 2018

Составитель / составители:  МГГЭУ, доцент кафедры журналистики и редакционно-издательских технологий Московского государственного гуманитарно-экономического университета Назметдинова И.С..

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании кафедры книговедения и редактирования протокол № 01 от «28» августа 2017 г.

Заведующий кафедрой



Тарасюк Е. А.

Дополнения и изменения, внесенные в фонд оценочных средств, утверждены на заседании кафедры книговедения и редактирования протокол № 01 от «27» августа 2018 г.

Заведующий кафедрой



Тарасюк Е. А.

Дополнения и изменения, внесенные в фонд оценочных средств, утверждены на заседании кафедры журналистики и редакционно-издательских технологий, протокол № 01 от «26» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой



Тюрина Л. Г.

Дополнения и изменения, внесенные в фонд оценочных средств, утверждены на заседании кафедры журналистики и редакционно-издательских технологий. протокол № 11 от «17» августа 2020 г.

Заведующий кафедрой



И.О. Федоров А. О.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт фонда оценочных средств.....	4
2. Перечень компетенций .....	5
3. Примерный перечень оценочных средств.....	6
4. Описание показателей и критериев оценивания компетенций.....	
5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения, характеризующие этапы формирования компетенций и материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.....	
	9

**1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине  
ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

№ раздела	Наименование раздела, тема	Содержание раздела
1.	Состояние современной деловой этики в России	Управленческая этика. Направления в стиле руководства: авторитарный и либеральный. Методы руководства. Структура этики. Шесть источников этики бизнеса. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса. 4 основных этических категорий.. Этический релятивизм. Универсальные этические нормы. Особенности развития этики бизнеса в России. Жесткая этика. Этика двойной морали. Метод Виктора Франка. 3 группы предпринимателей.
2.	Деловое общение	Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя. Цели и задачи делового общения, его содержание. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности. Развитие взаимоотношений и взаимодействия людей в деловом общении. Обмен информацией в деловом общении и условия оптимальной деятельности руководителя. Стили отношений с людьми. Формирование благоприятного нравственного климата в коллективе. Основные правила общения в коллективе. Конфликты и выход из них. Этика в деловом общении.
3	Беседа. Переговоры. Совещание.	Средства организации слушателя. Цели беседы, ее фазы и средства, позволяющие наиболее эффективно реализовать цель на каждой из ее фаз. Методика проведения переговоров, официальных и неофициальных бесед. Критерии эффективности ведения деловых переговоров. Функции совещания, его особенности как формы делового общения. Структура публичного выступления и критерии его эффективности.
4.	Эффективность делового общения	Стратегия и тактика эффективного делового общения. Умение оценивать партнера и осуществлять деловое сотрудничество с ним. Правила эффективного слушания собеседника. Причины и факторы нерезультативного общения. Преодоление барьеров и психологических факторов неэффективного общения. Критерии эффективности делового общения.
5.	Имиджелогия как наука о повышении эффективности общения	Цель и предмет имиджелогии. Сущность и атрибуты имиджа. Деловое общение в становлении имиджа руководителя. Самоорганизация как

		условие повышения эффективности имиджирования. Использование внутренних возможностей менеджера в саморазвитии. Средства повышения эффективности построения имиджа. Служебный этикет, манеры поведения в создании привлекательного образа руководителя. Значение презентации и самопрезентации в деловом общении.
6	Культура документов в деловом общении	Важность работы со служебными документами — письменными видами делового общения. Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю. Соответствие документа принципам технической эстетики, принятым стандартам. Технология работы над такими важными видами письменной документации, как деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка, акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность.
7	Культура разговоров в деловом общении	Умение беседы по телефону. Что может быть темой телефонного разговора? Телефонный регламент. Основные правила пользования телефоном. Личный и общественный аппарат. Мобильный и стационарный.
8	Конфликтология	Типология конфликтов. Теории конфликтов К. Боулдинга, А.Рапопорта, Роберта Даля, Г. Зиммеля. Формулы конфликтов. Фазы конфликтов. Формы работы с конфликтом. Стили поведения в конфликте. Этичное разрешение противоречий между руководителем и подчиненным. Управление конфликтами.

