Областное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Смоленский государственный институт искусств»
**кафедра гуманитарных и социально-экономических наук**

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
«___»_____20__ г., протокол №___
Заведующий кафедрой
_____/ Ю.В. Иванова

# ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

## ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

*Направление:* **51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия**

*Направленность (профиль):* Культурный туризм и экскурсионная деятельность

*Форма обучения: очная*

Смоленск 2020г.

**Паспорт**
**оценочных материалов**
**по дисциплине Деловое общение**

**1.Модели контролируемых компетенций:**
**- компетенции формируемые в процессе изучения дисциплины (части компетенций):**

**а) общекультурные компетенции (ОК):**

ОК 1 способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции.

**б) общепрофессиональные компетенции (ОПК):**

ОПК 2 способностью к профессиональной мобильности и изменению при необходимости профиля деятельности

ОПК 5 осознанием социальной значимости будущей профессии, высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности.

**- требования к результатам освоения дисциплины:**
В результате освоения дисциплины обучающийся должен:
1) Знать: основы философских знаний; понятие «профессиональная мобильность»; понятие «социальной значимость».
2) Уметь: использовать философские знания; изменять при необходимости профиль деятельности; использовать высокую мотивацию к выполнению профессиональной деятельности.
3) Владеть: способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции; способностью к профессиональной мобильности и изменению при необходимости профиля деятельности; осознанием социальной значимости будущей профессии, высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности.

**Программа оценивания контролируемой компетенции:**
**Заочная форма обучения:**

| № п/п | Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины* | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1 | Раздел I. Виды делового общения | ОК1; ОПК 2; ОПК 5 | Устный опрос; тесты |
| 2 | Раздел II. Этика делового общения. Этикет деловых отношений | ОК1; ОПК 2; ОПК 5 | Устный опрос; тесты |
| 3 | Раздел III. Этические нормы в учреждении культуры | ОК1; ОПК 2; ОПК 5 | Устный опрос; тесты |
| 4 | Раздел I. Виды делового общения<br>Раздел II. Этика делового общения. Этикет деловых отношений<br>Раздел III. Этические нормы в учреждении культуры | ОК1; ОПК 2; ОПК 5 | Экзамен |

**Вопросы для устных опросов**
по дисциплине **Деловое общение**

**Устный опрос** – средство развития мышления и речи, обладает возможностями воспитательного воздействия преподавателя, выявляет детали, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе лекционных занятий.

***Список тем для опроса***:
**Раздел I. Виды делового общения**
Тема 1. Деловое общение и его особенности**.**
Тема 2. Общие этические принципы и характер делового общения.
Тема 3. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
Тема 4. Подготовка и проведение деловой беседы
Тема 5. Правила подготовки публичного выступления
Тема 6. Правила подготовки служебных совещаний
Тема 7. Управление временем в деловом общении.
**Раздел II. Этика делового общения. Этикет деловых отношений**
Тема 8. Организационная (корпоративная) культура как объект управленческой деятельности.
Тема 9. Имидж специалиста в сфере культуры
Тема 10. Этикет приветствий и представлений. Искусство комплимента
Тема 11. Визитные карточки. Деловые подарки.
Тема 12. Этика делового общения по телефону.
Тема 13. Деловая переписка
Тема 14. Приемы как один из видов делового общения.
**Раздел III. Этические нормы в учреждении культуры**
Тема 15. Этические нормы в деятельности организаций
Тема16. Нормы этичного поведения руководителя учреждения культуры

**Критерии оценки:**

| ОЦЕНКА | ТРЕБОВАНИЯ К ЗНАНИЯМ |
|---|---|
| ***отлично*** | Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием современной гистологической терминологии. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа. |
| ***хорошо*** | Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные обучающимся с помощью преподавателя. |
| ***удовлетворительно*** | Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции. |
| ***неудовлетворительно*** | Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, гистологическая терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося. Ответ на вопрос полностью отсутствует. Отказ от ответа. |

