



Федеральное агентство морского и речного транспорта  
ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»  
Котласский филиал  
Федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Государственный университет морского и речного флота  
имени адмирала С.О. Макарова»  
Котласский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Филиала

О.В.Шергина  
" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины «Деловой имидж»

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль Государственное и муниципальное управление в социальной сфере

Уровень высшего образования \_\_\_\_\_ бакалавриат \_\_\_\_\_

Форма обучения заочная

Котлас  
2017

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Планируемые результаты освоения дисциплины
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>Знать:</b> характер влияния различных форм общения на имидж самого служащего и его организации
		<b>Уметь:</b> осуществлять коммуникации на любом доступном языке для решения задач межведомственного и меж-муниципального взаимодействия
		<b>Владеть:</b> вербальными приёмами формирования благоприятной среды общения
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Знать:</b> особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при осуществлении внешних контактов организации
		<b>Уметь:</b> организовывать взаимодействие с партнёрами организации, проявляя уважение к их ценностным маркерам
		<b>Владеть:</b> поведенческими и психологическими приёмами проявления внимания к этнокультурным и религиозным ценностям партнёров
ОК-7	Способность к самоорганизации и самообразованию	<b>Знать:</b> требования имиджологии к самоорганизации государственного и муниципального служащего
		<b>Уметь:</b> строить графики внешних коммуникаций на основе принципов корректности и взаимоуважения
		<b>Владеть</b> современными приёмами и средствами повышения эрудиции и образовательного уровня в целом
ПК-13	способностью использовать современные методы управления проектом, направленные на своевременное получение	<b>Знать:</b> современные требования к имиджу руководителя государственным или муниципальным проектом

	<p>качественных результатов, определение рисков, эффективное управление ресурсами, готовностью к его реализации с использованием современных инновационных технологий</p>	<p><b>Уметь:</b> формировать имидж руководителя проекта и использовать его в целях эффективности реализации проекта</p>
		<p><b>Владеть</b> имиджевыми средствами воздействия на участников государственного или муниципального проекта</p>

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловой имидж» преподаётся в качестве дисциплины по выбору вариативной части учебного плана и создает основу для изучения, в первую очередь, общепрофессиональных и профессиональных дисциплин.

Дисциплина изучается на 4 курсе по заочной форме обучения в 8 семестре.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для изучения дисциплины, соответствуют стандартам, заложенным в процессе освоения следующих предшествующих дисциплин: «Культурология», «Русский язык и культура речи», «Деловые коммуникации», «Риторика», «Психология».

Дисциплина «Деловой имидж» является параллельно осваиваемой для дисциплин «Управление общественными отношениями», «Государственная и муниципальная служба».

Дисциплина «Деловой имидж» является теоретической основой и практическим инструментарием в подготовке бакалавров по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» по дисциплинам: «Конфликтология», «Управление переговорами», «Этика государственной и муниципальной службы», а также при выполнении и защите курсовых работ/проектов, отчетов по практике и выпускных квалификационных работ.

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах и виды учебных занятий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 час.

Вид учебной работы	Форма обучения					
	Очная			Заочная		
	Всего часов	из	в	Всего часов	из	в
семестре		№	семестре		№	
	-	-		-	8	
Общая трудоемкость дисциплины			108	-	108	
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>			8	-	8	
В том числе:						
Лекции			4	-	4	
Практические занятия			4	-	4	
Лабораторные работы			-	-	-	
Тренажерная подготовка			-	-	-	
<b>Самостоятельная работа, всего</b>			100	-	100	
В том числе:						
Курсовая работа / проект			-	-	-	
Расчетно-графическая работа (задание)			-	-	-	
Контрольная работа			-	-	-	
Коллоквиум			-	-	-	
Реферат			-	-	-	
Другие виды самостоятельной работы			100	-	100	
Промежуточная аттестация: <i>зачет</i>				-	-	

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Содержание разделов (тем) дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины	Объем в часах	
			Всего часов	лекции (заочная)
1	Имидж и его роль в деловой жизни	Современное значение термина «имидж». Субъекты имиджирования. Атрибуты, факторы и компоненты имиджа. Концептуальные характеристики имиджа. Разновидности имиджа. Имидж как предмет исследования науки. Имиджелогия как наука о стратегии, тактике и технологии создания позитивного имиджа. Профессия имиджмейкера. Службы и специалисты по созданию имиджа на предприятии. Роль службы по связям с общественностью в создании имиджа организации.	16	0,5
2	Персональный деловой имидж: структура, факторы	Понятия личного персонального, профессионального, делового имиджа. Факторы и компоненты персонального делового имиджа. Внешние факторы персонального делового имиджа. Внутренние факторы, определяющие персональный деловой имидж (уровень нравственности, внешние данные, интеллектуальные, художественные, информационные качества личности и др.) Три уровня «Я-концепции» как основы персонального имиджа.	20	1
3	Технология формирования внешнего имиджа организации	Функции внешнего имиджирования. Идентификация, акцентуация и продвижение в технологии формирования внешнего имиджа. Проектирование корпоративного имиджа. Технические задачи имиджевых коммуникаций. Определение целевых аудиторий. Разработка компонентов внешнего имиджа организации. Фирменное наименование и аббревиатура, торговая марка, логотип и фирменная шрифтовая надпись, девиз и слоган, лозунг,	20	0,5

		<p>знамя, флаг, вымпел, фирменный цвет, внешний вид персонала, дизайн интерьера и экстерьера, фирменные бланки, брошюры, рекламные проспекты, упаковочный материал и т.д. Создание сообщений. Способы передачи сообщений. Взаимодействие с органами массовой информации. Имиджевые рекламные кампании. Имиджевая общественная деятельность.</p>		
4	<p>Технология формирования внутреннего имиджа организации</p>	<p>Целенаправленное управление внутренней коммуникацией в целях имиджирования. Обучение и консультирование, непосредственно направленные на поддержание имиджа организации в глазах персонала. Программы стимулирования труда и формирование позитивного имиджа организации. Программы стимулирования. Денежные и неденежные формы поощрения. Кадровая политика предприятия как способ формирования внутреннего имиджа фирмы. Подбор персонала. Система профессиональной адаптации, продвижения и ротации. Повышение уровня профессиональных знаний. Тренинги знаний и навыков. Поддержание благоприятного социально-психологического климата. Организация неформального общения сотрудников. Формы отдыха, обеспечивающие сплочение коллектива.</p>	20	1
5	<p>Сохранение позитивного имиджа организации</p>	<p>Способы сохранения и защиты позитивного имиджа организации. Поддержание провозглашенных корпоративных стандартов: добросовестность в служении декларируемым принципам, подтверждение качества работы престижными наградами и сертификатами, членство в авторитетных организациях, поддержание профессиональных стандартов, антикризисный PR. Изменчивость и устойчивость имиджа. Исследование корпоративного имиджа.</p>	16	0,5

