

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Сухолет Ирина Наумовна

Должность: ректор

Дата подписания: 27.11.2023 22:12:08

Уникальный программный ключ:

90b04a8fcdf24f39034a47d003e725667d57043e870b41a3cee22df0848bbe2c



ПРИЛОЖЕНИЕ 5 К ООП

УТВЕРЖДЕНО УЧЕНЫМ СОВЕТОМ ИСИ В СОСТАВЕ ООП

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Образовательная программа

**Арт-менеджмент и проектирование в творческих индустриях**

Направление подготовки

**38.04.02 Менеджмент**

Уровень высшего образования

**Магистратура**



**Разработчик оценочных средств:**

- Баландина Ольга Васильевна, кандидат философских наук, доцент, кафедры менеджмента в сфере культуры и искусства

© Баландина Ольга Васильевна

© АНО ВО «Институт  
современного искусства»



Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся базируется на перечне компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения всех результатов обучения, запланированных для модуля.

ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формирующимися компетенциями в процессе освоения дисциплины–перечень экзаменационных вопросов, макет экзаменационного билета, вопросы к текущему контролю, примеры тестов к промежуточной аттестации.

## **1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

<b>Код и содержание компетенции</b>
<b>УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</b>
<b>Индикаторы и результаты обучения. Дескрипторы - основные признаки освоения компетенций (показатели достижения результатов обучения. Критерии оценивания</b>
<b>Знать:</b> - современные средства информационно-коммуникационных технологий; - правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; - современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках; существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия;
<b>Знать на высоком уровне:</b> правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации;
<b>Знать на среднем уровне:</b> современные средства информационно-коммуникационными технологиями;
<b>Знать на низком уровне:</b> современные коммуникативные технологии на



русском и иностранном языках; существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия;
<b>Уметь:</b> - применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия; - вести диалог, соблюдая нормы речевого этикета, используя различные стратегии, выстраивать монолог; - понимать содержание научно-популярных и научных текстов;
<b>Уметь на высоком уровне:</b> применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия;
<b>Уметь на среднем уровне:</b> вести диалог, соблюдая нормы речевого этикета, используя различные стратегии, выстраивать монолог;
<b>Уметь на низком уровне:</b> понимать содержание научно-популярных и научных текстов;
<b>Владеть:</b> - методикой межличностного делового общения на русском и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий; - навыками организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия - навыками аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях;
<b>Владеть на высоком уровне:</b> навыками организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия;
<b>Владеть на среднем уровне:</b> навыками организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия;
<b>Владеть на низком уровне:</b> навыками аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях



<b>Код и содержание компетенции</b>
<b>УК-5Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</b>
<b>Индикаторы и результаты обучения. Дескрипторы - основные признаки освоения компетенций (показатели достижения результатов обучения). Критерии оценивания</b>
<b>Знать:</b> - механизмы межкультурного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов; - важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии; - особенности основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп
<b>Знать на высоком уровне:</b> важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии;
<b>Знать на среднем уровне:</b> механизмы межкультурного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов;
<b>Знать на низком уровне:</b> особенности основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;
<b>Уметь:</b> - понимать и толерантно воспринимать межкультурное разнообразие общества; анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия - адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; - толерантно взаимодействовать с представителями различных культур
<b>Уметь на высоком уровне:</b> понимать и толерантно воспринимать межкультурное разнообразие общества; анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;
<b>Уметь на среднем уровне:</b> толерантно взаимодействовать с представителями различных культур;
<b>Уметь на низком уровне:</b> адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе
<b>Владеть:</b> - методами и навыками эффективного межкультурного взаимодействия;



- навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур; - навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения
<b>Владеть на высоком уровне:</b> навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур;
<b>Владеть на среднем уровне:</b> методами и навыками эффективного межкультурного взаимодействия;
<b>Владеть на низком уровне:</b> навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ И ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И УРОВНЯ ОВЛАДЕНИЯ ФОРМИРУЮЩИМИСЯ КОМПЕТЕНЦИЯМИ**

### **2.1. Методические материалы по проведению текущего контроля**

#### **2.1.1. Формы текущего контроля**

Текущий контроль – систематическая проверка компетенций, знаний, умений, навыков обучающихся, проводимая преподавателем на аудиторных занятиях в соответствии с учебной программой. Текущий контроль включает в себя тематический контроль – контроль знаний по темам и разделам дисциплины с целью оценивания этапов формирования компетенций, знаний, умений, навыков обучающихся, усвоенных ими после изучения логически завершенной части учебного материала.

