

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ПРИЕМ 2018 г.

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ заочная

## Этика деловых отношений

|                                                         |                                  |         |   |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------|---------|---|
| Направление подготовки/ специальность                   | 38.03.02 Менеджмент              |         |   |
| Образовательная программа<br>(направленность (профиль)) | Производственный менеджмент      |         |   |
| Специализация                                           | Производственный менеджмент      |         |   |
| Уровень образования                                     | высшее образование - бакалавриат |         |   |
| Курс                                                    | 2                                | семестр | 4 |
| Трудоемкость в кредитах (зачетных единицах)             | 2                                |         |   |

|                  |                                                                                       |                  |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Директор ШИП     |  | Осадченко А.А.   |
| Руководитель ООП |  | Видяев И.Г.      |
| Преподаватель    |  | Тухватулина Л.Р. |

2020 г.

# 1. Роль дисциплины «Этика деловых отношений» в формировании компетенций выпускника:

| Элемент образовательной программы (дисциплина, практика, ГИА) | Семестр | Код компетенции | Наименование компетенции                                                                                                                                                                                                          | Составляющие результатов освоения (дескрипторы компетенций) |                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------|---------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                   | Код                                                         | Наименование                                                                                                                      |
| Этика деловых отношений                                       | 4       | УК(У)-3         | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                                                                                                                               | УК(У)-3.В1                                                  | Владеет навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров и совещаний, проведения бизнес-презентаций         |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                   | УК(У)-3.В2                                                  | Владеет опытом делегирования полномочия в группе                                                                                  |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                   | УК(У)-3.У1                                                  | Умеет анализировать собственное поведение и поведение окружающих/команды; выбирать оптимальный стиль взаимодействия               |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                   | УК(У)-3.У2                                                  | Умеет анализировать деятельность команды в целом и каждого члена команды в частности                                              |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                   | УК(У)-3.31                                                  | Знает этические нормы и психологические особенности работы в коллективе                                                           |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                   | УК(У)-3.32                                                  | Знает основы командообразования                                                                                                   |
|                                                               |         | УК(У)-4         | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (-ых) языке (-ах)                                                                                                        | УК(У)-4.В1                                                  | Владеет навыками публичного выступления, самопрезентации                                                                          |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                   | УК(У)-4.В2                                                  | Владеет способностью вести дискуссию в профессиональной деятельности                                                              |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                   | УК(У)-4.У1                                                  | Умеет применять основные правила в устной и письменной деловой коммуникации                                                       |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                   | УК(У)-4.У2                                                  | Умеет осуществлять выбор стратегии регулирования конфликтной ситуации в профессиональном взаимодействии                           |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                   | УК(У)-4.У3                                                  | Умеет использовать современные коммуникационные технологии в общении с партнерами                                                 |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                   | УК(У)-4.31                                                  | Знает правила деловой коммуникации                                                                                                |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                   | УК(У)-4.32                                                  | Знает нормы этикета и протоколы официальных мероприятий                                                                           |
|                                                               |         | ПК(У)-2         | Владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | ПК(У)-2.В1                                                  | Владеет обеспечивать бесконфликтные межличностные взаимоотношения в соответствии с этнокультурными особенностями делового общения |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                   | ПК(У)-2.У1                                                  | Умеет применять на практике речевой и деловой этикет                                                                              |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                   | ПК(У)-2.31                                                  | Знает нормы бесконфликтного поведения в коллективе                                                                                |

