

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущей и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

«ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»

для направления подготовки 38.03.03 **Управление персоналом**
профиль подготовки: "Управление персональным развитием персонала"

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная форма обучения

Семестр Наименование дисциплины	1	2	3	4	5	6	7	8
ОПК-7 - готовность кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других								
Этика деловых отношений		+						
Организационное поведение				+				
Социология					+			
Этика и культура управления					+			
Этапы формирования компетенций		1		2	3			
ОПК-9 - способность осуществлять деловое общение (публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации;								
Психология личности руководителей и подчиненных	+							
Концепции современного естествознания		+						
Этика деловых отношений		+						
Этика и культура управления					+			
Основы безопасности труда								+
Этапы формирования компетенций	1	2			3			4
ПК-7 - знанием целей, задач и видов аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организации, умением разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала и владением навыками проведения аттестации, а также других видов текущей деловой оценки различных категорий персонала.								
Этика деловых отношений		+						
Муниципальные служащие в управлении		+						
Современные кадровые технологии				+				

Этика и культура управления					+				
Аутсорсинг и аутстаффинг в управлении персоналом						+			
Этапы формирования компетенций		1		2	3	4			

Заочная форма обучения

Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Наименование дисциплины									
ОПК-7 - готовность кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других									
Этика деловых отношений			+						
Организационное поведение					+				
Социология						+			
Этика и культура управления						+			
Этапы формирования компетенций			1		2	3			
ОПК-9 - способность осуществлять деловое общение (публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)									
Психология личности руководителей и подчиненных	+								
Концепции современного естествознания		+							
Этика деловых отношений			+						
Этика и культура управления						+			
Основы безопасности труда									+
Этапы формирования компетенций	1	2	3			4			5
ПК-7 - знанием целей, задач и видов аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организации, умением разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала и владением навыками проведения аттестации, а также других видов текущей деловой оценки различных категорий персонала									
Этика деловых отношений			+						
Муниципальные служащие в управлении			+						
Современные кадровые технологии					+				

Этика и культура управления						+			
Аутсорсинг и аутстаффинг в управлении персоналом							+		
Этапы формирования компетенций			1		2	3	4		

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования (промежуточная аттестация)

Компетенции	Показатели	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
ОПК- 7	Знать	основные понятия, категории этики делового общения; – основные функции управления; – основы кооперации и сотрудничества в трудовом коллективе;	основные этические принципы; правила построения делового общения; формы, виды, структуру делового общения;	особенности этического регулирования профессиональной деятельности менеджера; механизмы межличностного восприятия; - техники манипуляции в деловом общении;	Тестирование
	Уметь	самостоятельно анализировать манипулятивное общение; составлять повестку, план совещания; проводить аудит рабочего времени	Самостоятельно нейтрализовывать манипуляции, составлять карту телефонного сообщения, вести электронные коммуникации	Самостоятельно нейтрализовывать манипуляции, составлять карту телефонного сообщения, вести электронные коммуникации Применять на практике механизмы воздействия на персонал	Практические задания
	Владеть	понятийным аппаратом, методиками анализа рабочего времени	навыками подготовки к публичному выступлению, совещанию	поддерживать развитие командного взаимодействия, командной коммуникаций	Электронные презентации

ОПК-9 - способность осуществлять деловое общение (публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации;

ОПК-9	Знать	Основные правила по подготовке и проведению деловых встреч, совещаний, презентаций;	Классификацию совещаний, правила обслуживания, стили совещаний	Особенности деловых встреч, презентаций с зарубежными партнерами	устный опрос
	Уметь	Создать структуру презентации уточнить дату, место и время проведения, его повестку, состав участников, докладчиков;	оформить и подготовить к рассылке повестку дня совещания и тезисы основных сообщений; обеспечить подготовку помещения, необходимого оборудования;	Написать сценарий для деловой презентации; составить план совещания	практические задания
	Владеть	навыками ведения протокола, составления телефонограммы, приглашения (умением применять их на практике)	знаниями о публичных выступлениях, переговорах, проведении совещаний, деловой переписке, электронных коммуникациях	Навыками практического применения методов ведения делового общения; -практического применения методов ведения научной коммуникации; методикой обработки эмпирической информации с помощью компьютерных программ	Проблемное обсуждение

ПК-7 - знанием целей, задач и видов аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организации, умением разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала и владением навыками проведения аттестации, а также других видов текущей деловой оценки различных категорий персонала.