**Комплект заданий для тестов**

по дисциплине **Деловое общение**

Тестирование проводится с целью выявления уровня усвоения программного материала.
Тестовые задания по курсу «Деловое общение» составлены в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования РФ, предъявляемыми к содержанию и уровню подготовки бакалавров.
Тестовые задания соответствуют требованиям к контрольно-измерительным материалам по английскому языку. Каждый тест состоит из набора заданий, требующих применения знаний, умений и навыков, полученных в процессе обучения.
Каждое тестовое задание представляет собой условие (вопрос) и варианты ответа. Из предложенных вариантов нужно выбрать один правильный ответ, заполнив предложенную матрицу.
На выполнение всех заданий дается 10-15 минут.
Для экономии времени советуем пропускать задания, которые не удается выполнить сразу, и переходить к следующему. К выполнению пропущенных заданий можно вернуться, если у вас остается время.

## Тест № 1 «Умение слушать»

Как вы обычно (чаще всего) слушаете собеседника?
Ответьте, пожалуйста, «да» или «нет».

1. Обычно я быстро понимаю, что мне хотят сказать, и дальше слушать уже неинтересно.
2. Я терпеливо жду, когда собеседник закончит рассказ.
3. Мое внимание полностью сосредоточено на рассказе.
4. Я стараюсь понять, что собеседник при этом хочет скрыть от меня и почему.
5. Я перебиваю собеседника, чтобы уточнить детали, интересующие меня факты.
6. Если тема мне неинтересна, я стараюсь перевести разговор в другое русло.
7. Я невольно отмечаю ошибки в речи и поведении говорящего.
8. Не каждый человек заслуживает моего внимания.
9. Я стараюсь из каждой беседы извлечь максимум информации.
10. Я могу спокойно выслушать до конца мнение, с которым категорически не согласен.
11. Когда понял суть рассказа, я начинаю обдумывать то, что скажу в свою очередь.
12. Мне трудно слушать до конца длинные и подробные объяснения.
13. Я стараюсь запомнить важную информацию и необходимые подробности.
14. Чаще всего я слушаю из вежливости.
15. Я ставлю себя на место говорящего, чтобы понять его чувства и намерения.
16. Услышав противоположную точку зрения, я обязательно высказываю свою.
17. В разговоре я чаще говорю собеседнику «да» (выражая понимание), чем «нет».
18. Обычно я прямо отвечаю на вопросы, стараясь не уклоняться от ответа.
19. Люди охотно беседуют со мной.
20. Выслушав собеседника, я обязательно выскажу своё мнение.
21. Я избегаю вступать в разговор с незнакомым человеком, даже если он стремится к этому.
22. Большую часть времени я смотрю в глаза рассказчику.
23. Я всегда помню, что у меня и моего собеседника могут быть разные взгляды на одни и те же проблемы.
24. Большую часть времени я делаю вид, что слушаю, а сам думаю о своих проблемах и заботах.
25. Обычно решение проблемы приходит мне в голову гораздо раньше, чем собеседник закончит говорить.
26. Я всегда помню, что я и мой собеседник можем по-разному понимать смысл одних и тех же слов.
27. Я поправляю ошибки в речи собеседника (ударения, термины, вульгаризмы).
28. Я не буду слушать человека, которого не уважаю или считаю глупым, некомпетентным, слишком молодым.
29. Обычно я получаю удовольствие от общения с людьми, даже малознакомыми.
30. Обычно я больше слушаю других, чем говорю сам.

**Ключ к тесту № 1**
Вы получаете по 1 баллу за ответ «да» на вопросы: 2, 3, 4, 9, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 26, 29, 30. Также вы получаете по 1 баллу за ответы «нет» на вопросы: 1, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 14, 16, 20, 21, 24, 25, 27, 28.
Подсчитайте сумму баллов.

**Результаты теста № 1**
**25-30 баллов.** Вы просто идеальный слушатель, за что пользуетесь заслуженной любовью и уважением окружающих. Вы до тонкостей постигли это сложное искусство, и у вас есть, чему поучиться. Надеемся, вы объективно и честно оценили умение слушать.

**20-24 балла.** Вы – хороший слушатель, но допускаете отдельные ошибки (сравните свои ответы с оценками ключа). Желаем успехов в овладении этим искусством.
**15-19 баллов.** Вероятно, вы считаете себя хорошим слушателем, но вас можно, скорее, отнести к числу посредственных. Вы допускаете довольно много ошибок, которые раздражают других людей и мешают вам овладеть искусством слушания.
**10-14 баллов.** Вас следует отнести к людям, плохо умеющим слушать. Кое-что вы делаете правильно, и это позволяет вам не быть в полном одиночестве. Но гораздо больше вы делаете неправильно, и это отталкивает ваших собеседников.
**Менее 9 баллов.** Вы не умеете слушать других людей. Советуем внимательно проанализировать свои ошибки, сверяя сои ответы с оценками ключа. Неумение слушать лишает вас величайшего удовольствия в жизни, мешает сделать карьеру и может привести к одиночеству. Не лучше ли измениться?

**Тест № 2. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»**

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

**Ключи к тесту № 2**
Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:
1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет 5, 8, 10, 11, 12, 13 – да

**Результаты теста № 2**
**0–5 баллов –** Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.
**6–11 баллов –** Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.
**12–16 баллов –** Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

**Тест № 3. Итоговый тест**
**1.** «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:
- Деловых интересов партнеров
- **Личностных, неделовых интересов партнеров**
- Профессиональных интересов партнеров

**2.** Адресат манипуляции в деловом общении — это:
- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- **Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
- Партнер,который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

**3.** Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- **Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**
- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

**4.** В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- **Ценностные установки партнера-адресата**

**5.** Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- **Устной речи**

**6.** Все люди делятся на:
- **Все ответы верны**
- Рациональных и иррациональных
- Сенсориков и интуитов
- Экстравертов и интравертов

**7.** Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

**8.** Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
- Аудиальными образами
- **Зрительными образами**
- Тактильными образами

**9.** Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:
- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- **Личностно-психологических сил манипулятора**
- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Статусно-ресурсных сил манипулятора

**10.** К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- **Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

**11.** К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- **Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**
- **Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов**
- **Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора**

**12.** К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
- **«Ложного вовлечения»**
- **Запутывания**
- Расположения
- **Скрытого принуждения**
- Убеждения

**13.** К особым техникам пассивной зашиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
- **Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором**

- **Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора**
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- **Сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств**

**14.** К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- **Риторические**

**15.** К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
- **Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора**
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- **Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства**
- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

**16.** К средствам невербальной коммуникации относятся:
- **Все ответы верны**
- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

**17.** К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:
- **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**
- **Интересный, увлекательный рассказ**
- **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**
- Убеждающие деловые сообщения
- **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

**18.** Кинесическими средствами невербального общения выступают:
- **Мимика**
- **Поза**
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

**19.** Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
- Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Дозирование информации
- Сокрытие важных смысловых дискурсов информации
- **Утаивание информации**

**20.** Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:
- **Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора**
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

**21.** Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:
- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- **Психотехнические приемы манипулирования**
- **Скрытое психологическое воздействие на делового партнера**
- **Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия**

**22.** Мишени манипулятивного воздействия — это:
- **Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора

**23.** Невербальными средствами общения являются
- **Взгляд**
- **Походка**
- **Рукопожатие**
- Телефон
- Электронная почта

**24.** Общение - это:

- **Все ответы верны**
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

**25.** Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см
- **50-120см**
- Свыше 350см

**26.** Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- **Призыва**
- **Приказа**
- **Просьбы**

**27.** Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- **Дискуссионным обсуждением проблем**
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

**28.** Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- **Дистанция между общающимися**
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- **Угол общения партнеров**

**29.** Просодическими средствами невербального общения выступают

- **Громкость голоса**
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- **Интонация**
- Плач

**30.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- **Положительно**

**31.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».Добрый день. Это центр «Генезис».У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- Отрицательно
- **Положительно**

**32.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу.Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».Здравствуйте, сервисный центр

- Отрицательно
- **Положительно**

**33.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок.Оцените как воспринимает клиент фразу.Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».Извините, я не занимаюсь этими вопросами.Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- **Отрицательно**
- Положительно

**34.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок.Оцените как воспринимает клиент фразу.Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- **Отрицательно**
- Положительно

**35.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок.Оцените как воспринимает клиент фразу.Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».К сожалению, Анна еще обедает.

- **Отрицательно**
- Положительно

**Ключи к тесту № 3** – выделены жирным шрифтом.

**Критерии оценки теста № 3**:

| ОЦЕНКА | ТРЕБОВАНИЯ К ЗНАНИЯМ |
|---|---|
| **ОТЛИЧНО** | ставится, если обучающийся выполнил 85-100% тестовых заданий. |
| **ХОРОШО** | ставится, если обучающийсявыполнил 66-84% тестовых заданий. |
| **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО** | ставится, если обучающийся51-60% тестовых заданий. |
| **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО** | ставится, если обучающийсявыполнил 50% и менее % тестовых заданий. |

**Вопросы экзамена**
по дисциплине **Деловое общение**

**Список вопросов, выносимых на экзамен**:

1. Сущность, функции и структура общения.
2. Виды и формы делового общения.
3. Этика делового общения.
4. Этика делового общения в учении Конфуция.
5. Категорический императив в учении И. Канта.
6. Этика делового общения «сверху вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
7. Основные принципы этики делового общения «снизу вверх».
8. Основные принципы делового общения «по горизонтали».
9. Имидж делового человека.
10. Корпоративная культура как объект управленческой деятельности.
11. Этика слушания.
12. Культура дискуссии.
13. Деловые подарки и сувениры, правила их вручения.
14. Приветствия, представления, знакомства.
15. Этика делового общения по телефону.
16. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.
17. Этика управления.
18. Правила подготовки публичного выступления
19. Национальные особенности делового общения (Россия).
20. Этикет деловых приёмов.
21. Визитные карточки и их использование в деловом общении.
22. Искусство комплимента.
23. Манипуляции в деловом общении. Приёмы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
24. Этические нормы в деятельности организаций.
25. Национальные особенности делового общения.
26. Имидж и его атрибуты.
27. Проблема конфликтов и стрессов в деловом общении.
28. Деловая культура личности.
29. Основные принципы делового этикета.
30. Профессиональная этика как совокупность нравственных норм, регулирующих нравственный характер взаимоотношений в учреждении культуры.

**Областное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Смоленский государственный институт искусств»**

51.03.04 – Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия
**Кафедра:**гуманитарных и социально-экономических наук
Дисциплина***: Деловое общение***

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

1. Сущность, функции и структура общения.
2. Этика слушания.
3. Визитные карточки и их использование в деловом общении.

Составитель: _____ Д.В. Бутеев
Заведующий кафедрой: _____ к.ф.н., доцент Ю.В.Иванова
«____»_____20__ г.

**Областное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Смоленский государственный институт искусств»**

51.03.04 – Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия
**Кафедра:**гуманитарных и социально-экономических наук
Дисциплина***: Деловое общение***

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2**

1. Виды и формы делового общения.
2. Культура дискуссии.
3. Искусство комплимента

Составитель: _____ Д.В. Бутеев
Заведующий кафедрой: _____ к.ф.н., доцент Ю.В.Иванова
«____»_____20__ г.

**Областное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Смоленский государственный институт искусств»**

51.03.04 – Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия
**Кафедра:**гуманитарных и социально-экономических наук
Дисциплина***: Деловое общение***

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3**

1. Этика делового общения.
2. Деловые подарки и сувениры, правила их вручения
3. Манипуляции в деловом общении. Приёмы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений

Составитель: _____ Д.В. Бутеев
Заведующий кафедрой: _____ к.ф.н., доцент Ю.В.Иванова
«____»_____20__ г.

**Областное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Смоленский государственный институт искусств»**

51.03.04 – Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия
**Кафедра:**гуманитарных и социально-экономических наук
Дисциплина***: Деловое общение***

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4**

1. Этика делового общения.
2. Приветствия, представления, знакомства
3. Этические нормы в деятельности организаций

Составитель: _____ Д.В. Бутеев
Заведующий кафедрой: _____ к.ф.н., доцент Ю.В.Иванова
«____»_____20__ г.

**Областное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Смоленский государственный институт искусств»**

51.03.04 – Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия
**Кафедра:**гуманитарных и социально-экономических наук
Дисциплина***: Деловое общение***

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5**

1. Категорический императив в учении И. Канта.
2. Этика делового общения по телефону
3. Национальные особенности делового общения

Составитель: _____ Д.В. Бутеев
Заведующий кафедрой: _____ к.ф.н., доцент Ю.В.Иванова
«____»_____20__ г.

**Областное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Смоленский государственный институт искусств»**

51.03.04 – Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия
**Кафедра:**гуманитарных и социально-экономических наук
Дисциплина***: Деловое общение***

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6**

1. Этика делового общения «сверху вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
2. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение
3. Имидж и его атрибуты

Составитель: _____ Д.В. Бутеев
Заведующий кафедрой: _____ к.ф.н., доцент Ю.В.Иванова
«____»_____20__ г.

| | |
|---|---|
| **Областное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Смоленский государственный институт искусств»** | 51.03.04 – Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия<br>**Кафедра:**гуманитарных и социально-экономических наук<br>Дисциплина***: Деловое общение*** |

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7**

1**.** Основные принципы этики делового общения «снизу вверх».
2. Этика управления
3. Проблема конфликтов и стрессов в деловом общении

Составитель: _____ Д.В. Бутеев
Заведующий кафедрой: _____ к.ф.н., доцент Ю.В.Иванова
«____»_____20__ г.

| | |
|---|---|
| **Областное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Смоленский государственный институт искусств»** | 51.03.04 – Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия<br>**Кафедра:**гуманитарных и социально-экономических наук<br>Дисциплина***: Деловое общение*** |

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8**

1. Основные принципы делового общения «по горизонтали».
2. Правила подготовки публичного выступления
3. Деловая культура личности

Составитель: _____ Д.В. Бутеев
Заведующий кафедрой: _____ к.ф.н., доцент Ю.В.Иванова
«____»_____20__ г.

| | |
|---|---|
| **Областное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Смоленский государственный институт искусств»** | 51.03.04 – Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия<br>**Кафедра:**гуманитарных и социально-экономических наук<br>Дисциплина***: Деловое общение*** |

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9**

1. Имидж делового человека.
2. Национальные особенности делового общения (Россия)
3. Основные принципы делового этикета

Составитель: _____ Д.В. Бутеев
Заведующийкафедрой: _____ к.ф.н., доцентЮ.В.Иванова
«____»_____20__ г.

| | |
|---|---|
| **Областное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Смоленский государственный институт искусств»** | 51.03.04 – Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия<br>**Кафедра:**гуманитарных и социально-экономических наук<br>Дисциплина***: Деловое общение*** |

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10**

1. Корпоративная культура как объект управленческой деятельности.
2. Этикет деловых приёмов
3. Профессиональная этика как совокупность нравственных норм, регулирующих нравственный характер взаимоотношений в учреждении культуры

Составитель: _____ Д.В. Бутеев
Заведующий кафедрой: _____ к.ф.н., доцент Ю.В.Иванова
«____»_____20__ г.

**Критерии оценки:**

| ОЦЕНКА ЭКЗАМЕНА | ТРЕБОВАНИЯ К ЗНАНИЯМ |
|---|---|
| ***отлично*** | Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. |
| ***хорошо*** | Выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. |
| ***удовлетворительно*** | Выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. |
| ***неудовлетворительно*** | Выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжать обучение без дополнительных занятий по дисциплине. |