## 2. Показатели и методы оценивания

| Планируемые результаты обучения по дисциплине |                                                                                                                                                                             | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование раздела дисциплины                                                                                            | Методы оценивания (оценочные мероприятия)            |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Код                                           | Наименование                                                                                                                                                                |                                               |                                                                                                                            |                                                      |
| РД-1                                          | Осуществлять коммуникации в профессиональной среде и в обществе в целом, в том числе на иностранном языке, презентовать и защищать результаты профессиональной деятельности | УК(У)-3<br>ПК(У)-2<br>УК(У)-4                 | Раздел 1. Цели курса. Понятия делового общения.<br>Раздел 2. Этико-психологические аспекты делового общения в коллективе.  | Тестирование<br>Опрос<br>Реферат<br>Кейс-задание     |
| РД-2                                          | Обеспечивать бесконфликтные межличностные взаимоотношения в соответствии с этнокультурными особенностями делового общения                                                   | УК(У)-3<br>УК(У)-4                            | Раздел 1. Цели курса. Понятия делового общения.<br>Раздел 2. Этико-психологические аспекты делового общения в коллективе.  | Тестирование<br>Опрос<br>Кейс-задание<br>Презентация |
| РД-3                                          | Осуществлять успешные деловые отношения с руководителями, коллегами, подчиненными, зарубежными партнерами                                                                   | ПК(У)-2<br>УК(У)-4                            | Раздел 1. Цели курса. Понятия делового общения..<br>Раздел 2. Этико-психологические аспекты делового общения в коллективе. | Тестирование<br>Опрос<br>Кейс-задание<br>Презентация |

## 3. Шкала оценивания

Порядок организации оценивания результатов обучения в университете регламентируется отдельным локальным нормативным актом – «Система оценивания результатов обучения в Томском политехническом университете (Система оценивания)» (в действующей редакции). Используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов обучения. Итоговая оценка (традиционная и литерная) по видам учебной деятельности (изучение дисциплин, УИРС, НИРС, курсовое проектирование, практики) определяется суммой баллов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации (итоговая рейтинговая оценка - максимум 100 баллов).

Распределение основных и дополнительных баллов за оценочные мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации устанавливается календарным рейтинг-планом дисциплины.

### Рекомендуемая шкала для отдельных оценочных мероприятий входного и текущего контроля\*

| % выполнения задания | Соответствие традиционной оценке | Определение оценки                                                                                            |
|----------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 90% ÷ 100%           | «Отлично»                        | Отличное понимание предмета, всесторонние знания, отличные умения и владение опытом практической деятельности |
| 70% ÷ 89%            | «Хорошо»                         | Достаточно полное понимание предмета, хорошие знания, умения и опыт практической деятельности                 |
| 55% ÷ 69%            | «Удовл.»                         | Приемлемое понимание предмета, удовлетворительные знания, умения и опыт практической деятельности             |
| 0% ÷ 54%             | «Неудовл.»                       | Результаты обучения не соответствуют минимально достаточным требованиям                                       |

### Шкала для оценочных мероприятий и зачета

| Степень сформированности результатов обучения | Балл     | Соответствие традиционной оценке | Определение оценки                                                                                            |
|-----------------------------------------------|----------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 90% ÷ 100%                                    | 90 ÷ 100 | «Отлично»                        | Отличное понимание предмета, всесторонние знания, отличные умения и владение опытом практической деятельности |
| 70% ÷ 89%                                     | 70 ÷ 89  | «Хорошо»                         | Достаточно полное понимание предмета, хорошие знания, умения и опыт практической деятельности                 |
| 55% ÷ 69%                                     | 55 ÷ 69  | «Удовл.»                         | Приемлемое понимание предмета, удовлетворительные знания, умения и опыт практической деятельности             |
| 0% ÷ 54%                                      | 0 ÷ 54   | «Неудовл.»                       | Результаты обучения не соответствуют минимально достаточным требованиям                                       |
| 55% ÷ 100%                                    | 55 ÷ 100 | «Зачтено»                        | Результаты обучения соответствуют минимально достаточным требованиям                                          |
| 0% ÷ 54%                                      | 0 ÷ 54   | «Не зачтено»                     | Результаты обучения не соответствуют минимально достаточным требованиям                                       |

#### 4. Перечень типовых заданий

| Оценочные мероприятия |       | Примеры типовых контрольных заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                    | Опрос | <p>Примерные вопросы к опросу:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общение как социально-психологическая проблема.</li> <li>2. Деловая беседа как основная форма делового общения.</li> <li>3. Психологические аспекты переговорного процесса.</li> <li>4. Публичное выступление.</li> <li>5. Культура речи делового человека.</li> <li>6. Невербальные особенности в процессе делового общения.</li> <li>7. Культура спора.</li> <li>8. Конфликты и конфликтные ситуации.</li> <li>9. Стрессы и стрессовые ситуации.</li> <li>10. Этика деловых отношений.</li> <li>11. Деловой этикет.</li> <li>12. Проблемы виртуального общения.</li> <li>13. Имидж делового человека.</li> <li>14. Документационное обеспечение делового общения.</li> <li>15. Трансакционный анализ Э. Берна.</li> <li>16. Правила телефонного разговора.</li> <li>17. Проведение совещаний.</li> </ol> |

