

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ПРИЕМ 2016 г.

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ заочная

Этика деловых отношений

Направление подготовки/ специальность	38.03.02 Менеджмент		
Образовательная программа (направленность (профиль))	Менеджмент		
Специализация	Производственный менеджмент		
Уровень образования	высшее образование - бакалавриат		
Курс	2	семестр	4
Трудоемкость в кредитах (зачетных единицах)	3		

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	Код результата освоения ООП	Составляющие результатов освоения (дескрипторы компетенций)	
					Код	Наименование
Этика деловых отношений	3	OK(Y)-5	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	P1	OK(Y)-5.B1	Владеет навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров и совещаний, проведения бизнес-презентаций
					OK(Y)-5.B2	Владеет опытом делегирования полномочия в группе
					OK(Y)-5.Y1	Умеет анализировать собственное поведение и поведение окружающих/команды; выбирать оптимальный стиль взаимодействия
					OK(Y)-5.Y2	Умеет анализировать деятельность команды в целом и каждого члена команды в частности
					OK(Y)-5.31	Знает этические нормы и психологические особенности работы в коллективе
					OK(Y)-5.32	Знает основы командообразования
		OK(Y)-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (-ых) языке (-ах)	P2	OK(Y)-4.B1	Владеет навыками публичного выступления, самопрезентации
					OK(Y)-4.B2	Владеет способностью вести дискуссию в профессиональной деятельности
					OK(Y)-4.Y1	Умеет применять основные правила в устной и письменной деловой коммуникации
					OK(Y)-4.Y2	Умеет осуществлять выбор стратегии регулирования конфликтной ситуации в профессиональном взаимодействии
					OK(Y)-4.Y3	Умеет использовать современные коммуникационные технологии в общении с партнерами
					OK(Y)-4.31	Знает правила деловой коммуникации
					OK(Y)-4.32	Знает нормы этикета и протоколы официальных мероприятий

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	ОК(У)-4 ОК(У)-5	Раздел 1. Цели курса. Понятия делового общения Раздел 2. Этико-психологические аспекты делового общения в коллективе	Тестирование Опрос Реферат Кейс-задание
РД-2	Обеспечивать бесконфликтные межличностные взаимоотношения в соответствии с этнокультурными особенностями делового общения	ОК(У)-4	Раздел 1. Цели курса. Понятия делового общения Раздел 2. Этико-психологические аспекты делового общения в коллективе	Тестирование Опрос Кейс-задание Презентация
РД-3	Осуществлять успешные деловые отношения с руководителями, коллегами, подчиненными, зарубежными партнерами	ОК(У)-5	Раздел 1. Цели курса. Понятия делового общения Раздел 2. Этико-психологические аспекты делового общения в коллективе	Тестирование Опрос Кейс-задание 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	Примерные вопросы к опросу: 1. Общение как социально-психологическая проблема. 2. Деловая беседа как основная форма делового общения. 3. Психологические аспекты переговорного процесса. 4. Публичное выступление. 5. Культура речи делового человека. 6. Невербальные особенности в процессе делового общения. 7. Культура спора. 8. Конфликты и конфликтные ситуации. 9. Стрессы и стрессовые ситуации. 10. Этика деловых отношений. 11. Деловой этикет. 12. Проблемы виртуального общения. 13. Имидж делового человека. 14. Документационное обеспечение делового общения. 15. Транзакционный анализ Э. Берна. 16. Правила телефонного разговора.

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		17. Проведение совещаний. 18. Национальные стили деловых переговоров.
2.	Тестирование	Примерные тестовых заданий: 1. Что представляет из себя теоретическая этика? 1. определение критериев, на основе которых выносятся суждение о нравственности или безнравственности поступков 2. представляет собой учение о сущности морали, ее основных принципах и категориях, структуре, функциях и закономерностях, пытается объяснить происхождение и эволюцию морали 3. исследует человеческую жизнь через систему отношений, ключевой составляющей которых является общение, выступающее как необходимость, потребность и способ существования человека 2. Партнерское деловое общение – это общение ... субъектов 1. равнозначных 2. равностатусных 3. равноправных 3. В чём специфика делового общения: 1. регламентированность 2. обратная связь 3. продолжительный обмен сведениями о деятельности фирмы 4. Деловая беседа -это 1. непосредственный, "живой" диалог. 2. разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения. 3. продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений. 5. Материальное деловое общение: 1. многочисленные служебные документы 2. обмен предметами и продуктами деятельности; 3. обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями; 6. Суть ритуального стиля общения 1. поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества 2. партнер выступает как к средство достижения внешних по отношению к нему целей 3. предполагает удовлетворение такой человеческой потребности, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. 7. Суть манипулятивного стиля общения 1. поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества 2. партнер выступает как к средство достижения внешних по отношению к нему целей 3. предполагает удовлетворение такой человеческой потребности, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании.

