

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 05.09.2024 17:16:00
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 1

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

Наименование кафедры

Утверждены
решением учебно-методической
комиссии по направлению
(специальности)

Протокол №5
от «15» мая 2024 г

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Б1.О.26 «Искусство деловых отношений в медиакоммуникациях»

42.03.05 «Медиакоммуникации»

-
Медиапродюсирование и медиаменеджмент
бакалавриат

очная

Года набора 2025

Санкт-Петербург, 2023 г.

Автор(ы)–составитель(и):
К.пед.н.,доцент, доцент кафедры
журналистики и медиакоммуникаций

Юмашева И.А.

Руководитель образовательной программы:

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
2. Оценочные средства по дисциплине
 - 2.1 Текущий контроль
 - 2.2 Промежуточная аттестация
3. Описание системы оценивания, шкала оценивания
 - 3.1 Показатели и критерии оценивания для текущего контроля
 - 3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля
 - 3.3 Шкала перевода (для уровня подготовки бакалавриат и специалитет)

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине- перечень компетенций с указанием компонентов компетенций дисциплины, как отдельного элемента ОП

<i>Код компетенции</i>	<i>Наименование компетенции</i>	<i>Код компонента освоения компетенции</i>	<i>Наименование компонента освоения компетенции</i>
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1	Способен продемонстрировать знание совокупности принципов, методов и технологий деловой коммуникации
		УК-4.2	Способен использовать совокупность принципов, методов и технологий деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

2. Оценочные средства по дисциплине

2.1 Оценочные средства по дисциплине для текущего контроля

2.1.1 Устный опрос. Тематика для обсуждения по темам.

Тема 1. Вводная тема

1. Теория деловой коммуникации, структура коммуникационного процесса.
2. Три варианта передачи информации.
3. Коммуникатор, аудитория (реципиенты), сообщение, канал. Три области социальной коммуникации: СМИ, телекоммуникации, информация. Слагаемые коммуникативного общения.

Тема 2. Виды коммуникации

1. Основы коммуникативного процесса в деловом сообществе.
2. Коммуникативный процесс и его характеристики.
3. Типология знаков, используемых в деловом общении. Прямое и сильное коммуникативное воздействие (реклама и пропаганда) и косвенное, слабое коммуникативное воздействие (PR).
4. Менеджмент коммуникаций в PR; взаимоотношения со средствами массовой информации, пресс-конференции и презентации, выступления с речами, продвижение корпоративного имиджа.

Тема 3. Исторические и теоретические аспекты развития деловых коммуникаций

1. Возникновение и формирование этикетных отношений в деловых коммуникациях. Типы этикета.
2. Российские пособия по деловому общению с древнейших времен по настоящее время.
3. Нравственные ценности – основа взаимоотношений между людьми.
4. Общие закономерности культуры, определяющие становление и развитие делового, служебного этикета. Современные теоретические положения о сфере деловых коммуникаций.
5. Современные научные концепции Запада о культуре общения

Тема 4. Деловые коммуникации и деловая этика

1. Деловая жизнь как единица социальной системы. Этика деловых и профессиональных отношений.
2. Общее и различное между терминами «этика», «деловая этика» и «этикет».
3. Специфика деловых коммуникаций: межличностные и правовые аспекты. Этикет повседневного общения. Условия эффективности делового общения: партнерство, регламентированность отношений. Правила этикета специалистов из различных профессиональных сфер.
4. Общие принципы и нормы деловой этики. Деловая этика в рекламе. Специфика международного и межрелигиозного этикета. Ошибки, совершаемые при общении с иностранными партнерами и их устранение. Особенности этики бизнеса.

Тема 5. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации

1. Понятие «имидж специалиста». Деловой этикет, его содержание и значение.
2. Специфика соблюдения делового этикета в зависимости от принадлежности партнера к различным сферам рекламного бизнеса. Внешний вид офиса; характеристики создания и поддержания имиджа фирмы, офиса. Соответствие имиджа фирмы корпоративной философии.
3. Специфика формирования корпоративной культуры; ее значение для эффективной работы фирмы. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление.
4. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии.
5. Стрессоустойчивость и юмор в деловом общении. Искусство комплимента. Эффективность модели поведения. Формирование имиджа и стиля делового человека.
6. Требования к внешнему виду делового мужчины и деловой женщины. Значение аксессуаров в деловом костюме. Атрибуты делового общения.

Тема 6. Механизмы взаимоприятия в деловом общении

1. Диалог как эффективная форма делового взаимодействия. Классические правила ведения диалога. Требования к ведению диалога, поведению говорящих.
2. Выстраивание тематики и содержания диалога.
3. Коммуникативные ошибки ведения диалога. Приемы исправления коммуникативных ошибок при ведении диалога. Конструктивный инструментальный личный контакт.
4. Коммуникативный контроль. Биоэнергетика имиджа. Вербальная и невербальная партитура образа. Самопрезентация для покорения клиентов и деловых партнеров. Здоровый образ жизни – путь к успеху.

Тема 7. Виды прагматической коммуникации в труде специалиста

1. Виды деловых контактов. Деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы.
2. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта. Нормы использования комплиментов. Правила эффективного слушания.
3. Виды и условия эффективного слушания. Деловые переговоры. Виды переговоров – мягкие, жесткие, стратегические (принципиальные).
4. Процесс переговоров и его этапы. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций. Принятие решений во время переговоров.
5. Рекомендации при работе с партнером; протокольные мероприятия при проведении переговоров.
6. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения.
7. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивные игры».

Тема 8. Публичное выступление, деловая полемика

1. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая. Страх публичного выступления и пути его преодоления.
2. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения.
3. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики.
4. Техника продуктивной аргументации. Использование законов риторики в деловом общении. Логическая и психологическая аргументации в деловой коммуникации.

Тема 9. Вербальные средства коммуникации в труде специалиста. Невербальные средства коммуникации

1. Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения, их специфика, компоненты, соотношение с этикетными нормами.
2. Основы речевой коммуникации в деловом общении. Культура деловой речи. Виды речи. Структура публичной речи. Стратегия ведения речи.
3. Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации.
4. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
5. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Физические барьеры в коммуникации.
6. Коммуникативные просчеты. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Содержание и особенности невербальной коммуникации.
7. Специфика невербальной стороны делового общения. Поза, мимика, жесты делового человека. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека.

2.1.2 Устный опрос. Вопросы для фронтального опроса

1. Почему такую большую, важную роль играет в нашей жизни общение?
2. Почему общение относится к социальным явлениям?
3. Структура общения – какие три стороны выделяют в общении, объясните значение каждой.
4. Раскройте подробно коммуникативную сторону общения.
5. В чем заключается сложность передачи информации?
6. Раскройте сущность интерактивной стороны общения.
7. Опишите механизмы социальной перцепции.
8. К эффектам восприятия относятся...
9. В чем, на ваш взгляд, заключается специфика делового общения?
10. Человеческая речь как источник информации.
11. Речевые средства общения: устная и письменная речь; говорение и слушание.
12. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
13. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст.
14. Виды барьеров в деловом общении.

15. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
16. Значение слушания в деловом общении.
17. Дайте определение коммуникативным барьерам.
18. В какой ситуации может возникнуть логический барьер?
19. Семантический барьер характеризуется... Как его можно преодолеть?
20. Назовите основные характеристики фонетического барьера.
21. Назовите основные характеристики стилистического барьера.
22. Что такое барьеры отношений?
23. Раскройте понятие барьера отрицательных эмоций и его влияние на процесс общения.
24. К личностным барьерам отрицательных эмоций можно отнести следующие... Раскройте кратко каждый.
25. Как преодолеть барьеры в общении?
26. Какие невербальные, вербальные сигналы могут помочь расположить собеседника высказаться в нерелексивном слушании? (Короткие реплики «Да», «Да-да», «Понимаю», «Понятно», «Это очень интересно», кивок головы, утвердительное «хмыканье»).
27. Сформулируйте правила пассивного (нерелексивного) слушания.
28. Что собой представляет релексивное слушание?
29. В каких ситуациях уместно использовать этот вид слушания? Сформулируйте правила активного (релексивного) слушания.
30. Какие приемы помогают уточнить смысл сказанного? Раскройте их.
31. Какие же условия должен соблюдать хороший слушатель?
32. Раскройте виды слушания в отечественной психологии (активное, пассивное, эмпатическое).
33. В чем заключается трехтактная система выслушивания?