|    | Оценочные мероприятия | Примеры типовых контрольных заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       | 18. Национальные стили деловых переговоров.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2. | Тестирование          | <p>Примерные тестовых заданий:</p> <p>1. Что представляет из себя теоретическая этика?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. определение критериев, на основе которых выносятся суждение о нравственности или безнравственности поступков</li> <li>2. представляет собой учение о сущности морали, ее основных принципах и категориях, структуре, функциях и закономерностях, пытается объяснить происхождение и эволюцию морали</li> <li>3. исследует человеческую жизнь через систему отношений, ключевой составляющей которых является общение, выступающее как необходимость, потребность и способ существования человека</li> </ol> <p>2. Партнерское деловое общение – это общение ... субъектов</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. равнозначных</li> <li>2. равностатусных</li> <li>3. равноправных</li> </ol> <p>3. В чём специфика делового общения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. регламентированность</li> <li>2. обратная связь</li> <li>3. продолжительный обмен сведениями о деятельности фирмы</li> </ol> <p>4. Деловая беседа -это</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. непосредственный, "живой" диалог.</li> <li>2. разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения.</li> <li>3. продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.</li> </ol> <p>5. Материальное деловое общение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. многочисленные служебные документы</li> <li>2. обмен предметами и продуктами деятельности;</li> <li>3. обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;</li> </ol> <p>6. Суть ритуального стиля общения</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества</li> <li>2. партнер выступает как к средство достижения внешних по отношению к нему целей</li> <li>3. предполагает удовлетворение такой человеческой потребности, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании.</li> </ol> <p>7. Суть манипулятивного стиля общения</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества</li> <li>2. партнер выступает как к средство достижения внешних по отношению к нему целей</li> <li>3. предполагает удовлетворение такой человеческой потребности, как потребность в понимании, сочувствии,</li> </ol> |