К текущему контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях;
- по результатам выполнения заданий;
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов.

Формами текущего контроля по дисциплине являются: доклады/сообщение, тестирование.

#### **Требования к докладам**



Доклад является элементом текущего контроля и оценивается.

В течение семестра каждый студент должен сделать как минимум один доклад. Доклад является формой работы, при которой студент самостоятельно готовит сообщение на заданную тему и далее на занятии выступает с этим сообщением. Целью докладов является более глубокое знакомство с одной из изучаемых тем.

#### **Примерная тематика докладов**

1. Основные понятия делового общения.
2. Цели и методы ведения деловых переговоров.
3. Классификация конфликтов.
4. Виды и формы общения.
5. Основные этапы ведения деловых переговоров.
6. Служебный этикет как норма служебных отношений.
7. Понятие конфликта и его социальная роль.
8. Общая характеристика переговоров.
9. Вербальные средства общения.
10. Понятие и содержание этики делового общения.
11. Причины, последствия конфликтов и способы их разрешения.
12. Основные правила оформления документов.
13. Условия эффективности переговоров.
14. Управление эмоциями как условие эффективности деловых контактов.
15. Влияние личных характеристик на эффективность делового взаимодействия.
16. Подготовка и формирование переговорного процесса.
17. Общение: виды, структура и функции.
18. Разновидности документов, используемых в деловой переписке.
19. Деловая беседа как основная форма делового общения.
20. Разновидности писем и особенности их составления.
21. Особенности деловой коммуникации.
22. Требования, предъявляемые к текстам документов.
23. Общение как взаимодействие.
24. Основные правила оформления писем.
25. Личность как субъект делового общения.
26. Особенности проведения деловых совещаний.
27. Невербальные средства общения.
28. Приемы и способы ускорения принятия решений.
29. Этика делового общения.
30. Требования к дресс-коду организаторов мероприятия в сфере культуры.



### **Критерии и шкала оценивания доклада/сообщения**

Оценка за доклад/сообщение складывается из оценки преподавателя и оценки аудитории (групповой оценки). На первом занятии студенты формулируют критерии оценки докладов. После каждого выступления несколько человек на основании этих критериев делают качественную оценку доклада. Далее преподаватель, исходя из собственной оценки и оценки слушателей, ставит итоговую отметку.

#### **Примерные критерии оценивания:**

- содержание (степень соответствия теме, полнота изложения, наличие анализа, использование нескольких источников и т.д.);
- качество изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т.д.);
- наглядность (использование иллюстрирующих материалов, технических средств, материалов сети Интернет)

Доклад/сообщение оценивается по системе «зачтено / не зачтено». Отметка «не зачтено» ставится, если: выбранная тема раскрыта поверхностно, большая часть предлагаемых элементов плана доклада отсутствует; качество изложения низкое; иллюстрирующие материалы отсутствуют.

#### **Вопросы к тестированию для текущего контроля**

1. Деловое общение основывается на знаниях:

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

2. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса;
- д) грамотность.

3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) выражение лица;





д) все перечисленные.

4. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует:...

- а) оценка сообщения;
- б) интерпретация сообщения;
- в) обратная связь;
- г) выделение и понимание смысловой части;
- д) передача сообщения.

5. Ключевая фаза общения – это ....

- а) восприятие;
- б) выбор канала передачи сообщения;
- в) прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
- г) выбор слов и грамматики;
- д) обратная связь.

6. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится:

- а) не готовиться к переговорам вообще;
- б) полагаться на импровизацию;
- в) поиск решения в процессе переговоров/беседы;
- г) учет мельчайших деталей встречи;

7. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:

- а) выявление области взаимных интересов;
- б) установление рабочих отношений с партнером;
- в) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- г) формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
- д) все перечисленное

8. К правилам, позволяющим заинтересовать собой и заинтересоваться тем, с кем общаешься относится:

- а) выбор общеинтересной темы;
- б) использование шуток и острот;
- в) форма возражений, типа «Мне кажется, Вы ошибаетесь», «По-видимому, Вы неверно информированы»;
- г) замена односложных ответов «да – нет» на обороты: «К сожалению, это невозможно»;
- д) все перечисленное.

9. Умение слушать состоит, по мнению специалистов в этой области, из следующих слагаемых:

- а) внимание;
- б) дружелюбие;



- в) активность;
- г) компетентность;
- д) доброжелательность.

10. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

- а) полный уход от предмета обсуждения;
- б) разногласия не принимают необратимого характера;
- в) проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
- г) проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
- д) оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

### **Шкала оценки образовательных достижений для тестовых материалов**

Количество правильных ответов в (%)	Оценка	Критерий оценки
0,81 – 1 (81-100%)	«отлично»/зачтено	Глубокие познания в освоенном материале
0,61 – 0,80 (61-80 %)	«хорошо»/зачтено	Материал освоен полностью, без существенных ошибок
0,41 – 0,60 (41-60%)	«удовлетворительно»/зачтено	Материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях
0 – 0,40 (0-40%)	«неудовлетворительно»/зачтено	Материал не освоен, знания студента ниже базового уровня

## **2.2. Методические материалы по проведению промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация – процедура, проводимая в период **зачетно-экзаменационной сессии** с целью оценки качества освоения обучающимися дисциплины на определенном этапе.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает проверку компетенций, а также уровня усвоения пройденного материала.

### **2.2.1 Процедура ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА**

#### **2.2.2.1 Форма промежуточной аттестации**

Формой промежуточной аттестации является зачет с оценкой, который проводится в форме тестирования/ собеседования по вопросам. Оценка знаний производится по 4-х балльной шкале.



### 2.2.2.2 Критерии и шкала оценивания

**«Отлично»** Выставляется обучающемуся, показавшему высокий уровень сформированности всех компетенций, всесторонние, систематизированные, глубокие знания дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

**«Хорошо»** Выставляется обучающемуся, показавшему уровень сформированности всех компетенций выше среднего или высокий уровень сформированности большей части компетенций, твердо знающему материал, грамотно и по существу излагающему его, умеющему применять полученные знания на практике, но допускающему некритичные неточности в ответе или решении задач.

**«Удовлетворительно»** Выставляется обучающемуся, показавшему уровень сформированности компетенций ниже среднего, фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно точные формулировки базовых понятий, нарушающего логическую последовательность в изложении программного материала, но при этом владеющему основными разделами дисциплины, необходимыми для дальнейшего обучения и способному применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

**«Неудовлетворительно»** Выставляется обучающемуся, компетенции которого сформированы на низком уровне или не сформированы вообще; который не знает большей части основного содержания дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и решать типовые практические задачи.

В случае неудовлетворительной оценки обучающийся имеет право пересдать экзамен в установленном порядке.

### 2.2.2.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формирующимися компетенциями в процессе освоения дисциплины

**Перечень вопросов(заданий) для проверки компетенции УК-4 по дескриптору «знать»:**

- современные средства информационно-коммуникационных технологий;
- правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации;
- современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках; существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия;



**1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью**

- а) жестов
- б) информационных технологий
- в) похлопываний по плечу
- г) устной речи.

**2. Какой признак можно исключить из правильной обратной связи**

- а) перечисление того, что понравилось и запомнилось
- б) повышение управляемости организации
- в) указание на то, что можно улучшить
- г) негативное влияние на эффективность сотрудника

**3. Какая расстановка приоритетов является правильной в деловых коммуникациях**

- а) возраст, статус, гендерная принадлежность
- б) статус, возраст гендерная принадлежность
- в) гендерная принадлежность, возраст, статус
- г) все ответы неверны

**4. Дополните средства невербальной коммуникации**

- а) такетика
- б) кинесика
- в) проксемика
- г) .....