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		8. Деловая переписка - это... 1. передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории 2. обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста. 3. способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов. 9. Что можно кратко назвать культурой бизнеса? 1. культурное поведение на совещаниях, во время деловых встреч 2. производство товаров, имеющих эстетичный вид 3. благородство, порядочность, надежность и солидарность 4. умение красиво представить свой товар 5. отсутствие проблем с Законом 10. С чем связаны коммуникативные способности? 1. С высоким уровнем интеллектуальной деятельности. 2. С быстрым запоминанием и воспроизведением большого объема информации. 3. С успешным решением проблем межличностного общения.
3.	Презентация	Тема «Этикет» Необходимо выбрать тему из предложенных и подготовить выступление. 1. Деловой этикет 2. Международный этикет 3. Дресс-код 4. Правила поведения за столом 5. Светский этикет 6. Общегражданский этикет
4.	Реферат	Тематика рефератов: 1. Национальные стили деловых переговоров. 2. Кинесические (жесты, позы, мимика) особенности общения. 3. Проксемические особенности общения. 4. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности. 5. Общие правила оформления документов. 6. Общие принципы работы с документами: составление, согласование, визирование, подтверждение и подписание, регистрация, контроль исполнения, подготовка к передаче в архив и архивное хранение. 7. Культура оформления документа: использование нормированного, делового языка, доступность, логичность, ясность и точность изложения содержания. 8. Служебная переписка.
5.	Кейс-задание	Кейс «Оказание давления» <i>Описание</i> 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

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		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. <i>Постановка задачи</i> 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: 1. Как вы думаете, почему Иванов решил организовать собеседование подобным образом? 2. Какие действия мог бы предпринять Петров, чтобы хоть в какой-то степени повлиять на ход собеседования? 3. Как вы думаете, Петрова приняли в члены клуба? <i>Методические указания</i> 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. <i>Описание хода деловой игры</i> 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. <i>Мини –кейсы Ситуация 1.</i> Представьте, что в вашей компании разрабатывается новая система

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		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? <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? <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 нелегальный 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? <i>Ситуация 4.</i> Что делать, если обнаруживается, что ваша компания вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах? <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?
6.	Зачет	Вопросы на зачет: 1. Специфика делового общения. 2. Понятие этической нормы. 3. Основные принципы этики деловых отношений. 4. Деловая беседа как вид делового общения. Этикет деловой беседы. 5. Деловые переговоры как вид делового общения. Этикет деловых переговоров. 6. Этика делового телефонного разговора.

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		7. Групповые формы делового общения. 8. Речевой этикет делового человека. Основные этикетные ситуации. 9. Проявление коммуникативных качеств речи в деловом общении. 10. Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов. 11. Конфликтные ситуации в деловом общении. Способы разрешения конфликтов. 12. Типология и структура спора. 13. Общие правила ведения спора. Уловки в споре. 14. Публичное выступление в деловой сфере. 15. Контакт говорящего и слушающего. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. 16. Невербальный аспект делового общения. Мимика и жесты в деловой коммуникации. 17. Внешний облик делового человека: требования этикета. 18. Пространство делового общения. 19. Имидж делового человека. 20. Специфика письменного делового общения. 21. Типологические характеристики и языковые особенности официальноделового стиля. 22. Разновидности документов. 23. Этикет деловой переписки. 24. Визитная карточка: этикетные требования. 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. 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 балла. 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, критерии оценки: 1. Правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок – 1 балл 2. Полнота ответа: знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрисубъектных и междисциплинарных связей – 3 балла 3. Собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), примеры, раскрытие возможных противоречий, проблем, их

	Оценочные мероприятия	Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания
		оценка – 2 балла 4. Четкость и грамотность речи – 1 балл
4.	Реферат	Студенты готовят реферат на заранее заданную тему. Реферат оценивается в 6 баллов, критерии оценки: 1. Правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок – 1 балл 2. Полнота ответа: знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрипредметных и междисциплинарных связей – 3 балла 3. Собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), примеры, раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка – 2 балла 4. Четкость и грамотность речи – 1 балл
5.	Кейс-задание	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: 1. Студент самостоятельно и правильно решил учебнопрофессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя понятия профессиональной сферы – 5 баллов 2. Студент самостоятельно и в основном правильно решил учебнопрофессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя понятия профессиональной сферы – 4 балла. 3. Студент в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном финансовые понятия профессиональной сферы – 3 балла 4. Студент в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, не смог аргументировать – 1 балл 5. Студент не решил учебно-профессиональную задачу или решил с грубыми ошибками – 0 баллов.
6.	Зачет	Зачет происходит в форме тестирования с различными видами тестовых заданий, за каждый правильный ответ – 1 балл (всего 20 вопросов).