6	Кинетический и вербальный имидж делового человека	Понятие «кинетики». Кинетический язык личности. Составляющие кинетического имиджа (взгляд, мимика, жесты, телодвижения и т.д.). Рекомендации по формированию кинетической составляющей имиджа. Понятие «вербального имиджа». Факторы, влияющие на вербальный имидж. Приемы формирования вербального имиджа. Выбор модели поведения.	16	0,5
		ИТОГО:	108	4

## 4.2. Лабораторные работы (не предусмотрены учебным планом)

## 4.3. Практические/семинарские занятия

№ п/п	Номер раздела (темы) дисциплины	Тема занятия	Объем в часах	
			очная	заочная
1	3	Современные средства и принципы формирования внешнего имиджа организации	-	2
2	4	Приёмы и проблемы формирования внутреннего имиджа организации	-	2
	ИТОГО:			4

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### 5.1. Самостоятельная работа

№ п/п	Вид самостоятельной работы	Наименование работы и содержание
1	Опрос/собеседование	Изучение литературы по данной теме; подготовка к лекционным занятиям, подготовка к практическим занятиям
2	Индивидуальные и групповые самостоятельные задания	Подготовка к практическим занятиям, работа в группах, анализ конкретных ситуаций, подготовка докладов/сообщений с презентацией
3	Подготовка к зачёту	Проработка тем, вынесенных на самостоятельное изучение, основной литературы по курсу, прохождение промежуточного тестирования

## 5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

№ п/п	Наименование работы, ее вид	Выходные данные	Автор(ы)
1	Деловой имидж в межкультурной коммуникации: учебно-методическое пособие.	СПб.: СПГУВК, 2012. — 154с. <a href="http://edu.gumrf.ru/">http://edu.gumrf.ru/</a>	Орешкин В. Г., Богданова Е. А.
2	Деловой имидж. Курс лекций. pdf	<a href="http://edu.gumrf.ru">http://edu.gumrf.ru</a>	Поскочина О. Г., Колосова Е. В.

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Приведен в обязательном приложении к рабочей программе

## 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### а) основная литература:

1. Чумиков А.Н. Реклама и связи с общественностью. Имидж, репутация, бренд: учебное пособие — М.: Аспект Пресс, 2012. 159с.  
<http://www.iprbookshop.ru/8976>

### б) дополнительная литература:

1. Горбунов, Н.П. Искусство создания имиджа / Н.П. Горбунов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 86 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87025>.
2. Мамина Р.И. Деловой этикет в системе имиджа [Электронный ресурс]: философско-культурологический анализ — СПб.: Петрополис, 2012. — 232с. <http://www.iprbookshop.ru/20314.html>

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Наименование информационного ресурса	Ссылка на информационный ресурс
1	Электронная библиотечная система "Лань"	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>
2	"Университетская библиотека online"	<a href="http://bibkioclub.ru">http://bibkioclub.ru</a>
3	Электронно-библиотечная система IPRbooks	<a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a>
4	Правовая информационная система «Консультант плюс»	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>



5	<b>Электронные библиотеки с открытым доступом:</b>	
	Федеральный портал “Российское образование”	<a href="http://www.edu.ru">http://www.edu.ru</a>
	<b>Основные подразделы:</b>	
	Информационная система “Единое окно доступа к образовательным ресурсам”	<a href="http://www.window.edu.ru">http://www.window.edu.ru</a>
	Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов	<a href="http://www.school-collection.edu.ru">http://www.school-collection.edu.ru</a>
	Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов	<a href="http://www.fcior.edu.ru">http://www.fcior.edu.ru</a>

## 9. Описание материально-технической базы и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Архангельская обл., г. Котлас, ул. Спортивная, д. 18 Кабинет № 301-а «Гуманитарных и социальных дисциплин»	Доступ в Интернет. Комплект учебной мебели (столы, стулья, доска); проектор Acer X1210K DLP, ноутбук Dell Latitude 110L, экран, учебно-наглядные пособия	Windows XP Professional (MSDN AA Developer Electronic Fulfillment (Договор №09/2011 от 13.12.2011)); MS Office 2007: Word, Excel, PowerPoint (Лицензия (гос. Контракт № 48-158/2007 от 11.10.2007)); Yandex Браузер (распространяется свободно, лицензия BSD License, правообладатель ООО «ЯНДЕКС»); Adobe Acrobat Reader (распространяется свободно, лицензия ADOBE PCSLA, правообладатель Adobe Systems Inc.).
2	Архангельская обл., г.Котлас, ул.Заполярная, д.19 кабинет №213 «Русский язык. Литература. Общеобразовательные дисциплины»	Доступ в Интернет. Комплект учебной мебели (столы, стулья, доска); компьютер в сборе (системный блок (Intel Celeron 2,5 GHz, 1 Gb), монитор Samsung 740N ЖК, клавиатура, мышь) – 1 шт., видеомэгафон Panasonic HS 800 – 1 шт., локальная компьютерная сеть, телевизор Samsung 20» ЭЛТ – 1 шт., DVD-плеер Samsung VR 330 – 1 шт., учебно-наглядные пособия	Microsoft Windows XP Professional (контракт №323/08 от 22.12.2008 г. ИП Кабаков Е.Л.); Kaspersky Endpoint Security (контракт №311/2015 от 14.12.2015); Libre Office (текстовый редактор Writer, редактор таблиц Calc, редактор презентаций Impress и прочее) (распространяется свободно, лицензия GNU LGPL v3+, The Document Foundation); PDF-XChange Viewer (распространяется бесплатно, Freeware, лицензия EULA V1-7.x., Tracker Software Products Ltd); AIMP (распространяется бесплатно, Freeware для домашнего и коммерческого использования, Artem Izmaylov); XnView (распространяется бесплатно, Freeware для частного некоммерческого или образовательного использования, XnSoft); Media Player Classic - Home Cinema (распространяется свободно, лицензия GNU GPL, MPC-HC Team); Mozilla Firefox (распространяется свободно, лицензия Mozilla Public License и GNU GPL, Mozilla Corporation); 7-zip (распространяется свободно, лицензия