|    | Оценочные мероприятия | Примеры типовых контрольных заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       | <p>сопереживании.</p> <p>8. Деловая переписка - это...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории</li> <li>2. обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста.</li> <li>3. способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.</li> </ol> <p>9. Что можно кратко назвать культурой бизнеса?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. культурное поведение на совещаниях, во время деловых встреч</li> <li>2. производство товаров, имеющих эстетичный вид</li> <li>3. благородство, порядочность, надежность и солидарность</li> <li>4. умение красиво представить свой товар</li> <li>5. отсутствие проблем с Законом</li> </ol> <p>10. С чем связаны коммуникативные способности?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. С высоким уровнем интеллектуальной деятельности.</li> <li>2. С быстрым запоминанием и воспроизведением большого объема информации.</li> <li>3. С успешным решением проблем межличностного общения.</li> </ol> |
| 3. | Презентация           | <p>Тема «Этикет» Необходимо выбрать тему из предложенных и подготовить выступление.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловой этикет</li> <li>2. Международный этикет</li> <li>3. Дресс-код</li> <li>4. Правила поведения за столом</li> <li>5. Светский этикет</li> <li>6. Общегражданский этикет</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. | Реферат               | <p>Тематика рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Национальные стили деловых переговоров.</li> <li>2. Кинесические (жесты, позы, мимика) особенности общения.</li> <li>3. Проксемические особенности общения.</li> <li>4. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.</li> <li>5. Общие правила оформления документов.</li> <li>6. Общие принципы работы с документами: составление, согласование, визирование, подтверждение и подписание, регистрация, контроль исполнения, подготовка к передаче в архив и архивное хранение.</li> <li>7. Культура оформления документа: использование нормированного, делового языка, доступность, логичность, ясность и точность изложения содержания.</li> <li>8. Служебная переписка.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|    | Оценочные мероприятия | Примеры типовых контрольных заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Кейс-задание          | <p><b>Кейс «Оказание давления»</b></p> <p><i>Описание</i></p> <p>И.И. Иванов – многообещающий молодой менеджер, быстро продвигающийся по службе. Когда он только начинал свою карьеру, его начальником был П.П. Петров – завзятый «трудоголик», чей опыт и знания очень помогли Иванову в то время. Два года спустя ситуация изменилась и Иванов стал начальником Петрова, карьера Петрова после этого застопорилась. В последнее время Иванов и Петров работают в этой же организации и видятся не часто. Недавно Петрову посоветовали выдвинуть свою кандидатуру на вступление в члены клуба профессиональных управленцев, чтобы познакомиться там с людьми, которые могли бы «подтолкнуть» его карьеру в нужном направлении. Клуб был создан для продвижения идей высокого уровня профессионализма в мире бизнеса. Но Петров знает, что Иванов – член этого клуба и председатель отборочной комиссии. Собеседование проводится в помещении клуба. Для этого случая Петров оделся наиболее тщательно, хотя его гардероб не отличался большим выбором. Когда он к назначенному времени приехал в клуб, его попросили подождать в зале для приглашенных. Ожидание заняло 15 минут. Когда секретарь наконец ввел Петрова в роскошно обставленный зал заседаний, тот оказался лицом к лицу с членами отборочной комиссии из 8 человек во главе с Ивановым. Все они были одеты в дорогие официальные костюмы. Петрова посадили в торце длинного стола, за которым расположились члены комиссии. Таким образом, комиссия с Ивановым во главе как бы образовала группу «своих» напротив Петрова, единственного среди них «чужака». Во время последующего собеседования Иванов ни разу не дал понять, что знаком с Петровым, и не пытался обратить внимание комиссии на потенциальную ценность этого человека для клуба. Через несколько дней после собеседования Петров случайно встретил Иванова на работе. Ему было неловко задавать Иванову какие-либо вопросы по поводу результатов собеседования, а Иванов первым об этом не заговаривал.</p> <p><i>Постановка задачи</i></p> <p>Обсудить методы оказания давления отдельными людьми или группами, желающими продемонстрировать особое значение своей роли или должности. В данном случае задачей является оценка поведения членов отборочной комиссии. Вопросами для обсуждения являются следующие:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Как вы думаете, почему Иванов решил организовать собеседование подобным образом?</li> <li>2. Какие действия мог бы предпринять Петров, чтобы хоть в какой-то степени повлиять на ход собеседования?</li> <li>3. Как вы думаете, Петрова приняли в члены клуба?</li> </ol> <p><i>Методические указания</i></p> <p>В ходе собеседований, проводимых с различными целями, члены комиссий зачастую демонстрируют серьезность и важность своей деятельности, часто внушая при этом собеседнику даже чувство страха. Например, некоторые комиссии поддерживают статус своей деятельности посредством униформы - судьи в зале суда, академики в мантиях и т.п.</p> <p><i>Описание хода деловой игры</i></p> |