2.1.3 Доклады по вопросам для текущего контроля

1. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
2. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента.
3. Физические барьеры в коммуникации.
4. Стилистический барьер как барьер непонимания.
5. Семантический барьер как барьер непонимания.
6. Методы предотвращения коммуникативных барьеров.
7. Логический барьер как барьер непонимания.
8. Примеры коммуникативных барьеров в СМИ (использование технических и психологических уловок).
9. Барьеры установки в деловом общении.
10. Коммуникативные просчеты.
11. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности.
12. Содержание и особенности невербальной коммуникации.
13. Специфика невербальной стороны делового общения.
14. Поза, мимика, жесты делового человека.
15. Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека.
16. Страх публичного выступления и пути его преодоления.
17. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
18. Язык жестов в деловом общении.
19. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика. Ольфакторная система.
20. Интерпретация и контроль невербального поведения.
21. Значение различных типов рукопожатия.
22. Невербальные сигналы рабочего интерьера или как организовать рабочее пространство, чтобы повысить статус.
23. Жесты и мимика лжи.
24. Направление взгляда: куда мы смотрим, когда мы говорим.
25. Направление взгляда и ведущая модальность восприятия информации.
26. Жесты как показатель внутреннего состояния собеседника.
27. Позы собеседника и их психологическая роль в деловом общении.
28. Расположение собеседников за столом и эффективность общения.
29. Организация пространственной среды в общении.
30. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения.
31. Позиции участников полемики и правила их поведения.
32. Психологические принципы полемики.
33. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров.
34. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики.
35. Техника продуктивной аргументации

2.1.4 Проектные задания по вопросам для текущего контроля

Студенту необходимо выбрать 3 проектных задания, выполнить их в течение изучения дисциплины и провести публичную презентацию результатов в рамках практических занятий.

Задание 1. Разработать и провести тренинг на преодоление коммуникативных барьеров.

Задание 2. Разработать и провести тренинг на преодоление психологических барьеров.

Задание 3. Разработать и провести тренинг «Отработка эффективной невербальной коммуникации».

Задание 4. Разработать и провести тренинг «Отработка приемов завоевания внимания аудитории».

Задание 5. Разработать и провести тренинг «Отработка техники эффективной аргументации».

2.2 Оценочные средства по дисциплине для промежуточной аттестации

2.2.1 Перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой

1. Деловая жизнь как единица социальной системы.
2. Этика деловых и профессиональных отношений.
3. Общее и различное между терминами «этика», «деловая этика» и «этикет».
4. Специфика деловых коммуникаций: межличностные и правовые аспекты.
5. Этикет повседневного общения.
6. Условия эффективности делового общения: партнерство, регламентированность отношений.
7. Правила этикета специалистов из различных профессиональных сфер.
8. Общие принципы и нормы деловой этики.
9. Деловая этика в медиасреде.
10. Специфика международного и межрелигиозного этикета.
11. Ошибки, совершаемые при общении с иностранными партнерами и их устранение.
12. Особенности этики бизнеса.
13. Виды деловых контактов.
14. Деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
15. Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы.
16. Виды деловых бесед, типы собеседников.
17. Беседа как средство разрешения конфликта.
18. Нормы использования комплиментов.
19. Правила эффективного слушания.
20. Виды и условия эффективного слушания.
21. Деловые переговоры. Виды переговоров – мягкие, жесткие, стратегические (принципиальные).
22. Процесс переговоров и его этапы.
23. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров.
24. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций.
25. Принятие решений во время переговоров.
26. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора.
27. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения.
28. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивные игры».

2.2.2 Практические задания для зачета с оценкой

Задание. Обоснуйте свой вариант резюме для трудоустройства в рекламном агентстве. Подготовьтесь к устному комментарию положений резюме.