			GNU LGPL, правообладатель Igor Pavlov)); Adobe Flash Player (распространяется свободно, лицензия ADOBE PCSLA, правообладатель Adobe Systems Inc.).
--	--	--	--

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### ***Рекомендации по освоению лекционного материала, подготовке к лекциям***

Лекции являются основным видом учебных занятий в высшем учебном заведении. В ходе лекционного курса проводится изложение современных научных взглядов и освещение основных проблем изучаемой области знаний.

Значительную часть теоретических знаний студент должен получать самостоятельно из рекомендованных основных и дополнительных информационных источников (учебников, Интернет-ресурсов, электронной образовательной среды университета).

В тетради для конспектов лекций должны быть поля, где по ходу конспектирования делаются необходимые пометки. В конспектах рекомендуется применять сокращения слов, что ускоряет запись. Вопросы, возникшие в ходе лекций, рекомендуется делать на полях и после окончания лекции обратиться за разъяснениями к преподавателю.

После окончания лекции рекомендуется перечитать записи, внести поправки и дополнения на полях. Конспекты лекций рекомендуется использовать при подготовке к практическим занятиям (лабораторным работам, семинарам), экзамену/зачету, контрольным тестам, коллоквиумам, при выполнении самостоятельных заданий.

### ***Рекомендации по подготовке к практическим занятиям***

Для подготовки к практическим занятиям необходимо заранее ознакомиться с перечнем вопросов, которые будут рассмотрены на занятии, рекомендуемой основной и дополнительной литературы, содержанием рекомендованных Интернет-ресурсов. Необходимо прочитать соответствующие разделы из основной и дополнительной литературы, рекомендованной преподавателем, выделить основные понятия и процессы, их закономерности и движущие силы и взаимные связи. При подготовке к занятию не нужно заучивать учебный материал. На практических занятиях нужно выяснять у преподавателя ответы на интересующие или затруднительные вопросы, высказывать и аргументировать свое мнение.

### ***Рекомендации по организации самостоятельной работы***

Самостоятельная работа включает изучение учебной литературы, поиск информации в сети Интернет, подготовку к практическим занятиям, экзамену/зачету, выполнение домашних практических заданий (рефератов, расчетно-графических заданий/работ, курсовых проектор/работ, оформление отчетов по лабораторным работам и практическим заданиям, решение задач, изучение теоретического материала, вынесенного на самостоятельное изучение, изучение отдельных функций прикладного программного обеспечения и т.д.).

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью учебного процесса и осуществляется в объеме в соответствии с утвержденной рабочей программой дисциплины «Деловой имидж».

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к контактной работе и текущему контролю по дисциплине «Деловой имидж». Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных индивидуальных курсовых работ и творческих заданий.

Составитель: к.фил. н., доцент кафедры ГиСЭД Вирячева С.Г.  
Зав. кафедрой: к.ф.н., доцент Гарвардт А.Э.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин и утверждена на 2017/2018 учебный год

Протокол № 9 от 22 июня 2017 г.

Зав. кафедрой: \_\_\_\_\_ /Гарвардт А.Э./



**Федеральное агентство морского и речного транспорта**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Государственный университет морского и речного флота  
имени адмирала С.О. Макарова»**  
**Котласский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»**

---

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине «**Деловой имидж**»  
(Приложение к рабочей программе дисциплины)

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное  
управление

Профиль Государственное и муниципальное управление в социальной сфере

Уровень высшего образования бакалавриат

---

Котлас  
2017

## 1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

Рабочей программой дисциплины «Деловой имидж» предусмотрено формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Планируемые результаты освоения дисциплины
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p><b>Знать:</b> характер влияния различных форм общения на имидж самого служащего и его организации</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять коммуникации на любом доступном языке для решения задач межведомственного и межмуниципального взаимодействия</p> <p><b>Владеть:</b> вербальными приёмами формирования благоприятной среды общения</p>
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><b>Знать:</b> особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при осуществлении внешних контактов организации</p> <p><b>Уметь:</b> организовывать взаимодействие с партнёрами организации, проявляя уважение к их ценностным маркерам</p> <p><b>Владеть:</b> поведенческими и психологическими приёмами проявления внимания к этнокультурным и религиозным ценностям партнёров</p>
ОК-7	Способность к самоорганизации и самообразованию	<p><b>Знать:</b> требования имиджологии к самоорганизации государственного и муниципального служащего</p> <p><b>Уметь:</b> строить графики внешних коммуникаций на основе принципов корректности и взаимоуважения</p> <p><b>Владеть</b> современными приёмами и средствами повышения эрудиции и образовательного уровня в целом</p>
ПК-13	способностью использовать современные методы управления проектом, направленные на своевременное получение качественных результатов,	<p><b>Знать:</b> современные требования к имиджу руководителя государственным или муниципальным проектом</p> <p><b>Уметь:</b> формировать имидж</p>

	<p>определение рисков, эффективное управление ресурсами, готовностью к его реализации с использованием современных инновационных технологий</p>	<p>руководителя проекта и использовать его в целях эффективности реализации проекта</p>
		<p><b>Владеть</b> имиджевыми средствами воздействия на участников государственного или муниципального проекта</p>