## 2. Перечень компетенций

**Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)**

В ходе изучения дисциплины студенты должны:

**a) знать:**

- знать требования к организации и проведению разных типов деловых мероприятий – переговоров, пресс-конференций, совещаний и др.
- специфику ведения делового телефонного разговора;

**b) уметь:**

- выстраивать убедительную аргументацию в ходе ведения переговоров, деловых бесед и совещаний, с учетом особенностей восприятия партнера;

- составлять разных типов писем – ходатайства, рекламации, сопроводительного письма и др.)

**v) иметь представление:**

- об этических основах делового общения.

**владеть компетенциями:**

<b>Наименование результата обучения</b>	
OK-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
OK-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-35	способностью организовывать работу с авторами

### **3. Примерный перечень оценочных средств**

№	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС	Методы оценки результатов
1	Фронтальный опрос	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения фронтального опроса	экспертный
2	Реферат	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 рефератов	экспертный
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий, в том числе для проведения промежуточного контроля оценки знаний	экспертный
4	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины	экспертный

#### **4. Критерии оценки презентации доклада, сообщения, выполненных в форме презентации по реферату**

	<b>Минимальный ответ</b>	<b>Изложенный, раскрытый ответ</b>	<b>Законченный, полный ответ</b>	<b>Образцовый, примерный ответ</b>
<b>Раскрытие проблемы</b>	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
<b>Представление</b>	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация не систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
<b>Оформление</b>	Не использованы технологии PowerPoint. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (PowerPoint и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
<b>Ответы</b>	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений
<b>Оценка</b>	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично

#### **5. Организация входного, текущего и промежуточного контроля обучения**

##### **5.1. Организация входного, текущего и промежуточного контроля обучения**

Текущий контроль – осуществляется в виде опросов и устных или письменных ответов, по тематике прошедшего занятия, проверки заданий, как выполненных студентами самостоятельно, так и совместно на занятиях. Проводится преподавателем на каждом занятии. Текущий контроль осуществляется по всем темам обучения дисциплине. В некоторых случаях контроль может осуществляться в форме мониторинга и завершаться исправлением допущенных студентами ошибок, письменными либо устными рекомендациями.

Промежуточный контроль – по итогам изучения дисциплины студенты сдают дифференцированный зачет. К дифференциированному зачету допускаются студенты, отчитавшиеся по всем предусмотренным программой формам текущего контроля.

## **5.2. Организация контроля:**

- Текущий контроль – устный опрос, проверка домашнего задания, контрольно-проверочная работа, реферат.
- Промежуточная аттестация – зачет.

**Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

## **5.3. Организация входного, текущего и промежуточного контроля обучения**

### **5.4. Организация контроля: (примеры)**

#### **• Входное тестирование - диктант и «мозговой штурм»**

Город детства возник на раннем рассвете, в тумане, за марлей мельчайшего теплого дождя, в том самом странном мерцании, в котором снился много лет подряд. И не волнение, а настороженная тишина вставала во мне, когда я увидела его ещё издали, еще до входа под грандиозную арку шлюза с аккуратно - пышным цветником, рядом с прямоугольным, огромным, почти нагим по архитектуре зданием знаменитой гидростанции.

Мой городок больше не высился на стремительно-крутом зеленом откосе: поднятая плотиной вода подошла почти вплотную к его бульвару, к терему Дмитрия-царевича, к древним церквушкам на берегу; он показался мне очень маленьkim, щемящe маленьkim, как бы сошедшим к воде, как бы тяжко осевшим в землю. Я уже давно понимала, что так и должно показаться, но потом узнала, что Углич и на самом деле уходит в землю, а частью ушел в воду. Это точная терминология, бытующая на гидростройках, - уходить в землю, уходить в воду, уходить на дно. Ушел в воду старый-старый Паисьевский монастырь, отражавший набеги поляков в Смутное время, ушла в воду Спасская слобода, поредел древний бор на той стороне. А многие здания Углича, особенно стариные, уходят в землю; с возникновением водохранилища высоко поднялись в городе грунтовые воды, и грунт размягчился, стал иным, чем несколько столетий назад, когда воздвигались эти церкви, эти колокольни и монастыри, все еще сказочной красоты, кротко и непримиримо вздымающие над водой свои потемневшие главки.

(По О. Бергольц.)

(216 слов.)