ПК-15	Знать	Принципы делегирования организационных полномочий и ответственности	Принципы делегирования организационных полномочий и ответственности Перечень своих обязанностей	Принципы делегирования организационных полномочий и ответственности; перечень своих обязанностей Выгоды и риски, т.е стоимость решения делегирования	Реферат
-------	-------	---	--	--	---------

Уметь	Определить какую часть задач можно делегировать	Составить план делегирования (обычно отдельно по каждой задаче), график работы и методы контроля, инструкции, определяющие границы ответственности.	четко разграничивать ответственности исполнителя и руководителя;	Реферат
Владеть	методологией научной дисциплины,	навыками сбора информации для оценки персонала, влияющих, на эффективность деятельности персонала организации	навыками сбора информации для оценки персонала, влияющих на эффективность деятельности персонала организации	Реферат

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Понятие делового общения. Формы и виды делового общения. Структура делового общения.	ОПК-7	Тест
2	Социальное восприятие. Механизмы межличностного восприятия, ошибки восприятия	ОПК-7	Собеседование Практические задания
3	Особенности делового общения. Общие принципы построения делового общения. Правила проведения совещаний. Деловая переписка, электронные коммуникации	ОПК-9	Презентация
4	Культура вербального общения. Культура речи делового человека. История ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Подготовка к речи монологу. Работа над текстом выступления. Публичное выступление Приемы полемики	ОПК-7,9	Устный опрос

5	Деловая беседа по телефону. Правила составления карточки телефонного сообщения, инструкции отправления факса	<i>ОПК-9</i>	Устный опрос
6	Невербальные особенности в процессе делового общения	<i>ОПК-9</i>	Проблемное обсуждение
7	Техника манипуляций в деловом общении. Понятие и цели. Механизмы манипулятивного общения.	<i>ОПК-7</i>	Собеседование
8	Трансактный анализ по Э. Берну. Классификация манипуляций. Манипулятивные приемы в деловом общении. Способы защиты от манипуляторов.	<i>ОПК-7</i>	Тест
9	Таймменеджмент или управленческий know-how. Аудит времени. Делегирование как управление временем	<i>ОПК-7</i> <i>ПК-7</i>	Реферат

Критерии оценивания доклада

Доклад должен оцениваться по следующим критериям:

1. Степень раскрытия сущности вопроса:

- а) соответствие содержания теме доклада;
- б) полнота и глубина знаний по теме;
- в) обоснованность способов и методов работы с материалом;
- г) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

2. Обоснованность выбора источников:

- а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

3. Соблюдение требований к оформлению:

- а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы;
- б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией;
- в) соблюдение требований к объёму доклада.

Оценивание доклада

Оценка "отлично" ставится, если выполнены все требования к написанию доклада: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка "хорошо" – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка "удовлетворительно" – имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» если студент не готов к занятию.

Критерии оценки ответов при собеседовании:

- **оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если для подготовки к обсуждению был использован лекционный материал, была привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу;
- **оценка «хорошо»** - если для подготовки к обсуждению был использован лекционный материал, была привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществлялся на основании структурно-логической схемы;
- **оценка «удовлетворительно»** если студент готов только по материалам лекции, рекомендованной к собеседованию литературе;
- **оценка «неудовлетворительно»** если студент не готов к занятию.

Критерии оценивания презентаций

Оценка	Название критерия	Оцениваемые параметры
«зачтено»	Тема презентации	Соответствие темы программе учебного предмета, раздела
	Дидактические и методические цели и задачи презентации	Соответствие целей поставленной теме Достижение поставленных целей и задач
	Выделение основных идей презентации	Соответствие целям и задачам Содержание умозаключений Вызывают ли интерес у аудитории Количество (рекомендуется для запоминания аудиторией не более 4-5)
	Содержание	Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания
	Подбор информации для создания проекта – презентации	Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Экспертные оценки Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д.
	Подача материала проекта – презентации	Хронология Приоритет Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение»
	Логика и переходы во время проекта – презентации	От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому

	Гиперссылки
Заключение	Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Подведение итогов Короткое и запоминающееся высказывание в конце
Дизайн презентации	Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации
Техническая часть	Грамматика Подходящий словарь Наличие ошибок правописания и опечаток
«не зачтено»	Выполнение менее 60% оцениваемых параметров

Критерии оценки реферата

Зачтено – 18-27 баллов

Не зачтено – ниже 17 баллов

Критерии	Показатели	Максимальное количество баллов
Степень раскрытия проблемы	<ul style="list-style-type: none">- соответствие плана теме реферата;- соответствие содержания теме и плану реферата;- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;- обоснованность способов и методов работы с материалом;- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	12 баллов
Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none">- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	4 балла
Соблюдение требований к оформлению	<ul style="list-style-type: none">- правильное оформление ссылок на используемую литературу;- грамотность и культура изложения;- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;- соблюдение требований к объему реферата;- культура оформления: выделение абзацев.	5 баллов
Грамотность	<ul style="list-style-type: none">- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;- литературный стиль.	3 балла

2.3. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется 4-балльная шкала: «Отлично», «Хорошо», «Удовлетворительно», «Неудовлетворительно».

Шкала оценивания	Критерии	Уровень освоения компетенций
Отлично	наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных	Эталонный

	знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы	
Хорошо	наличие уверенных и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала	Стандартный
Удовлетворительно	наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике	Пороговый
Неудовлетворительно	наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.	Компетенции не сформированы

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

**1 примерные вопросы к тестированию
по теме: Понятие делового общения. Формы и виды делового общения.**

Структура делового общения.

1. Стороны процесса общения:
 1. коммуникативная; +
 2. перцептивная; +
 3. политическая
2. Основные формы делового общения:
 1. деловая беседа;
 2. деловое совещание;
 3. деловая переписка;
 4. спор;
 5. все ответы верны +
3. Основные стили общения:
 1. ритуальное; +
 2. манипулятивное; +
 3. официальное.
4. Методы воздействия в деловом общении:
 1. поощрение; +
 2. наказание; +

3. интерес.
5. Социально-психологические методы управления общением
 1. заражение; +
 2. внушение; +
 3. подражание; +
 4. стимулирование.
6. Виды делового общения:
 1. конфронтационное; +
 2. конформное;
 3. агитационное.
7. Нравственные требования к общению:
 1. скромность; +
 2. порядочность; +
 3. вежливость; +
 4. эмоциональность.
8. Этапы общения :
 1. установление знакомства;
 2. этап передачи и восприятия информации; +
 3. этап декодирования информации.
9. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
 1. Альтернативные
 2. Зеркальные
 3. Информационные
 4. Риторические +
10. Великий философ древности, который сформулировал важный этический принцип делового общения «Благоговеино относись к делу и честно поступай с другими» - это:
 1. Конфуций +
 2. Аристотель;
 3. Сократ.

Критерии оценки теста:

зачтено – 10-15 баллов

Не зачтено – ниже 10 баллов

В тестовом задании 15 вопросов. За правильный ответ начисляется 1 балл.

2. Собеседование по теме: Социальное восприятие. Механизмы межличностного восприятия, ошибки восприятия

1. Понятие социальной перцепции, ее особенности.
2. Понятие восприятия в социальной психологии.
3. Психологические механизмы восприятия.
4. Факторы ошибочного восприятия в общении:
 - фактор превосходства;
 - фактор привлекательности;
 - фактор отношения к нам.
5. Эффекты при восприятии людьми друг друга.
6. Аттракция; ее формирование.