## 2. Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Имидж и его роль в деловой жизни	ОК-7, ПК-13	Опрос, вопросы к семинарам, вопросы к зачёту
2	Персональный деловой имидж: структура, факторы	ОК-5, ОК-6, ОК-7, ПК-13	Вопросы к семинарам, , вопросы к зачёту
3	Технология формирования внешнего имиджа организации	ОК-5, ОК-6, ОК-7	Тематика докладов/сообщений с презентацией, вопросы к зачёту
4	Технология формирования внутреннего имиджа организации	ОК-5, ОК-6, ОК-7	Вопросы к семинарам, промежуточное тестирование, вопросы к зачёту
5	Сохранение позитивного имиджа организации	ОК-5, ОК-6, ОК-7	Тематика докладов/сообщений с презентацией, вопросы к зачёту
6	Кинетический и вербальный имидж делового человека	ОК-5, ОК-6, ОК-7, ПК-13	Тематика докладов/сообщений с презентацией, вопросы к зачёту

## 3. Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания

Результат обучения по дисциплине	Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине				Процедура оценивания
	2	3	4	5	
	не зачтено	зачтено			
<b>Знать:</b> характер влияния различных форм общения на имидж самого служащего и его организации	Отсутствие знаний или фрагментарные представления о характере влияния различных форм общения на имидж самого служащего и его организации	Неполные представления о характере влияния различных форм общения на имидж самого служащего и его организации	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о характере влияния различных форм общения на имидж самого служащего и его организации	Сформированные систематические представления о характере влияния различных форм общения на имидж самого служащего и его организации	Тестирование, творческие задания, индивидуальное собеседование; зачёт
<b>Уметь:</b> осуществлять	Отсутствие умений или	В целом удовлетворит	В целом удовлетворит	Сформированные умения	тестирование;

коммуникации на любом доступном языке для решения задач межведомственного и межмуниципального взаимодействия	фрагментарные умения осуществлять коммуникации и на любом доступном языке для решения задач межведомственного и межмуниципального взаимодействия	ельные, но не систематизированные умения осуществлять коммуникации и на любом доступном языке для решения задач межведомственного и межмуниципального взаимодействия	ельные, но содержащие отдельные пробелы умения осуществлять коммуникации и на любом доступном языке для решения задач межведомственного и межмуниципального взаимодействия	осуществлять коммуникации на любом доступном языке для решения задач межведомственного и межмуниципального взаимодействия	<i>письменные ответы на вопросы и т.п.; зачёт</i>
<b>Владеть:</b> вербальными приёмами формирования благоприятной среды общения	Отсутствие владения или фрагментарные владения вербальными приёмами формирования благоприятной среды общения	В целом удовлетворительные, но не систематизированные владения вербальными приёмами формирования благоприятной среды общения	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы применения навыки вербальными приёмами формирования благоприятной среды общения	Сформированные навыки владения вербальными приёмами формирования благоприятной среды общения	Письменный опрос, подготовка докладов/сообщений с презентацией, тестирование, зачёт
<b>Знать:</b> особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при осуществлении внешних контактов организации	Отсутствие знаний или фрагментарные представления об особенностях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при осуществлении и внешних контактов организации	Неполные представления об особенностях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при осуществлении и внешних контактов организации	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об особенностях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при осуществлении и внешних контактов организации	Сформированные систематические представления об особенностях социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при осуществлении и внешних контактов организации	Устный опрос подготовка докладов/сообщений с презентацией, тестирование, зачёт
<b>Уметь:</b> организовывать взаимодействие с партнёрами организации,	Отсутствие умений или фрагментарные умения организовывать	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения	В целом удовлетворительные, но содержащее отдельные пробелы	Сформированные умения организовывать взаимодействие с партнёрами	подготовка докладов/сообщений с презентацией;



проявляя уважение к их ценностным маркерам	взаимодействие с партнёрами организации, проявляя уважение к их ценностным маркерам	организовывать взаимодействие с партнёрами организации, проявляя уважение к их ценностным маркерам	умения организовывать взаимодействие с партнёрами организации, проявляя уважение к их ценностным маркерам	организации, проявляя уважение к их ценностным маркерам	индивидуальные задания
<b>Владеть:</b> поведенческими и психологическими приёмами проявления внимания к этнокультурным и религиозным ценностям партнёров	Отсутствие владения или фрагментарные владения поведенческими и психологическими приёмами проявления внимания к этнокультурным и религиозным ценностям партнёров	В целом удовлетворительные, но не систематизированные владения поведенческими и психологическими приёмами проявления внимания к этнокультурным и религиозным ценностям партнёров	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы владения поведенческими и психологическими приёмами проявления внимания к этнокультурным и религиозным ценностям партнёров	Сформированные навыки применения поведенческих и психологических приёмов проявления внимания к этнокультурным и религиозным ценностям партнёров	Выполнение самостоятельных заданий, проведение тренинга, тестирование, зачёт
<b>Знать:</b> требования имиджологии к самоорганизации и государственного и муниципального служащего	Отсутствие знаний или фрагментарные представления о требованиях имиджологии к самоорганизации государственного и муниципального служащего	Неполные представления о требованиях имиджологии к самоорганизации государственного и муниципального служащего	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о требованиях имиджологии к самоорганизации государственного и муниципального служащего	Сформированные систематические представления о требованиях имиджологии к самоорганизации государственного и муниципального служащего	Устный опрос подготовка докладов/сообщений с презентацией, тестирование, зачёт
<b>Уметь:</b> строить графики внешних коммуникаций на основе принципов корректности и взаимоуважения	Отсутствие умений или фрагментарные умения строить графики внешних коммуникаций на основе принципов	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения строить графики внешних коммуникаций	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы умения строить графики внешних	Сформированные умения строить графики внешних коммуникаций на основе принципов корректности и	Выполнение самостоятельных заданий, проведение тренинга, тестирование, зачёт

	корректности и взаимоуважения	й на основе принципов корректности и взаимоуважения	коммуникации на основе принципов корректности и взаимоуважения	взаимоуважения	
<b>Владеть</b> современными приёмами и средствами повышения эрудиции и образовательного уровня в целом	Отсутствие владения или фрагментарные владения современным и приёмами и средствами повышения эрудиции и образовательного уровня в целом	В целом удовлетворительные, но не систематизированные применения навыков владения современным и приёмами и средствами повышения эрудиции и образовательного уровня в целом	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы навыки владения современным и приёмами и средствами повышения эрудиции и образовательного уровня в целом	Сформированные владения современными приёмами и средствами повышения эрудиции и образовательного уровня в целом	подготовка докладов/сообщений с презентацией; индивидуальные задания
<b>Знать:</b> современные требования к имиджу руководителя государственным или муниципальным проектом	Отсутствие знаний или фрагментарные представления о современных требованиях к имиджу руководителя государственным или муниципальным проектом	Неполные представления о современных требованиях к имиджу руководителя государственным или муниципальным проектом	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о современных требованиях к имиджу руководителя государственным или муниципальным проектом	Сформированные систематические представления о современных требованиях к имиджу руководителя государственным или муниципальным проектом	Устный опрос подготовка докладов/сообщений с презентацией, тестирование, зачёт
<b>Уметь:</b> формировать имидж руководителя проекта и использовать его в целях эффективности реализации проекта	Отсутствие умений или фрагментарные умения формировать имидж руководителя проекта и использовать его в целях эффективности и реализации проекта	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения формировать имидж руководителя проекта и использовать его в целях эффективности и реализации проекта	В целом удовлетворительные, но содержащие отдельные пробелы умения формировать имидж руководителя проекта и использовать его в целях эффективности и реализации проекта	Сформированные умения формировать имидж руководителя проекта и использовать его в целях эффективности и реализации проекта	Выполнение самостоятельных заданий, проведение тренинга, тестирование, зачёт
<b>Владеть</b> имиджевыми средствами	Отсутствие владения или фрагментарные	В целом удовлетворительные, но не	В целом удовлетворительные, но	Сформированные владения имиджевыми	подготовка докладов/сообщений с

воздействия на участников государственного или муниципального проекта	ые владения имиджевыми средствами воздействия на участников государственного или муниципального проекта	систематизированные применения навыков владения имиджевыми средствами воздействия на участников государственного или муниципального проекта	содержащие отдельные пробелы навыки владения имиджевыми средствами воздействия на участников государственного или муниципального проекта	средствами воздействия на участников государственного или муниципального проекта	презентации; индивидуальные задания
---	---	---	--	--	-------------------------------------

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

## 1. Вид текущего контроля: Коллоквиум

### Тема 4.

Время выполнения коллоквиума: 90 минут

Критика и комплименты в деловом общении

Цель: проверить, насколько мы доброжелательны друг к другу, умеем видеть хорошее и говорить об этом.

Задание. Все участники занятия садятся в большой круг. Каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится и что он хочет сказать об этом, т. е. сделать комплимент (допустим, в отношении внешнего вида, манеры держаться на людях, в умении излагать свои мысли и т. п.).

Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так далее по кругу: до тех пор, пока все участники тренинга не сделают комплимент партнеру.

Анализ. Оценивается соответствие высказываний жанру комплимента, корректность поведения и манера установления контакта. Критика (от греч. kritikē – искусство разбирать) имеет несколько значений:

- а) обсуждение с целью дать оценку;
- б) отрицательное суждение с целью указания недостатков; в) проверка достоверности чего-то.

В деловой практике различают такие виды критики, как критиканство, псевдокритика и критика.

Критиканство – это вид злопыхательской критики, имеет завуалированную форму, преследует эгоистические цели.

Псевдокритика – это критика для сведения личных счетов, используется также как средство повышения или сохранения своего статуса, как стиль работы. Позитивная же критика является неотъемлемой частью делового общения; всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта, и предметом ее являются дела и поступки, а не личность участника делового взаимодействия. В деловой коммуникации важно корректно использовать критику: знать меру своей правомочности, место и время, стремиться к нанесению минимального морального ущерба, помнить о конструктивности.

Ситуация для анализа

«Критика трудных работников»

Цель: отработать прием “Lege artis”; найти наиболее продуктивные приемы критики трудных работников.

Задание. Группа делится на подгруппы по 2–3 человека. Каждая команда получает конкретную ситуацию для анализа. Необходимо:

- а) методом внутригрупповой дискуссии проанализировать ситуации и определить особенности психотипа,
- б) разработать механизм критики для каждого;
- в) подготовить критические высказывания методом “Lege artis”.

Анализ. Обсуждение результатов.

Примечание. Метод “Lege artis” состоит из следующих этапов:

- 1) ввод в критику, создание доброжелательной атмосферы;
- 2) критические замечания;
- 3) «обратная связь», определение реакции на критику: адекватная,

интрапунитивная

(обида), экстрапунитивная (агрессия);

4) выход из критики, эмоциональная поддержка, предложение о возможной помощи.

### **Ситуация 1**

Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

### **Ситуация 2**

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

### **Ситуация 3**

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

### **Ситуация 4**

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

### **Ситуация 5**

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

### **Ситуация 6**

Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

### Ситуация 7

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести –ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

### Ситуация 8

Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как “свои пять пальцев”, практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Критерии	5	4	3	2
Идентификация ключевых проблем				
Анализ ключевых проблем				
Аргументация предлагаемых вариантов эффективного разрешения выявленных проблем				
Выполнение задания с опорой на изученный материал и дополнительные источники				

Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений.

Если обучающийся набирает от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов - выставляется оценка «отлично»;  
от 80 до 89% - оценка «хорошо»,  
от 60 до 79% - оценка «удовлетворительно»,  
менее 60% - оценка «неудовлетворительно».

## 2. Вид текущего контроля: Контрольная работа (письменная)

### Задание 1.

Какие формы делового общения Вам известны? Какие из них наиболее характерны для российской деловой практики? Дайте им краткое описание и характеристику, приведите критерии применения.

### Задание 2.

Приведите примеры внешности, поз, жестов, направленности взгляда, мимики лица деловых партнёров и тд., которые, на Ваш взгляд, не могут способствовать эффективной деловой коммуникации. Аргументируйте Ваше мнение.

### Задание 3.

Какие формы делового общения Вы чаще всего используете в своей деятельности? Почему? Поясните, аргументируйте.

Какие формы делового общения, на Ваш взгляд, наиболее эффективны в работе современного руководителя? Почему? Поясните, аргументируйте.

### Задание 4.

Дайте характеристику Вашего коллектива Форму и затрагиваемые проблемы на Ваш выбор, в частности можно затронуть следующие вопросы:

Кто из членов Вашего трудового (учебного) коллектива, на Ваш взгляд, вносит наибольший вклад в разработку и выполнение поставленных задач?

Кто из членов Вашего коллектива, на Ваш взгляд, вносит наибольший вклад в развитие товарищеских отношений внутри коллектива?

С кем из членов Вашего коллектива Вы готовы поделиться своими мыслями, переживаниями?

Кто из членов Вашего коллектива наиболее авторитетен, на Ваш взгляд, с точки зрения профессиональных знаний, черт характера? Или это разные люди?

Вас удовлетворяет характер деловой атмосферы в коллективе?

Вас удовлетворяет характер эмоциональных межличностных отношений в коллективе?

Каким Вы видите будущее Вашего коллектива? На Ваш взгляд – есть ли оно и в каком виде?

### Задание 5.

Основные элементы модели человеческого поведения. Характеристика и их взаимосвязь.

Критерии оценивания:

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного;
- языковое оформление ответа

Показатели и шкала оценивания:

### Показатели и шкала оценивания:

Оценка	Показатели
5	<ul style="list-style-type: none"><li>– Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют фактические ошибки.</li><li>– Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим</li></ul>

	<p>аппаратом</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Видно уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики.</li> <li>- Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы - аргументация - выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла.</li> <li>- Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные фактические ошибки.</li> <li>- Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Изложение отчасти сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики.</li> <li>- Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы - аргументация - выводы. Объем ответа незначительно превышает заданные рамки при сохранении смысла.</li> <li>- Достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Встречаются мелкие и не искажающие смысла ошибки в стилистике,</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки (25- 30%).</li> <li>- Продемонстрировано достаточное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Ошибки в использовании категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована. Примеры, приведенные в ответе в качестве практических иллюстраций, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам.</li> <li>- Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа разорваны логически, нет связей между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы - аргументация - выводы. Объем ответа в существенной степени (на 25-30%) отклоняется от заданных рамок.</li> </ul> <p>Текст ответа примерно наполовину представляет собой стандартные обороты и фразы из учебника/лекций. Обилие ошибок в стилистике, много стилистических штампов. Есть 3-5 орфографических ошибок. Работа</p>



	выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки и исправления
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в очень малой степени. Продемонстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, много фактических ошибок - практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны.</li> <li>- Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов. Показаны неверные ассоциативные взаимосвязи категорий и терминов дисциплины. Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры из практики либо они неадекватны.</li> <li>- Ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы - аргументация - выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный.</li> <li>- Текст ответа представляет полную кальку текста учебника/лекций. Стилистические ошибки приводят к существенному искажению смысла. Большое число орфографических ошибок в тексте (более 10 на страницу). Работа выполнена неаккуратно, с обилием помарок и исправлений\</li> </ul>

### 3. Вид текущего контроля: Тестирование

#### Тест №1

#### Перечень тестовых заданий для текущего контроля знаний

Время проведения теста: 15 минут

1. Физиогномика – это:
  - а) наука о строении лица человека;
  - б) наука о связи черт лица с психикой человека;
  - в) наука о связи между телосложением и психикой. (Выберите один ответ.)
  
2. Ф.М.Достоевский сказал: «Красота спасет мир». Какие есть основания для такого утверждения?
  - а) на красивое приятно смотреть, а чувство приятного – это положительные эмоции, которые продляют жизнь;
  - б) потому что красиво в человеке то, что способствует его лучшему приспособлению к окружающему миру;
  - в) это высказывание – лишь метафора, фактически существование мира не связано с тем, красив человек или некрасив;
  - г) лучше бы сказать не «красота спасет мир», а «красота в человеке спасет человечество от вымирания». (Выберите два ответа.)
  
3. Классически красивыми у женщины считаются: (Исключите неверный ответ.)
  - а) густые волосы;
  - б) тонкие пальцы;
  - в) длинные ноги;
  - г) крепкие руки.
  
4. Классически красивыми у мужчины считаются: (Исключите неверный ответ.)
  - а) длинные ресницы;
  - б) мускулистые руки;
  - в) слегка прогнутая спинка носа;
  - г) мускулистая шея;
  - д) мощный подбородок.
  
5. Классически красиво в любом человеке то, что: (Выберите один ответ.)
  - а) приятно взгляду;
  - б) целесообразно (было или есть);
  - в) привлекает к человеку;
  - г) считается красивым;
  - д) у каждого свое понимание «красивого».
  
6. Зачем женщины красят губы красной (или близкой к красному цвету) помадой?
  - а) чтобы быть красивой;
  - б) чтобы привлекать мужчин;
  - в) губы – наиболее чувствительная часть лица; г) чтобы показать свое здоровье;
  - д) чтобы нравиться другим; е) потому что так принято.(Выберите наиболее точный ответ.)
  
7. Почему то, что считалось когда-то целесообразным (например, густые ресницы), а сейчас эту целесообразность утратило, все же относится к понятию «классически красивое»?
  - а) в этом проявляется инертность мышления людей;

- б) обычный результат длительного закрепления в подсознании рефлекторной связи;
- в) так устроена психика человека;
- г) из-за консерватизма людей. (Выберите наиболее точный ответ.)

## Тест № 2

### Перечень тестовых заданий для текущего контроля знаний

Время проведения теста: 30 минут

1. Часто ли задумываетесь над тем, какое влияние оказывают ваши поступки на окружающих?
  - а) очень редко;
  - б) редко;
  - в) достаточно часто;
  - г) очень часто.
  
2. Случается ли вам говорить что-либо такое, во что вы сами не верите (из-за упрямства, наперекор другим либо из престижных соображений)?
  - а) да;
  - б) нет.
  
3. Какие из нижеперечисленных качеств вы более всего цените в людях:
  - а) настойчивость;
  - б) широту мышления;
  - в) эффективность, умение «показать себя»
  
4. Имеете ли вы склонность к педантизму?
  - а) да;
  - б) нет.
  