#### **• Текущий контроль - контрольная работа, собеседование, дебаты в форме круглого стола**

#### **Темы для текущего контроля**

1. Общие принципы коммуникации. Речевое общение. Основные единицы общения.
2. Речевой этикет. Основные тактики общения.
3. Служебные документы: типология, языковое оформление.
4. Деловые письма. Классификация.
5. Управленческая этика.
6. Направления в стиле руководства: авторитарный и либеральный.
7. Методы руководства.
8. Структура этики.
9. Шесть источников этики бизнеса.
10. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса.
11. 4 основных этических категорий..

12. Этический релятивизм.
13. Универсальные этические нормы.
14. Особенности развития этики бизнеса в России.
15. Жесткая этика.
16. Этика двойной морали.
17. Метод Виктора Франка.
18. 3 группы предпринимателей.
19. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя.
20. Цели и задачи делового общения, его содержание.
21. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности.
22. Развитие взаимоотношений и взаимодействия людей в деловом общении.
23. Обмен информацией в деловом общении и условия оптимальной деятельности руководителя.
24. Стили отношений с людьми.
25. Формирование благоприятного нравственного климата в коллективе.
26. Основные правила общения в коллективе. Конфликты и выход из них.
27. Этика в деловом общении.
28. Стратегия и тактика эффективного делового общения.
29. Умение оценивать партнера и осуществлять деловое сотрудничество с ним.
30. Правила эффективного слушания собеседника.
31. Причины и факторы нерезультативного общения.
32. Преодоление барьеров и психологических факторов неэффективного общения.
33. Критерии эффективности делового общения.

### **5.5. Тематика рефератов, проектов, творческих заданий, эссе и т.п.**

1. Деловое общение и его виды
2. Верbalные и неверbalные коммуникации в деловом общении
3. Культура делового общения
4. Мастерство делового взаимодействия
5. Методы управления конфликтами
6. Общение с конфликтной личностью и девиантное поведение
7. Особенности делового общения
8. Правила аргументации, проведение дискуссий
9. Публичное выступление: этапы подготовки, образ оратора, методы.
10. Собеседование как частная форма деловой беседы
11. Специфика деловой беседы и телефонного разговора
12. Диалог и его характеристика

### **5.6. Курсовая работа (не предусмотрена)**

### **5.7. Вопросы к зачету**

1. Нравственная культура общества и личности.
2. Соотношение общечеловеческой этики и этики бизнеса.
3. Особенности развития этики бизнеса в России.
4. Деловое общение.
5. Формы делового общения.
6. Виды делового общения.
7. Манипулятивное поведение.
8. Деловая беседа. Фазы деловой беседы.
9. Конфликт.
10. Основные виды внутриличностных конфликтов.

11. Структура конфликта.
12. Переговоры.
13. Переговорные стили.
14. Стили общения.
15. Личные качества руководителя.
16. Границы лояльности по отношению к руководителю или учреждению.
17. Морально-этические проблемы межличностного общения.
18. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды служащих.
19. Манера поведения.
20. Возможность благоприятного влияния на людей и ситуацию
21. Положительное впечатление другого человека
22. Корректность ведения телефонного разговора и деловой переписки
23. Языковые нормы делового общения в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма.
24. Стиль речи в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма.

### **5.8. Критерии оценки**

Оценка на зачете – «**ЗАЧТЕНО**» / «**НЕ ЗАЧТЕНО**». Критериями оценки на зачете являются следующие.

«**ЗАЧТЕНО**» выставляется студенту, показавшему знание основного программного (учебного) материала, в минимальном объеме, необходимом для дальнейшей работы по профессии, выполнившему задания, предусмотренные программой, знакомому с основной, рекомендованной литературой. Выставляется студентам, допустившим незначительные погрешности в ответе на зачете и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим теоретическими знаниями для их устранения.

«**НЕ ЗАЧТЕНО**» выставляется студенту, показавшему значительные пробелы в знаниях основного программного (учебного) материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Выставляется студенту, который показал знания, не соответствующие профессиональным требованиям общетеоретических и практических знаний.

### **Оценка на экзамене**

Оценка «**отлично**» выставляется студенту, который полно излагает изученный материал, дает правильное определение языковых понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, взятые как из источников, так и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «**хорошо**» выставляется студенту, который дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «**отлично**», но допускает 1 - 2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1 - 2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется студенту, который обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется студенту, который обнаруживает незнание большей части соответствующей темы изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «**неудовлетворительно**» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.