**4. Сопоставьте и выберите правильные ответы:**

1. Организация	А – обеспечение четкого взаимодействия отделов между собой
2. Мотивация	Б – процесс приобщения рабочих до высокой производительности труда.
3. Координация	В – процесс отслеживания и проверки соответствия функционирования управляемой подсистемы принятым решениям
4. Контроль	Г –распределение задач и ресурсов для достижения общих целей

**5. Какая из эмоций хороша для отстаивания своей точки зрения?**

- а) грусть;
- б) злость;
- в) радость;
- г) тревога.



**Перечень вопросов (заданий) для проверки компетенции УК-5 по дескриптору «знать»:**

- механизмы межкультурного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов;
- важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии;
- особенности основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп

**1. Потеря первичной культурой идентичности и отсутствие идентификации с новой культурой называется**

- а) интеграция
- б) социализация
- в) маргинализация
- г) сепарация.

**2. Какая расстановка приоритетов при взаимодействии с представителями Китая является правильной**

- а) нацеленность на результат любой ценой, склонность к риску, уважение традиций
- б) коллективизм, уважение руководителя, следование правилам.
- в) скромность, приоритет групповых решений, ориентация на радости жизни.

**3. Сопоставьте понятия и выберите правильные ответы**

1. Инкультурация	А – негативное отношение культуры одного народа к культуре другого
2. Аккультурация	Б – группа в обществе, нормы и ценности которой отличаются от общепринятых
3. Субкультура	В – процесс и результат взаимного влияния культур, при котором все или часть представителей одной культуры перенимают нормы, ценности и традиции другой
4. Ксенофобия	Г – процесс освоения индивидом норм культуры и общественной жизни

**4. Техника «СУП» в деловых контактах предполагает:**

- а) уточнение ситуации, предложение вариантов решения на выбор;
- б) проявление понимания, уточнение ситуации, предложение вариантов решения на выбор;
- в) уточнение ситуации, повторение полученной информации своими словами, выражение сочувствия;



г) проявление понимания, выражение сочувствия, предложение вариантов решения на выбор.

**5. Какое из суждений, наиболее полно отражает содержание понятия «аккультурация»**

- а) длительные контакты между культурами, когда происходит более или менее полное восприятие одним народом культуры другого народа
- б) агрессивное действие одной культуры по отношению к другой, в результате чего происходит внешнее изменение культуры
- в) процесс культурного заимствования
- г) негативное отношение культуры одного народа к культуре другого

**Перечень заданий для проверки компетенции УК-4, УК-5 по  
дескриптору «уметь»**

1. Проанализируйте сообщение руководителя новому сотруднику, используя Технику СУП. Руководитель: «Да-а. А ваш предшественник справлялся с этой работой намного быстрее...» Результаты выполнения этого задания представьте в виде перечня действий.
2. Какие задачи следует решать в коммуникациях арт-менеджера с молодежью

**Перечень заданий для проверки компетенции УК-4, УК-5 по  
дескриптору «владеть»**

1. В городе открывается новое учреждение культуры ведется набор молодых и перспективных сотрудников; профиль организации, спектр деловых качеств и список профессиональных требований к сотрудникам может варьироваться (например, в организацию может требоваться арт-менеджер или специалист по социокультурному проектированию).  
Какие этапы следует запланировать при проведении собеседования?
2. Какой вариант дресс-кода предпочтительнее для экскурсоводов на арт-мероприятии



### Шкала оценки образовательных достижений для тестовых материалов

Количество правильных ответов в (%)	Оценка	Критерий оценки
0,81 – 1 (81-100%)	«отлично»/зачтено	Глубокие познания в освоенном материале
0,61 – 0,80 (61-80 %)	«хорошо»/зачтено	Материал освоен полностью, без существенных ошибок
0,41 – 0,60 (41-60%)	«удовлетворительно»/зачтено	Материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях
0 – 0,40 (0-40%)	«неудовлетворительно»/зачтено	Материал не освоен, знания студента ниже базового уровня