5. Быстро ли забываете о неприятностях, которые случаются с вами?
  - а) да;
  - б) нет.
  
6. Любите ли анализировать свои поступки?
  - а) да;
  - б) нет.
  
7. Находясь в кругу лиц, хорошо вам известных:
  - а) стараетесь сохранить тон, принятый в этом кругу;
  - б) остаетесь самим собой.
  
8. Приступая к трудному заданию, стараетесь ли не думать об ожидающих вас трудностях?
  - а) да;
  - б) нет.
  
9. Какое из перечисленных ниже определений, по вашему мнению, более всего подходит вам?
  - а) мечтатель;
  - б) рубаха-парень
  - в) усерден в труде;
  - г) пунктуален, аккуратен;

- д) философ в широком смысле этого слова;
- е) суетный человек.

10. При обсуждении того или иного вопроса:

- а) высказываете свою точку зрения, хотя, быть может, она отличается от мнения большинства;
- б) считаете, что в данной ситуации лучше промолчать, хотя и имеете иную точку зрения;
- в) поддерживаете большинство, оставаясь при своем мнении;
- г) не утруждаете себя раздумьями и принимаете точку зрения, которая преобладает.

11. Какое чувство вызывает у вас неожиданный вызов к руководителю?

- а) раздражение;
- б) тревогу;
- в) озабоченность;
- г) равнодушие.

12. Если в пылу полемики ваш оппонент сорвется и допустит личный выпад против вас, как вы поступите?

- а) ответите ему в том же тоне;
- б) проигнорируете этот факт;
- в) демонстративно оскорбитесь;
- г) предложите сделать перерыв.

13. Если ваша работа забракована, это вызовет:

- а) досаду;
- б) стыд;
- в) гнев.

14. Если вы попадаете впросак, кого вините в первую очередь:

- а) себя самого;
- б) фатальное невезение
- в) прочие объективные обстоятельства

15. Не кажется ли вам, что окружающие вас люди — будь то руководители, коллеги или подчиненные — недооценивают ваши способности и знания?

- а) да;
- б) нет.

16. Если ваши друзья или коллеги начинают над вами подтрунивать, то вы:

- а) злитесь на них;
- б) стараетесь ретироваться;
- в) не раздражаясь, начинаете подыгрывать им;
- г) отвечаете смехом, и, как говорится, ноль внимания
- д) делаете безразличный вид и даже улыбаетесь, но в душе негодуете.

17. Если вы спешите и вдруг на обычном месте не находите свой портфель (зонтик, перчатки и т.п.), то вы:

- а) будете продолжать поиск молча;
- б) будете искать, обвиняя своих домашних в беспорядке;
- в) уйдете без нужной вам вещи.

18. Скорее всего вас выведет из равновесия:

- а) длинная очередь в приемной;
- б) толчея в общественном транспорте;
- в) необходимость приходить в определенное место несколько раз по одному и тому же вопросу.

19. Закончив спор, продолжаете ли вести его мысленно, приводя все новые и новые аргументы в защиту своей точки зрения?

- а) да;
- б) нет.

20. Если для выполнения срочной работы вам представится возможность выбрать себе помощника, кого из возможных кандидатов вы выберете?

- а) человека исполнительного,
- б) человека знающего, но упрямого и спорщика;
- в) человека одаренного, но с ленцой.

### Тест № 3

#### Перечень тестовых заданий для текущего контроля знаний

Время проведения теста: 20 минут

1. Что не входит в подготовку к переговорам?

- 1) выявление области взаимных интересов;
- 2) установление рабочих отношений с партнером;
- 3) установление нерабочих отношений с партнером;
- 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

2. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно?

- 1) синяя;
- 2) зеленая;
- 3) желтая;
- 4) серая;
- 5) бежевая.

3. Какое правило не относится к правилам убеждения?

- 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
- 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
- 3) обращайтесь внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;
- 4) обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения;
- 5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.

4. Что нам мешает слушать собеседника?

- 1) внимание;
- 2) дружелюбие;
- 3) критичность;
- 4) активность;
- 5) заинтересованность.

5. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

- 1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;

- 2) соблюдать правила и традиции своей страны;
  - 3) соблюдать правила поведения и традиции страны- партнера, если они Вам нравятся;
  - 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
  - 5) придерживаться единых международных норм и правил.
6. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
- 1) необходимо контролировать свои движения и мимику;
  - 2) стараться интерпретировать реакции партнера;
  - 3) понимать язык невербальных компонентов общения;
  - 4) владеть невербальными методами;
  - 5) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
7. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:
- 1) слов;
  - 2) мимики, жестов, позы;
  - 3) тона голоса и его интонаций;
  - 4) звуковых средств;
  - 5) всего выше перечисленного в равной степени.
8. Какая поза не свидетельствует о стремлении к доминированию?
- 1) обе руки на бедрах;
  - 2) одна рука на бедре, другая опирается о стенку;
  - 3) голова чуть приподнята;
  - 4) своеобразное копирование жестов партнера;
  - 5) сидеть, небрежно перекинув ногу на ногу.
9. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:
- 1) за "Г" - образным столом;
  - 2) за круглым столом;
  - 3) за журнальным столиком;
  - 4) за "П" - образным столом;
  - 5) этот психологический аспект не учитывается.
10. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?
- 1) очки с затемненными стеклами;
  - 2) располагающий взгляд
  - 3) доброжелательная улыбка
  - 4) строгий деловой костюм
  - 5) рукопожатие

### **Критерии и шкала оценивания выполнения тестовых заданий**

Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений (по тесту №3, тест №№1,2 предназначены для формирования профпригодности студентов.

Если обучающийся набирает от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов - выставляется оценка

«отлично»;  
от 80 до 89% - оценка «хорошо»,  
от 60 до 79% - оценка «удовлетворительно»,  
менее 60% - оценка «неудовлетворительно».