Практическое задание:

1. Выскажите свое мнение, «Странный это мир, где двое смотрят на одно и то же, а видят полностью противоположное.» Агата Кристи

2. Заполните таблицу «Типы установок»

Ситуация	Тип установки	Варианты поведения на основе этой установки
Секретарь нашего начальника абсолютная лентяйка	негативная (или адекватная, если секретарь действительно ничего не делает)	1) Надо как можно больше давать секретарю заданий – пусть поработает. 2) Проще самому все сделать, чем поручать ему.
Мой друг замечательный, искренний человек		
Ни один политический лидер во время выборов не говорит правду		
Наша зав кафедрой очень интересный человек, она так много всего знает		

Критерии оценки:

- **оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если для подготовки индивидуального задания использован лекционный материал, привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществляется на основании презентации;
- **оценка «хорошо»** если для подготовки индивидуального задания использован лекционный материал, привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществляется на основании структурно-логической схемы;
- **оценка «удовлетворительно»** если студент готов только по материалам лекции, рекомендованной к семинару литературе;
- **оценка «неудовлетворительно»** если студент не готов к занятию.

3. Презентации на тему: Общие принципы построения делового общения

1. Основные правила по подготовке и проведению
 - деловых встреч,
 - совещаний,
 - презентаций.
2. Классификация совещаний
3. Стили совещаний
4. Основные принципы организации совещаний
5. Особенности деловых встреч, презентаций с зарубежными партнерами
6. Деловая переписка и ее особенности. Оформление и основные разновидности деловых писем.

Практикум

1. Создать структуру презентации. Уточнить дату, место и время проведения, его повестку, состав участников, докладчиков;

2. оформить и подготовить к рассылке повестку дня совещания и тезисы основных сообщений; обеспечить подготовку помещения, необходимого оборудования;
3. Написать сценарий для деловой презентации; составить план совещания.

Критерии оценивания презентаций

Оценка	Название критерия	Оцениваемые параметры
«зачтено»	Тема презентации	Соответствие темы программе учебного предмета, раздела
	Дидактические и методические цели и задачи презентации	Соответствие целей поставленной теме Достижение поставленных целей и задач
	Выделение основных идей презентации	Соответствие целям и задачам Содержание умозаключений Вызывают ли интерес у аудитории Количество (рекомендуется для запоминания аудиторией не более 4-5)
	Содержание	Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания
	Подбор информации для создания проекта – презентации	Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Экспертные оценки Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д.
	Подача материала проекта – презентации	Хронология Приоритет Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение»
	Логика и переходы во время проекта – презентации	От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому Гиперссылки
	Заключение	Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Подведение итогов Короткое и запоминающееся высказывание в конце
	Дизайн презентации	Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации

	Техническая часть	Грамматика Подходящий словарь Наличие ошибок правописания и опечаток
«не зачтено»	Выполнение менее 60% оцениваемых параметров	

4. Проведение устного опроса по теме «Вербальное общение»

1. Культура вербального общения. Вербальные средства общения
2. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).
3. Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология.
4. Приемы полемики, дискуссии и спора
5. Особенности публичного выступления и индивидуальной беседы
6. Культура речи делового человека. История ораторского искусства.
7. Подготовка к выступлению. Подготовка к речи монологу.
8. Работа над текстом выступления. Публичное выступление

Проведение деловой игры «Золотые орехи» по разделу Вербальное общение

Критерии оценки:

Зачтено ставится, если:

1. полно раскрыто содержание вопроса;
 - материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология;
 - ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;
 - допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию;
 - в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа.

Не зачтено ставится, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

5. Устный опрос по теме: Деловая беседа по телефону

Деловая беседа по телефону

Правила составления карточки телефонного сообщения

Основные принципы фильтрации телефонных звонков

Составления карточки телефонного сообщения

Инструкции отправления факса

Правила пользования телефонным аппаратом с автоответчиком, селектором или мини-АТС.

Критерии оценки:

Зачтено ставится, если:

1. полно раскрыто содержание вопроса;
 - материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология;
 - ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;
 - допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию;
 - в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа.

Не зачтено ставится, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

6. Проблемное обсуждение по теме: Невербальные особенности в процессе делового общения

Вопросы к обсуждению:

1. Почему важно понимать язык телодвижений? Почему язык телодвижений неоднозначен?
2. Невербальное общение
 - кинесика (поза, жест, мимика, походка)
3. Невербальное общение
 - просодика и экстралингвистика (интонация, громкость, тембр, пауза, кашель, плач, смех, вздох)
4. Невербальное общение
 - такесика (рукопожатие, поцелуй, похлопывания)
 - проксемика (дистанция, ориентация (позиции общающихся сторон))
- 5.. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
6. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении

Темы докладов:

1. Обнаружение лжи по невербальным средствам общения.
2. Установление визуального контакта.
3. Паралингвистические особенности делового общения.
4. Особенности невербального общения в разных культурах.

Критерии оценки

оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если для подготовки индивидуального задания использован лекционный материал, привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществляется на основании презентации;

- **оценка «хорошо»** если для подготовки индивидуального задания использован лекционный материал, привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществляется на основании структурно-логической схемы;

- **оценка «удовлетворительно»** если студент готов только по материалам лекции, рекомендованной к семинару литературе;

- **оценка «неудовлетворительно»** если студент не готов к занятию.

Критерии оценивания доклада

Доклад должен оцениваться по следующим критериям:

1. Степень раскрытия сущности вопроса:
 - а) соответствие содержания теме доклада;
 - б) полнота и глубина знаний по теме;
 - в) обоснованность способов и методов работы с материалом;

г) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

2. Обоснованность выбора источников:

а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

3. Соблюдение требований к оформлению:

- а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы;
- б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией;
- в) соблюдение требований к объёму доклада.

Оценивание доклада

Оценка "отлично" ставится, если выполнены все требования к написанию доклада: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка "хорошо" – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка "удовлетворительно" – имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.

Оценка "неудовлетворительно" – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы либо работа студентом не представлена.

7. Собеседование по теме: Техника манипуляций в деловом общении

- 1 Понятие и цели манипуляции
- 2 Классификация манипуляций
- 3 Манипуляции в общении и их характеристики.
- 4 Техника манипуляции делового общения
- 5 Типы манипуляторов
6. Способы защиты от манипуляций

Критерии оценивания ответов на собеседовании

- **оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если для подготовки индивидуального задания использован лекционный материал, привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществляется на основании презентации, выполнено индивидуальное задание;
- **оценка «хорошо»** если для подготовки индивидуального задания использован лекционный материал, привлечена и проанализирована литература и электронные источники информации по изучаемому вопросу, ответ осуществляется на основании структурно-логической схемы, выполнено индивидуальное задание;
- **оценка «удовлетворительно»** если студент готов только по материалам лекции, рекомендованной к собеседованию литературе, выполнено индивидуальное задание;
- **оценка «неудовлетворительно»** если студент не готов к занятию.

8. Тестирование по разделу «Трансактный анализ по Э. Берну. Классификация манипуляций.»

Примерные вопросы

1 способ защиты от манипуляционных уловок:

+а пассивная защита;

+б контрманипуляция;

в психологическая защита

2 к манипуляциям, цель которых- воздействовать на определенную сторону личности собеседника:

+а игра на самолюбии;

+б приклеивание ярлыков;

+в применение сарказма;

г применение софизмов

3 Американский ученый, который обосновал существование трех эго-позиций:

а К. Роджерс;

+ б Э. Берн

в Л Сопер Поль

9 Написание реферата по теме: «Таймменеджмент»

Темы рефератов

1. Стратегия «управление временем» как управление собственной деятельностью, рациональная организация выполнения задач и распределения собственных ресурсов.

2. Основные причины нерационально потраченного времени.

3. Функции и цели самоменеджмента. Основной принцип самоменеджмента – принцип роста и изменений.

4. Оптимальная система планирования времени. Методы и принципы повышения собственной эффективности А.А. Любищева.

5. Искусство делегирования полномочий.

6. Технология планирования по методу «Альпы», «Парето», Эйзенхауэра. Система управления временем Б. Франклина. Прямое планирование с помощью картотек и дневников учета времени.

7. Выбор инструмента для эффективного планирования времени.

Критерии оценки реферата

Зачтено – 18-27 баллов

Не зачтено – ниже 17 баллов

Критерии	Показатели	Максимальное количество баллов
Степень раскрытия проблемы	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу,	12 баллов

	аргументировать основные положения и выводы.	
Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	4 балла
Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.	5 баллов
Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.	3 балла

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

В данном разделе представляются теоретические вопросы (для оценки знаний), типовые контрольные задания (для оценки умений), типовые практические задания (для оценки навыков и (или) опыта деятельности).

Перечень теоретических вопросов (для оценки знаний):

Вопросы к зачету

1. Понятие делового общения.
2. Формы и виды делового общения. Структура делового общения
3. Социальное восприятие.
4. Механизмы межличностного восприятия, ошибки восприятия
5. Особенности делового общения.
6. Социально-психологические методы управления общением: заражение, внушение, подражание, убеждение, принуждение.
7. Виды делового общения: менторское, информационное, конфронтационное.
8. Общие принципы построения делового общения.
9. Дистанционное деловое общение
10. Правила телефонного обслуживания, приема и передачи факсов
11. Этапы проведения совещаний.
12. Особенности деловых встреч с зарубежными партнерами
13. Классификация совещаний, правила обслуживания, стили совещаний
14. Основные правила по подготовке и проведению деловых встреч, совещаний,
15. Деловая переписка, электронные коммуникации
16. Культура вербального общения. Понятие «риторика»
17. Инструменты риторики
18. Принципы речевого этикета
19. Техники активного (рефлексивного) слушания»
20. Деловая беседа по телефону.
21. Правила составления карточки телефонного сообщения

22. Инструкции отправления факса
23. Приемы полемики
24. Психологические приемы убеждения. Виды аргументации.
25. Техника аргументации и контраргументации
26. Понятие невербального общения
27. Системы невербальных коммуникаций
28. Кинетические особенности невербальной коммуникации
29. Техника манипуляций в деловом общении. Понятие и цели. Механизмы манипулятивного общения
30. Трансактный анализ по Э. Берну.
31. Классификация манипуляций.
32. Манипулятивные приемы в деловом общении
33. Способы защиты от манипуляторов.

Критерии оценки устного ответа на вопросы к зачету по всем разделам дисциплины

Зачтено ставится, если:

1. полно раскрыто содержание вопроса;
2. материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология;
3. показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;
4. ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;
5. допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию;
6. в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа.

Не зачтено ставится, если:

1. не раскрыто основное содержание учебного материала;
2. обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
3. допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Доклад	Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на

	практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Тестирование	Тестирование проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадами для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте время выполнения.
Проведение деловой игры	Форма проведения - командная. Учебная группа разбивается на несколько небольших групп – команды по 5-6 человек. Содержание: Участники деловой игры самостоятельно выбирают организацию, ориентируясь на базу прохождения практики, место работы или моделируя условную организацию. Определяют сферу ее деятельности (отраслевую принадлежность), организационную структуру управления, а также проводят описание этой организации Оценочные средства позволяют включить обучающихся в процесс организационного проектирования и анализа ОСУ и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. В процессе проведения деловой игры оценивается активность и подготовленность студентов.
Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

Зачет

При определении уровня достижений обучающихся на зачете учитывается:

- знание программного материала дисциплины;
- знания, необходимые для решения типовых заданий, умение выполнять предусмотренные программой типовые задания;
- владение методологией дисциплины, умение применять теоретические знания в нестандартных ситуациях при решении творческих заданий, обосновывать свои действия.

Проведение промежуточной аттестации в форме зачета позволяет сформировать индивидуальный балл студента по дисциплине по результатам текущего контроля, реализуемого в форме балльно-рейтинговой системы оценивания, т.к. оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. Преподаватель высчитывает индивидуальный балл как сумму баллов текущего и итогового контроля.

A	10	94-100	зачтено
A-	9	90-94	
B+	8	85-89	
B	7	80-84	

B-	6	75-79	
C+	5	70-74	
C	4	65-69	
C-	3	60-64	
D	2	55-59	
F	1	50-54	не зачтено
F	0	0-49	

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета на основе балльно-рейтинговой системы оценивания, то обучающийся сдает зачет, который проводится в форме собеседования по теоретическим вопросам, распределенным по билетам. Перечень теоретических вопросов и типовых тестовых контрольных заданий обучающиеся получают в начале семестра.