Задание. О каких формах речи и их особенностях пишет А. С. Пушкин? «Я не люблю писать писем. Язык и голос едва ли достаточны для наших мыслей, а перо так глупо, так медленно, – письмо не может заменить разговора».

Задание. Прочитайте отрывок из рассказа А. И. Куприна «Волшебный ковер». Скажите, о каких особенностях устной и письменной речи говорится в тексте? Чем вы объясните различие в характере разных форм языка одного и того же человека? Ученые специалисты обыкновенно бывают самыми скучными, замкнутыми и надменными людьми на свете. Этот учнейший профессор оказался прекрасным и неожиданным исключением в их среде. Он говорил охотно, живо, хотя, может быть, и чересчур громко и – главное – в высшей степени

увлекательно. Он обладал удивительной способностью заставить слушателя видеть, слышать, чуть-чуть не осязать тот предмет или лицо, о котором идет речь. Это искусство не стоило ему никаких усилий: он не искал метких слов, удачных сравнений, они сами приходили к нему в голову и бежали с языка. Любую вещь, любое явление, о которых он говорил, он умел повернуть новой, неожиданной и яркой стороной, иногда забавной, иногда трогательной, иногда ужасающей, но всегда глубокой и верной. Через много лет Дюмон пробовал читать его замечательные книги: они оказались тяжелыми и скучными даже для специалистов.

Задание. Составить психологическую характеристику плохого слушателя, перечислить типичные ошибки, мешающие слушать, воспринимать информацию.

3. Описание системы оценивания, шкала оценивания

3.1 Показатели и критерии оценивания для текущего контроля.

Перечень оценочных средств для текущего контроля	Показатели и критерии оценивания (в баллах для бакалавриата и специалитета, в оценках для магистратуры и СПО)
Устный опрос (по вопросам для устного опроса на семинарах)	Корректность и полнота ответов
Тренинг	Презентация по итогам разработки проекта защищена на семинарском занятии
Зачет с оценкой	Корректность и полнота ответа с опорой на терминологический аппарат дисциплины и приведением языковых примеров
Доклад	- актуальность проблемы и темы - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал грамотность и культура изложения

3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля

Компонент компетенции (с указанием кода)	Индикаторы достижения компетенций	Критерии оценивания (в баллах для бакалавриата и специалитета, в оценках для магистратуры и СПО)
УК-4.1: Знает совокупность принципов, методов и технологий деловой коммуникации	Студент способен осуществлять устную и письменную коммуникацию на иностранном языке; осуществлять мониторинг тематических сайтов для выявления новой, значимой и интересной информации на основе знаний принципов, методов и технологий деловой коммуникации	Студент самостоятельно и эффективно осуществляет устную и письменную коммуникацию на иностранном языке; мониторинг тематических сайтов для выявления новой, значимой и интересной информации на основе знаний принципов, методов и технологий деловой коммуникации
УК-4.2: Использует совокупность принципов, методов и технологий деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Студент способен модерировать сообщения и комментарии пользователей; обрабатывать информацию о новых товарах и услугах, другие материалы для актуализации (пополнения) сайта/контента новыми сведениями; определять	Студент эффективно модерирует сообщения и комментарии пользователей; обрабатывать информацию о новых товарах и услугах, другие материалы для актуализации (пополнения) сайта/контента новыми сведениями; определять необходимость редакторской и корректорской

	необходимость редакторской и корректорской обработки текста с учетом принципов, методов и технологий деловой коммуникации	обработки текста с учетом принципов, методов и технологий деловой коммуникации.
--	---	---

3.3 Шкала перевода баллов по дисциплинам с оценкой (экзамен или дифференцированный зачёт) для уровней образования бакалавриата и специалитета по очной форме обучения.

Согласно приказу №306 от 06.09.2019г «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся» в институте установлена следующая шкала перевода оценки из многобалльной системы в пятибалльную:

Количество баллов	Экзаменационная оценка	
	прописью	буквой
96 – 100	отлично	A
86-95	отлично	B
71 – 85	хорошо	C
61 – 70	хорошо	D
51 – 60	удовлетворительно	E
0 – 50	неудовлетворительно	EX