#### 4. Вид текущего контроля: Исследовательская работа (доклад/сообщение)

**Перечень тем письменных работ для подготовки (докладов/сообщений с презентацией):**

1. Имидж: определение, происхождение, виды.
2. Содержание основных элементов этикета: обращение, представление, приветствие, рукопожатие, извинение, жесты, мимика.
3. История делового имиджа в России.
4. Общие понятия делового имиджа.
5. Имидж делового человека.
6. Одежда как элемент имиджа делового человека.
7. Культура взаимоотношений на работе.
8. Основные принципы этикета делового общения.
9. Принципы эффективного слушания в деловой беседе.
10. Речевой этикет и культура телефонного разговора.
11. Подарки в деловой жизни.
12. Как написать резюме. Составление анкеты.
13. Собеседование при приеме на работу.
14. Современные принципы делового имиджа.
15. Культура поведения в особых случаях: на улице, в транспорте, на отдыхе, за рубежом.
16. Особенности делового имиджа в США, Великобритании, Франции, Германии.
17. Особенности делового имиджа в Японии, Китае, Корее.
18. Особенности делового общения США. Германии, Франции, Великобритании.
19. Особенности делового имиджа в арабских странах, в Южной Африке.
20. Виды приемов и правила поведения, когда еда и бизнес одновременно.

**Показатели, критерии и шкала оценивания работы (докладов/сообщений с презентацией)**

Наименование показателя	Критерии оценки	Максимальное количество баллов	Количество баллов
<b>I. КАЧЕСТВО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ (ДОКЛАДА/СООБЩЕНИЯ)</b>			
Соответствие содержания работы заданию, степень раскрытия темы. Обоснованность и доказательность выводов	<ul style="list-style-type: none"><li>– соответствие содержания теме и плану сообщения;</li><li>– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li><li>– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы;</li><li>– уровень владения тематикой и научное значение исследуемого вопроса;</li><li>– наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.</li></ul>	20	



Грамотность изложения и качество оформления работы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– правильное оформление ссылок на используемую литературу;</li> <li>– грамотность и культура изложения;</li> <li>– владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;</li> <li>– соблюдение требований к объему доклада;</li> <li>– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;</li> <li>– научный стиль изложения.</li> </ul>	10	
Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– степень знакомства автора работы с актуальным состоянием изучаемой проблематики;</li> <li>– полнота цитирования источников, степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов.</li> <li>– дополнительные знания, использованные при изучении выбранной темы, которые получены помимо предложенной образовательной программы;</li> <li>– новизна поданного материала и рассмотренной проблемы</li> </ul>	10	
Общая оценка за выполнение		40	
<b>II. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА/СООБЩЕНИЯ</b>			
Соответствие содержания доклада заданной теме		10	
Качество изложения материала. Правильность и точность речи во время доклада		20	
Общая оценка за доклад		30	
<b>III. ОЦЕНКА ПРЕЗЕНТАЦИИ</b>			
Дизайн и оформление слайдов		6	
Слайды представлены в логической последовательности		6	
Использование дополнительных эффектов PowerPoint (смена слайдов, звук, графики)		6	
Общая оценка за презентацию		18	
<b>IV. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ РАБОТЫ</b>			
Вопрос 1	обучающийся дает правильное определение основных понятий	4	
Вопрос 2	может спроектировать результат по имеющимся данным	4	
Общая оценка за ответы на вопросы		8	
<b>ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ЗА ДОКЛАД</b>		<b>100</b>	

Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений.

Если обучающийся набирает от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов - выставляется оценка «отлично»;  
от 80 до 89% - оценка «хорошо»,  
от 60 до 79% - оценка «удовлетворительно»,  
менее 60% - оценка «неудовлетворительно».

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Вид промежуточной аттестации: зачёт (устный)**

**Вопросы для подготовки к зачёту**

1. Понятие имиджа.
2. Субъекты имиджирования.
3. Атрибуты, факторы и компоненты имиджа. Концептуальные характеристики имиджа.
4. Разновидности имиджа.
5. Имиджелогия как наука.
6. Профессия имиджмейкера.
7. Службы и специалисты по созданию имиджа на предприятии.
8. Роль службы по связям с общественностью в создании имиджа организации.
9. Факторы и компоненты персонального делового имиджа.
10. Внешние факторы персонального делового имиджа.
11. Внутренние факторы, определяющие персональный деловой имидж.
12. Функции внешнего имиджирования.
13. Идентификация, акцентуация и продвижение в технологии формирования внешнего имиджа.
14. Проектирование корпоративного имиджа.
15. Технические задачи имиджевых коммуникаций.
16. Разработка компонентов внешнего имиджа организации.
17. Взаимодействие организации с органами массовой информации в целях формирования имиджа.
18. Имиджевые рекламные кампании.
19. Имиджевая общественная деятельность.
20. Целенаправленное управление внутренней коммуникацией в целях имиджирования.
21. Обучение и консультирование, непосредственно направленные на поддержание имиджа организации в глазах персонала.
22. Программы стимулирования труда и формирование позитивного имиджа организации.
23. Кадровая политика предприятия как способ формирования внутреннего имиджа фирмы.
24. Способы сохранения и защиты позитивного имиджа организации.
25. Изменчивость и устойчивость имиджа.
26. Мониторинг корпоративного имиджа.
27. Составляющие кинетического имиджа.
28. Формирование кинетической составляющей имиджа.
29. Понятие «вербального имиджа». Факторы, влияющие на вербальный имидж.

### 30. Приемы формирования вербального имиджа.

#### Критерии оценивания:

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного

#### Показатели и шкала оценивания:

Шкала оценивания	Показатели
5	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;</li><li>– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;</li><li>– излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:</li><li>– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;</li><li>– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;</li><li>– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал</li></ul>

## 2. Вид промежуточной аттестации: зачёт (тестирование)

### Контрольный тест и ключ к нему

Нет

#### Критерии и шкала оценивания выполнения тестовых заданий

Для перевода баллов в оценку применяется универсальная шкала оценки образовательных достижений.

Если обучающийся набирает  
от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов - выставляется оценка «отлично»;  
от 80 до 89% - оценка «хорошо»,  
от 60 до 79% - оценка «удовлетворительно»,  
менее 60% - оценка «неудовлетворительно».