|    | Оценочные мероприятия | Примеры типовых контрольных заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       | <p>Студенты делятся на группы по 5 человек. Каждая группа проводит собеседование, затем письменно отвечает на поставленные вопросы, при этом обсуждая ответы в своей группе. Затем происходит общее обсуждение ситуации. При этом если у студентов существует определенный опыт работы, они могут привести примеры других методов «запугивания», используемых членами отборочных комиссий.</p> <p><i>Мини –кейсы Ситуация 1.</i> Представьте, что в вашей компании разрабатывается новая система выставления счетов клиентам. Встает вопрос о том, сколько нужно резервировать средств для обнаружения и исправления ошибок. По одному из вариантов добавляется около 40% к общей стоимости, но существенно повышается качество информации в итоговой базе данных. В противном случае вы рискуете тем, что некоторые клиенты посчитают вашу цену излишне завышенной. Вложите ли вы дополнительные 40%? Какие факторы вы будете рассматривать при решении этого вопроса?</p> <p><i>Ситуация 2.</i> Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания <i>XYZ Computer</i> выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией <i>XYZ</i> несмотря на то, что цена, предложенная компанией <i>ABC Computer</i>, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов <i>XYZ</i>. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?</p> <p><i>Ситуация 3.</i> Иванов — надежный союзник вашего отдела. Он защищал перед генеральным директором ваши крупные проекты, такие, как развертывание большого пакета автоматизации продаж и др. Вероятно, вы работали бы где-то в другом месте, если бы не Иванов. Но вдруг вы узнаете, что Иванов использует нелицензионный офисный пакет <i>Lotus Development</i>, тогда как для всей компании стандартом является <i>Microsoft Office</i>. Вы предложили ему купить лицензионную копию, но он отказывается. Ваши действия?</p> <p><i>Ситуация 4.</i> Что делать, если обнаруживается, что ваша компания вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?</p> <p><i>Ситуация 5.</i> Врач компании, стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?</p> |
| 6. | Зачет                 | <p>Вопросы на зачет:</p> <p>1. Специфика делового общения.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|  | Оценочные мероприятия | Примеры типовых контрольных заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                       | 2. Понятие этической нормы.<br>3. Основные принципы этики деловых отношений.<br>4. Деловая беседа как вид делового общения. Этикет деловой беседы.<br>5. Деловые переговоры как вид делового общения. Этикет деловых переговоров.<br>6. Этика делового телефонного разговора.<br>7. Групповые формы делового общения.<br>8. Речевой этикет делового человека. Основные этикетные ситуации.<br>9. Проявление коммуникативных качеств речи в деловом общении.<br>10. Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов.<br>11. Конфликтные ситуации в деловом общении. Способы разрешения конфликтов.<br>12. Типология и структура спора.<br>13. Общие правила ведения спора. Уловки в споре.<br>14. Публичное выступление в деловой сфере.<br>15. Контакт говорящего и слушающего. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.<br>16. Невербальный аспект делового общения. Мимика и жесты в деловой коммуникации.<br>17. Внешний облик делового человека: требования этикета.<br>18. Пространство делового общения.<br>19. Имидж делового человека.<br>20. Специфика письменного делового общения.<br>21. Типологические характеристики и языковые особенности официальноделового стиля.<br>22. Разновидности документов.<br>23. Этикет деловой переписки.<br>24. Визитная карточка: этикетные требования.<br>25. Основные нормы международного протокола. |

## 5. Методические указания по процедуре оценивания

|    | Оценочные мероприятия | Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Опрос                 | Предполагает самостоятельную работу каждого студента в отдельности. Эта форма организации опроса связана с тем, что каждый студент получает для самостоятельного выполнения задание.<br>Опрос состоит из 3-х вопросов, каждый вопрос 1 балл, в итоге 3 балла |
| 2. | Тестирование          | Тест состоит из 10 вопросов (всего 8 тестирований). Каждый вопрос – 0,5 балл. При верном ответе на вопросы максимальное число баллов, получаемое студентами, 5 баллов.                                                                                       |
| 3. | Презентация           | Использование презентации способствует развитию различных сторон психической деятельности обучающихся, и прежде всего, внимания и памяти. Презентация готовится на заранее заданную тему. Оценивается в 6 баллов,                                            |

| Оценочные мероприятия |              | Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |              | <p>критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок – 1 балл</li> <li>2. Полнота ответа: знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутриспредметных и междисциплинарных связей – 3 балла</li> <li>3. Собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), примеры, раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка – 2 балла</li> <li>4. Четкость и грамотность речи – 1 балл</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4.                    | Реферат      | <p>Студенты готовят реферат на заранее заданную тему. Реферат оценивается в 6 баллов, критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок – 1 балл</li> <li>2. Полнота ответа: знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутриспредметных и междисциплинарных связей – 3 балла</li> <li>3. Собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), примеры, раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка – 2 балла</li> <li>4. Четкость и грамотность речи – 1 балл</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5.                    | Кейс-задание | <p>Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации. Кейс оценивается в 5 баллов, критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Студент самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя понятия профессиональной сферы – 5 баллов</li> <li>2. Студент самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя понятия профессиональной сферы – 4 балла.</li> <li>3. Студент в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном финансовые понятия профессиональной сферы – 3 балла</li> <li>4. Студент в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, не смог аргументировать – 1 балл</li> <li>5. Студент не решил учебно-профессиональную задачу или решил с грубыми ошибками – 0 баллов.</li> </ol> |
| 6.                    | Зачет        | <p>Зачет происходит в форме тестирования с различными видами тестовых заданий, за каждый правильный ответ – 1 балл (всего 20 вопросов).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |