

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Якутская государственная сельскохозяйственная академия»

Кафедра Социально-гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР

 М.Н. Халдеева

26.06 2020 г.

Деловые и межкультурные коммуникации
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Социально-гуманитарных дисциплин
Учебный план	b380306_20_23_ТД.plx 38.03.06 ТОРГОВОЕ ДЕЛО направленность (профиль) "Коммерция в АПК"
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе:	
аудиторные занятия	60
самостоятельная работа	48

Виды контроля в семестрах:
зачеты 5

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр («Курс»-«Семестр на курсе»)	5 (3.1)		Итого	
	Неделя 15 5/6		уп	рп
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	30	30	30	30
Практические	30	30	30	30
Итого ауд.	60	60	60	60
Контактная работа	60	60	60	60
Сам. работа	48	48	48	48
Итого	108	108	108	108

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК *Свердлов*
11.06 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Отраслевая экономика и управление

Протокол от 11.06 2021 г. № 21-06
Зав. кафедрой Терютина М.М. *Терютина*

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК *Свердлов*
14.06 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Отраслевая экономика и управление

Протокол от 10.06 2022 г. № 22-06
Зав. кафедрой Терютина М.М. *Терютина*

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК *Свердлов*
05.06 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Отраслевая экономика и управление

Протокол от 02.06 2023 г. № 23-06
Зав. кафедрой Терютина М.М. *Терютина*

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК
_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Отраслевая экономика и управление

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Терютина М.М. _____

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью дисциплины «Межкультурная и деловая коммуникация» является обучение студентов теоретическим основам и практическим навыкам в области межкультурной и деловой коммуникации.

Задачи дисциплины:

- представить основные понятия и подходы к изучению межкультурной и деловой коммуникации; ознакомить студентов с проблемными областями межкультурной коммуникации;
- сформировать практические навыки эффективного взаимодействия с представителями западных и восточных культур;
- развить у студентов аналитические способности и навыки в понимании и познании процессов, формирующих культуру межкультурного и делового общения.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ПК-6: способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение

Знать:

Уровень 1	основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций
Уровень 2	речевые тактики и их использование в деловых коммуникациях
Уровень 3	виды договоров в профессиональной деятельности

Уметь:

Уровень 1	использовать на практике современные концептуальные подходы к деловым переговорам
Уровень 2	применять различные тактики ведения переговоров, выстраивая убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера
Уровень 3	выбирать контрагентов по сделкам, проводить с ними деловые переговоры

Владеть:

Уровень 1	методикой организации и проведения деловых бесед, переговоров, деловых совещаний, официальных приемов с использованием современных средств коммуникации
Уровень 2	планирования, разработки и организации различных видов и форм делового взаимодействия в
Уровень 3	способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение

ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать:

Уровень 1	принципы функционирования профессионального коллектива, норм поведения и социальные
Уровень 2	принципы функционирования профессионального коллектива, норм поведения и социальные,
Уровень 3	принципы функционирования профессионального коллектива, норм поведения и социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности тех или иных социальных общностей,

Уметь:

Уровень 1	работать в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные
Уровень 2	работать в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные
Уровень 3	работать в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия

Владеть:

Уровень 1	комплексом (системой) приемов взаимодействия с членами коллектива
Уровень 2	комплексом (системой) приемов взаимодействия с членами коллектива и этических норм, касающихся социальных различий
Уровень 3	комплексом (системой) приемов взаимодействия с членами коллектива и этических норм, касающихся социальных, этнических, конфессиональных, культурных различий

ОК-3: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Знать:

Уровень 1	принципы построения монологического и диалогического текста, и правил, относящихся к
-----------	--

Уровень 2	принципы построения монологического и диалогического текста и правил, относящихся ко всем
Уровень 3	принципы построения монологического и диалогического текстов и правил, относящихся ко всем языковым уровням: фонетическому (орфоэпия, орфография), лексическому (сочетаемость слов,
Уметь:	
Уровень 1	использовать приобретенные знания и знание русского языка в профессиональной деятельности
Уровень 2	использовать приобретенные знания и знание русского языка в профессиональной деятельности, в
Уровень 3	использовать приобретенные знания и знание русского языка в профессиональной деятельности, в профессиональной коммуникации и межличностном общении, в работе
Владеть:	
Уровень 1	способностью к ведению деловых дискуссий
Уровень 2	способностью к ведению деловых дискуссий, деловых коммуникаций
Уровень 3	способностью к ведению деловых дискуссий, деловых коммуникаций, работать в коллективе

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

2.1 Знать:	
2.1.1	- собственные потребности и ценностные ориентации, технику личной работы;
2.1.2	- свои перцептивные умения, т.е. способность воспринимать окружающее без субъективных искажений, без проявления стойких предубеждений в отношении тех или иных проблем, личностей, социальных
2.1.3	- способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
2.1.4	- способы работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
2.2 Уметь:	
2.2.1	- находить способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
2.2.2	- находить способы работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
2.2.3	- владеть своими чувствами психические состояния в связи с воздействием факторов внешней среды;
2.2.4	- находить способы персонализации внешней среды, т. е. те причины и факторы, в соответствии с которыми по отношению к каким-то элементам внешней среды проявляется чувство хозяина; - уровень своей экономической культуры, проявляющейся по отношению к элементам среды обитания.
2.3 Владеть:	
2.3.1	- готовностью воспринимать новое во внешней среде;
2.3.2	- возможностями в понимании норм и ценностей других социальных групп и культур;
2.3.3	- навыками находить способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
2.3.4	- навыками находить способы работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
3.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
3.1.1	Психология
3.1.2	Социология
3.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
3.2.1	Философия
3.2.2	Мотивация и стимулирование трудовой деятельности на предприятиях АПК
3.2.3	Социальные основы кооперации в АПК
3.2.4	Бизнес-инжиниринг в АПК
3.2.5	Бренд-менеджмент в сфере АПК
3.2.6	Психология
3.2.7	Товарный менеджмент в сфере АПК
3.2.8	Инновационные технологии в коммерции и бизнесе
3.2.9	Основы антикварного бизнеса

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
Неделя	15 5/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	30	30	30	30
Практические	30	30	30	30
Итого ауд.	60	60	60	60
Контактная работа	60	60	60	60
Сам. работа	48	48	48	48
Итого	108	108	108	108

Общая трудоемкость дисциплины (з.е.)

3 ЗЕТ

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.Введение к курсу						
1.1	Введение к деловой и межкультурной коммуникации /Лек/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК- 3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.2	Введение к деловой и межкультурной коммуникации /Пр/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК- 3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.3	Введение к деловой и межкультурной коммуникации /Ср/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК- 3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 2.МЕЖКУЛЬТУРНАЯ И ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ КАК НАУЧНАЯ ДИСЦИПЛИНА. КУЛЬТУРНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ						
2.1	Понятия «коммуникация» и подходы к его определению. Виды, уровни и функции коммуникации. /Лек/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК- 3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.2	Различия межкультурной коммуникации и межкультурного взаимодействия. Сущностные характеристики и механизмы межкультурной коммуникации. /Пр/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК- 3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.3	Основные концепции межкультурной коммуникации. Особенности деловой коммуникации. /Ср/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК- 3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 3.ПОНЯТИЕ «КУЛЬТУРА» И КУЛЬТУРНОЕ МНОГООБРАЗИЕ МИРА						

3.1	Понятие «культура», ее структура и функции. Основные формы распространения культуры. Культурные коммуникации. /Лек/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2	0	
3.2	Способы освоения культуры в процессе межкультурной коммуникации. Культурный шок. Понятия «культурная ценность» и «культурная норма». Ценностный и нормативный аспект межкультурной и деловой коммуникации. /Пр/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
3.3	Религия в системе межкультурного и профессионального общения. Диалог культур. Толерантность и эмпатия как специфические черты коммуникативных процессов. /Ср/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
Раздел 4. ТЕМА 3 КУЛЬТУРА И НАРОДЫ. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛИЗАЦИИ							
4.1	Антропосоциогенез и формирование человеческих рас. Народ, этнос, нация. Национальная самоидентичность. Этноцентризм. /Лек/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
4.2	Этнокультурные образцы и стереотипы как основа формирования этнического единства и этнокультурного разнообразия. Региональная типологизация культур. /Пр/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
4.3	Особенности современного типа культуры. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации /Ср/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
Раздел 5. ТЕМА 4 ОБЩЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ И В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ							
5.1	Понятие «общение», его смысловое содержание, цель, виды и формы. «Внутренний» и «внешний» аспекты общения. /Лек/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
5.2	Средства, функции и структура общения. Особенности общения в деловой и межкультурной коммуникации. /Пр/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
5.3	Стили общения. Механизмы и принципы общения. Слушание в процессе коммуникации. Барьеры в общении. /Ср/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

	Раздел 6. ТЕМА 5. ЯЗЫК КАК ЗНАКОВО-СИМВОЛИЧЕСКАЯ СИСТЕМА. ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ И ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ. КУЛЬТУРА РЕЧИ						
6.1	1. Основные виды знаков. Язык как знаково-символическая система. Функции языка. Язык культуры. Культура речи. /Лек/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
6.2	Вербальная коммуникация. Роль языка в межкультурном общении. Контекстуальность общения. Вербальные формы деловой коммуникации: беседы, публичные выступления, совещания, переговоры, телефонные разговоры (назначение и виды, методы подготовки и проведения). /Пр/	5	4	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
6.3	Знаковые формы записи. Особенности письменной коммуникации в деловом и межкультурном общении. /Ср/	5	6	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 7. ТЕМА 6 НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПРОЦЕССЕ МЕЖКУЛЬТУРНОГО И ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ						
7.1	Невербальные средства общения и их классификация. Телесный контакт, дистанция, ориентация относительно друг друга, поза, рассадка партнеров при общении. /Лек/	5	2	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
7.2	Мимические коды эмоциональных состояний. Национальные особенности мимических средств коммуникации. /Пр/	5	2	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
7.3	Язык жестов в деловом общении и межкультурной коммуникации. /Ср/	5	8	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 8. ТЕМА 7 ПРОБЛЕМЫ ПОНИМАНИЯ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ И ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ						
8.1	1. Сущность понимания в процессе коммуникации. Барьеры в процессе понимания и способы их устранения. /Лек/	5	2	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
8.2	Искусство спора. Особенности конфликтов в межкультурной коммуникации в процессе делового общения. /Пр/	5	2	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
8.3	Критика и комплименты в деловой и межкультурной коммуникации. /Ср/	5	8	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 9. ТЕМА 8 ЭТИКА И ЭТИКЕТ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ И ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ						

9.1	Понятия «этика». Основные принципы профессиональной этики. Виды и кодекс профессиональной этики. /Лек/	5	2	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2	0	
9.2	Правила поведения в общественных местах. Субординация. Правила делового общения на разных уровнях. Правила обращения. /Пр/	5	2	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2	0	
9.3	Понятие «этикет». Особенности этикета в деловой коммуникации (этикет деловых приемов и презентаций, деловой этикет в культуре внешности, подарки и сувениры). Национальные особенности делового этикета. «Мужское» и «женское» в деловой и межкультурной коммуникации. /Ср/	5	6	ПК-6 ОК-4 ОК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Система контроля за ходом и качеством усвоения студентами содержания данной дисциплины включает следующие виды:

Текущий контроль – проводится систематически с целью установления уровня овладения студентами учебного материала в течение семестра. К формам текущего контроля относятся: опрос, тестирование (Т), контрольной работы (К).

Выполнение этих работ является обязательным для всех студентов, а результаты являются основанием для выставления оценок (баллов) текущего контроля.

Промежуточный контроль – оценка уровня освоения материала по самостоятельным разделам дисциплины. Проводится в заранее определенные сроки. Проводится два промежуточных контроля в семестр. В качестве форм контроля применяют коллоквиумы, контрольные работы, самостоятельное выполнение студентами домашних заданий с отчетом (защитой), тестирование по материалам дисциплины.

Итоговый контроль – оценка уровня освоения дисциплины по окончании ее изучения в форме зачета (экзамена).

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) включает в себя:

- Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- Описание показателей и критериев оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины, описание шкал оценивания;
- Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств прилагается к рабочей программе дисциплины как приложение.

Фонд оценочных средств (ФОС) - комплекты методических и оценочных материалов, методик и процедур, предназначенных для определения соответствия или несоответствия уровня достижений обучающихся планируемым результатам обучения. ФОС должны соответствовать ФГОС и ООП, целям и задачам обучения, предметной области, быть достижимыми, исполнимыми, включать полноту представления материалов.

При составлении ФОС для каждого результата обучения по дисциплине, модулю, практике необходимо определить этапы формирования компетенций, формы контроля, показатели и критерии оценивания сформированности компетенции на различных этапах ее формирования, шкалы и процедуры оценивания.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

7.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Гаратухина, Ю.В	Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для вузов	Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 324с
Л1.2	Бутенина, Е.М	Практикум по межкультурной коммуникации: учебник и практикум для вузов	Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 184с
Л1.3	Гаратухина, Ю.В	Теория межкультурной коммуникации: учебник и практикум для вузов/	Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 265с.

7.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Дзялошинский, И.М	Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров	Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 433 с
Л2.2	Колышкина, Т.Б	Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов	Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 145с.
Л2.3	Спивак, В.А	Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для академического бакалавриата	Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 460с.
7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем			
7.3.1 Перечень программного обеспечения			
7.3.1.1	Adobe Reader		
7.3.1.2	LIBREOFFICE		
7.3.1.3	ПО «Визуальная студия тестирования». Комплекс для создания тестов и тестирования		
7.3.1.4	Windows Vista TM Home Basic K OEMAct		
7.3.2 Перечень информационных справочных систем			
7.3.2.1	Справочно-правовая система Консультант Плюс, версия Проф		
7.3.2.2	Википедия		
7.3.2.3	федеральный портал Российское образование		
8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)			
<p>№ 1.219: Аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации. Кабинет № 24 - 54,6 м² Оборудование Экран Digis Kontur-C 200x200 MW (DSK C-1103) – 1шт Переносной Проектор EP752, DPL,1024x788, 2800 ANSt Lm, 2200:1; Ноутбук Acer Aspire One AOD257-N57DGbb/White-Silver (WSVGA); Учебная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся. Программное обеспечение: Windows Vista TM Home Basic K OEMAct LIBREOFFICE Открытое лицензионное соглашение GNUGeneralPublicLicense Adobe Reader (бесплатная версия)</p>			
<p>№ 2.414 Учебная аудитория для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Кабинет №12, площадь 36,6 м² Оборудование: Компьютер преподавательский: Pentium Core 2 DuoE4500, DDR 512, HDD 80 GB; Combo Drive, Video, soundon board, sound PCI Creative, TV-Tuner Avermedia, корпусATX; Компьютер студенческий: компьютер- тонкий клиент TC-50 -15шт.; Монитор ЖК 19,5 Acer Viseo 203DXb (UM.IK3EE.002) черный -15 шт.; Наушники с микрофоном - 15 шт.; Проектор (AcerC 120) – 1 шт.; Экран Digis Kontur-C 200x200 MW (DSKC-1103); Учебная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся. Программное обеспечение: Операционная система UBUNTI linux, LIBREOFFICE (Открытое лицензионное соглашение) операционная система UBUNTI linux AdobeReader</p>			
<p>№ 2.114 Мультимедийный зал научной библиотеки для выполнения самостоятельной работы и курсового проектирования. Кабинет №54 – 78 м² Оборудование системный блок Corequad q6600, 4gb ram, 160gb - 1шт.; монитор benq g900wa -1 шт.; Системный блок Deponeon core2duo e8300, 2gb ram, hdd 160gb - 8 шт.;</p>			

<p>монитор lg w1934s - 8 шт., 4 тонких клиента Eltex tc-50</p> <p>Учебная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся.</p> <p>Программное обеспечение: бесплатная операционная система Calculate Linux; LIBREOFFICE Открытое лицензионное соглашение GNUGeneralPublicLicense.</p>
№ 2.413 Помещения для профилактического обслуживания учебного оборудования.
Кабинет №11 – 25,4 м²
№ 2.419 Помещения для хранения учебного оборудования.
Кабинет №24 – 14,9 м²
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Методические рекомендации (указания) по выполнению лабораторных (практических) работ определяют общие требования, правила и организацию проведения лабораторно-практических работ с целью оказания помощи обучающимся в правильном их выполнении в объеме определенного курса или его раздела в соответствии с действующими стандартами. См. moodle.yasa.ru и приложение 2 настоящей РПД.

2. Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы студентов предназначены для выполнения самостоятельной и контрольной работы в рамках реализуемых основных образовательных программ, соответствующих требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования. См. moodle.yasa.ru и приложение 3 настоящей РПД

10. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Доступность зданий образовательных организаций и безопасного в них нахождения. На территории вуза обеспечен доступ к зданиям и сооружениям, выделены места для парковки автотранспортных средств инвалидов.

В вузе продолжается работа по созданию без барьерной среды и повышению уровня доступности зданий и сооружений потребностям следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с нарушением зрения;
- с нарушением слуха;
- с ограничением двигательных функций.

В общем случае в стандартной аудитории места за первыми столами в ряду у окна и в среднем ряду предлагаются студентам с нарушениями зрения и слуха, а для обучаемых, передвигающихся в кресле-коляске, предусмотрены первый стол в ряду у дверного проема с увеличенной шириной проходов между рядами столов, с учетом подъезда и разворота кресла-коляски.

Для обучающихся лиц с нарушением зрения предоставляются: видеоувеличитель-монокуляр для просмотра Levenhuk Wise 8x25, электронный ручной видеоувеличитель видео оптик “wu-tv”, возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

Для обучающихся лиц с нарушением слуха предоставляются: аудитории со звукоусиливающей аппаратурой (колонки, микрофон), компьютерная техника в оборудованных классах, учебные аудитории с мультимедийной системой с проектором, аудиторий с интерактивными досками в аудиториях.

Для обучающихся лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата предоставляются: система дистанционного обучения Moodle, учебные пособия, методические указания в печатной форме, учебные пособия, методические указания в форме электронного документа.

В главном учебном корпусе, главном учебно-лабораторном корпусе и учебно-физкультурном корпусе имеются пандусы с кнопкой вызова в соответствии требованиями мобильности инвалидов и лиц с ОВЗ. Главный учебно-лабораторный корпус оборудован лифтом.

В главном учебном корпусе имеется гусеничный мобильный лестничный подъемник БК С100, облегчающие передвижение и процесс обучения инвалидов и соответствует европейским директивам. По просьбе студентов, передвигающихся в кресле-коляске возможно составление расписания занятий таким образом, чтобы обеспечить минимум передвижений по академии – на одном этаже, в одном крыле и т.д.

Направляющие тактильные напольные плитки располагаются в коридорах для обозначения инвалидам по зрению направления движения, а также для предупреждения их о возможных опасностях на пути следования.

Контрастная маркировка позволяет слабовидящим получать информацию о доступности для них объектов, изображенных на знаках общественного назначения и наличии препятствия.

Во всех учебных корпусах общественные уборные переоборудованы для всех категорий инвалидов и лиц с ОВЗ, с кнопкой вызова с выходом на дежурного вахтера.

Адаптация образовательных программ и учебно-методического обеспечения образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Исходя из конкретной ситуации и индивидуальных потребностей обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается: возможность включения в вариативную часть образовательной программы специализированных адаптационных дисциплин (модулей); приобретение печатных и электронных образовательных ресурсов, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся инвалидов; определение мест прохождения практик с учетом требований их доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья; проведение текущей и итоговой аттестации с учетом особенностей нозологий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; разработка при необходимости индивидуальных учебных планов и индивидуальных графиков обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья учебно- методическим отделом.

Во время проведения занятий в группах, где обучаются инвалиды и обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, возможно применение звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных и других средств для повышения уровня восприятия учебной информации обучающимися с различными нарушениями.

Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов может быть установлена с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.), при необходимости студенту-инвалиду может быть предоставлено дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

В университете имеется <http://sdo.agatu.ru/> - системы Moodle (модульная объектно-ориентированная динамическая учебная среда) виртуальной обучающей среды, свободная система управления обучением, ориентированная, прежде всего на организацию взаимодействия между преподавателем и студентами, а так же поддержки очного обучения.

Веб-портфолио располагается на информационном портале университета <http://stud.agatu.ru/>, который позволяет не только собирать, систематизировать, красочно оформлять, хранить и представлять коллекции работ зарегистрированного пользователя (артефакты), но и реализовать при этом возможности социальной сети. Интерактивность веб-портфолио обеспечивается возможностью обмена сообщениями, комментариями между пользователями сети, ведением блогов и записей. Посредством данных ресурсов студент имеет возможность самостоятельно изучать размещенные на сайте университета курсы учебных дисциплин, лекции, примеры решения задач, задания для практических, контрольных и курсовых работ, образцы выполнения заданий, учебно-методические пособия). Кроме того студент может связаться с преподавателем, чтобы задать вопрос по изучаемой дисциплине или получить консультацию по выполнению того или иного задания.

Комплексное сопровождение образовательного процесса и условия для здоровьесбережения. Комплексное сопровождение образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья привязано к структуре образовательного процесса, определяется его целями, построением, содержанием и методами. В вузе осуществляется организационно-педагогическое, медицинско-оздоровительное и социальное сопровождение образовательного процесса.

Организационно-педагогическое сопровождение направлено на контроль учебы студента с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с графиком учебного процесса. Оно включает контроль посещаемости занятий, помощь в организации самостоятельной работы, организацию индивидуальных консультаций для длительно отсутствующих студентов, контроль текущей и промежуточной аттестации, помощь в ликвидации академических задолженностей, коррекцию взаимодействия преподаватель – студент-инвалид. Все эти вопросы решаются совместно с кураторами учебных групп, заместителями деканов по воспитательной и по учебной работе.

Студенты с ограниченными возможностями здоровья имеют возможность работы с удаленными ресурсами электронно-библиотечных систем из любой точки, подключенной к сети Internet:

- Доступ к Электронно-библиотечной системе издательства «Лань»;
- Доступ к электронному ресурсу издательства «ЮРАЙТ» в рамках договора на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС;
- Доступ к ресурсу «Научно-издательский центр ИНФРА-М» в рамках договора на оказание услуг по предоставлению доступа
- Доступ к Научной электронной библиотеке ELibrary.ru;
- Доступ к Национальному цифровому ресурсу Руконт;
- Доступ к электронному каталогу Научной библиотеки на АИБС «Ирбис64»;
- Доступ к справочно- правовым системам Консультант Плюс и Гарант;
- Доступ к тематической электронной библиотеке и базе для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук «Университетская информационная система РОССИЯ».

В электронной библиотеке вуза предусмотрена возможность масштабирования текста и изображений без потери качества.

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Арктический государственный агротехнологический университет»
Экономический факультет
Кафедра «Отраслевая экономика и управление»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Дисциплина (модуль) Б1.Б.06 Деловые и межкультурные коммуникации

Образовательная программа 38.03.06 Торговое дело

Направленность (профиль) «Коммерция в АПК»


Квалификация Бакалавр

Форма обучения очная/заочная


Общая трудоемкость 108 ч., ЗЕТ - 3

Якутск – 2020 г.


Фонд оценочных средств составлен в соответствии с требованиями с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утверждённого Приказом Министра образования и науки Российской Федерации от 12 ноября 2015 г. № 1334

Зав. профилирующей кафедрой  / Терютина М.М. /
подпись фамилия, имя, отчество

Протокол заседания кафедры № 20-05 от «11» мая 2020 г.

Председатель методической комиссии факультета  / Пудов А.Г. /
подпись фамилия, имя, отчество

Протокол заседания МК ЭФ № 14 от «14» мая 2020 г.

И.о. декана экономического факультета  / Родина Н.В. /
подпись фамилия, имя, отчество

«14» мая 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение
2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.
3. Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины, описание шкал оценивания.
4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.
5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для проведения промежуточной аттестации обучающихся и является приложением к рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации», представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.), предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

Материалы ФОС для проведения промежуточной аттестации успеваемости студентов размещены в ИС Visual Testing Studio и Moodle (moodle.yasa.ru).

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

Этапы освоения компетенция по дисциплинам и учебным практикам формируются следующим образом: категории компетенций «знать» и «уметь» составляют I этап освоения, категория компетенции «владеть» соответствует II этапу освоения.

Перечень компетенций	Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП	Характеристика этапов формирования компетенций в соответствии с РПД
ПК-6	I этап формирования	<i>Знает:</i> виды договоров в профессиональной деятельности <i>Умеет:</i> выбирать контрагентов по сделкам, проводить с ними деловые переговоры
	II этап формирования	<i>Владеет:</i> способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение
ОК-3	I этап формирования	<i>Знает:</i> принципы построения монологического и диалогического текста. Правила, относящиеся ко всем языковым уровням: фонетическому (орфоэпия, орфография), лексическому (сочетаемость слов, выбор синонимов и др.), грамматическому (словообразование, морфология, синтаксис и пунктуация). <i>Умеет:</i> использовать приобретенные знания и знание русского языка в профессиональной деятельности, в профессиональной коммуникации и межличностном общении, в работе.
	II этап формирования	<i>Владеет:</i> способностью к ведению деловых дискуссий, деловых коммуникаций, к абстрактному мышлению, анализу и синтезу
ОК-4	I этап формирования	<i>Знает:</i> приемами саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности.

		<i>Умеет</i> :- формировать приоритетные цели деятельности, давая полную аргументацию принимаемым решениям при выборе способов выполнения деятельности.
	II этап формирования	<i>Владеет</i> :- полной системой знаний о содержании, особенностях процессов самоорганизации и самообразования, аргументированно обосновывает принятые решения при выборе технологий их реализации с учетом целей профессионального и личностного развития.

3. Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины, описание шкал оценивания

Перечень и описание компетенций		
Уровни освоения, показатель оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
<p>ПК-6: способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение</p> <p>ОК-3 - Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>ОК-4 - Способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>		
Не освоены	незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий;	0 – 60 Неудовлетворительно (не зачтено)
Уровень 1 (пороговый)	дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;	
Знать: ПК-6, ОК-4, ОК – 3,	-основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций - принципы построения монологического и диалогического текста. Правила, относящиеся к фонетическому уровню (орфоэпия, орфография); - Отдельные приемы саморегуляции, но допускать существенные ошибки при их реализации, не учитывать конкретные условия и свои возможности при принятии решений.	75 – 61 Удовлетворительно (зачтено)
Уметь: ПК-6, ОК-4, ОК – 3,	-методикой организации и проведения деловых бесед, переговоров, деловых совещаний, официальных приемов с использованием современных средств коммуникации	

	<ul style="list-style-type: none"> - использовать приобретенные знания и знание русского языка в профессиональной деятельности; - при планировании и установлении приоритетов целей профессиональной деятельности не полностью учитывает внешние и внутренние условия их достижения. 	
Владеть: <i>ПК-6, ОК-4,</i> <i>ОК – 3,</i>	<ul style="list-style-type: none"> - способностью к ведению деловых дискуссий; - частичными знаниями содержания процессов самоорганизации и самообразования, некоторыми комплексами особенностей и технологий реализации, но не может обосновать их соответствие запланированным целям профессионального совершенствования. - методикой организации и проведения деловых бесед, переговоров, деловых совещаний, официальных приемов с использованием современных средств коммуникации 	
Уровень 2 (продвинутой)	позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;	
Знать: <i>ПК-6, ОК-4,</i> <i>ОК – 3,</i>	<ul style="list-style-type: none"> - речевые тактики и их использование в деловых коммуникациях - принципы построения монологического и диалогического текста и правил, относящихся ко всем языковым уровням: фонетическому (орфоэпия, орфография) и лексическому (сочетаемость слов, выбор синонимов и др) - Реализацию приемов саморегуляции при выполнении деятельности в конкретных заданных условиях. 	
Уметь: <i>ПК-6, ОК-4,</i> <i>ОК – 3,</i>	<ul style="list-style-type: none"> - применять различные тактики ведения переговоров, выстраивая убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера - использовать приобретенные знания и знание русского языка в межличностном общении, в профессиональной коммуникации; - планировать цели деятельности с учетом условий их достижения, дает не полностью аргументированное обоснование соответствия выбранных способов выполнения деятельности намеченным целям 	<p style="text-align: center;">90 – 76 Хорошо (зачтено)</p>
Владеть: <i>ПК-6, ОК-4,</i> <i>ОК – 3,</i>	<ul style="list-style-type: none"> - планирования, разработки и организации различных видов и форм делового взаимодействия в управлении - способностью к ведению деловых дискуссий, деловых коммуникаций; - содержанием и особенностями процессов самоорганизации и самообразования, но давать неполное обоснование соответствия выбранных технологий реализации процессов целям профессионального роста. 	
Уровень 3 (высокий)	предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении;	
Знать: <i>ПК-6, ОК-4,</i>	<ul style="list-style-type: none"> - виды договоров в профессиональной деятельности - принципы построения монологического и 	<p style="text-align: center;">100 – 91 Отлично</p>

ОК – 3,	диалогического текстов и правил, относящихся ко всем языковым уровням: фонетическому (орфоэпия, орфография), лексическому (сочетаемость слов, выбор синонимов и др.), грамматическому (словообразование, морфология, синтаксис и пунктуация); - приемы саморегуляции при выполнении деятельности в условиях неопределенности.	(зачтено)
Уметь: ПК-6, ОК-4, ОК – 3,	-выбирать контрагентов по сделкам, проводить с ними деловые переговоры -использовать приобретенные знания и знание русского языка в профессиональной коммуникации и межличностном общении, в работе; -формировать приоритетные цели деятельности, давая полную аргументацию принимаемым решениям при выборе способов выполнения деятельности.	
Владеть: ПК-6, ОК-4, ОК – 3,	-способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение - способностью к ведению деловых дискуссий, деловых коммуникаций, работать в коллективе; -полной системой знаний о содержании, особенностях процессов самоорганизации и самообразования, аргументированно обосновывает принятые решения при выборе технологий их реализации с учетом целей профессионального и личностного развития.	

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

Типовые задания

ПК-6, ОК-4, ОК-3

Пакет 1.

1. Что такое документ? Каковы его функции?
2. Каковы отличительные признаки документа?
3. Назовите основные разновидности документов и дайте им краткую характеристику.
4. В чем состоит культура составления документов.
5. Какие документы входят в систему организационно-правовой организации?
6. Как составляются документы, относящиеся к распорядительной документации?
7. Какие документы относятся к справочно-информационной документации?

ПК-6, ОК-4, ОК-3

Пакет 2.

1. Назовите основные различия делового и бытового общения.
2. Какие сигналы иерархических отношений между преподавателем и студентом используются в нашем вузе?
3. Какие сигналы высокого статуса вправе использовать губернатор? Дорогой автомобиль? «Мигалка» на автомобиле? Персональный шофер? Телохранители? Предметы одежды (какие

именно)? Очень большой кабинет? Персональный секретарь и другие помощники? Лечение в специальной ВИП-больнице? Питание в отдельном кабинете?

4. Насколько обязательно использование сигналов высокого статуса для директора банка? Не лучше ли ему сэкономить, выбрав недорогой автомобиль и скромную обстановку в личном кабинете? Аргументируйте свою точку зрения

5. В шуточных правилах внутреннего распорядка одного учреждения было написано: Первое правило. Начальник всегда прав. Второе правило. Если начальник не прав — смотри первое правило. Третье правило. На работе друзей нет. Четвертое правило. На работе нет мужчин и женщин — только сотрудники.

7. Какое рациональное зерно можно обнаружить в этих правилах? Какие особенности делового общения они отражают?

ПК-6, ОК-4, ОК-3

Пакет 3.

1. Какие частные требования делового общения существуют в педагогической коммуникации?

2. Люди театра говорят: «Короля играет свита». Как Вы понимаете это выражение? Можно ли сказать, что топменеджера играет окружение?

3. Какую функциональную нагрузку выполняют следующие свойства официально-делового стиля: – ясность, точность, полнота и недвусмысленность формулировок; – подчеркнутая логичность изложения; – конкретность изложения и предпочтение фактов эмоциям; – стандартность, единообразие используемых средств; – использование специальной лексики, в том числе устаревшей; – преимущественно неличный характер общения: человек выступает не от себя лично, а от имени организации.

4. Почему в деловом общении приоритет отдается письменной форме?

5. Какой деловой документ используют для фиксации течения и итогов совещания?

6. Какой деловой документ используют для фиксации нарушения правил дорожного движения или иного правонарушения?

7. Какие деловые документы используют для подтверждения получения среднего или высшего образования?

ПК-6, ОК-4, ОК-3

Пакет 4.

1. Какой деловой документ используют для подтверждения качества товара?

2. Какой деловой документ использовали для подтверждения личности гражданина СССР?

3. Какой деловой документ используют для подтверждения отношения гражданина к воинской службе?

4. Какие деловые документы служат для фиксации итогов переговоров?

5. Должен ли чиновник уметь говорить и писать красиво? В чем должна проявляться красота его речи?

6. Что такое административно-деловой жаргон? В каких ситуациях чиновники его используют?

7. Когда и почему появились первые документы на русском языке?

ПК-6, ОК-4, ОК-3

Вариант 4.

1. Когда и почему появились первые российские правила составления документов?

2. Почему в постсоветский период значительно обновились правила российской деловой коммуникации?

3. В соответствии с традициями японского делового этикета, деловую беседу следует предварить элементами бытовой беседы. Соответствует ли это российским традициям? 4. В США принято, чтобы в кабинете (или рядом с кабинетом) врача, профессора, юриста на специальном стенде были представлены его дипломы, награды, сертификаты и иные

свидетельства его квалификации и общественного признания. Для чего это делается? Следует ли использовать этот опыт в России?

Критерии оценивания:

Правильное решение задачи, подробная аргументация своего решение, хорошее знание теоретических аспектов решения казуса, ответы на дополнительные вопросы по теме занятия - оцениваются в пять баллов. Правильное решение задачи, достаточная аргументация своего решение, хорошее знание теоретических аспектов решения казуса, частичные ответы на дополнительные вопросы по теме занятия - оцениваются в четыре балла. Частично правильное решение задачи, недостаточная аргументация своего решение, определённое знание теоретических аспектов решения казуса, частичные ответы на дополнительные вопросы по теме занятия - оцениваются в три балла. Неправильное решение задачи, отсутствие необходимых знание теоретических аспектов решения казуса - оцениваются в два балла.

Тестовые вопросы

ПК-6, ОК-4, ОК-3

1 вариант.

1. Деловая этика представляет собой...

- А) Деловые отношения предпринимателей
- Б)* Совокупность принципов поведения людей
- В) Поведение людей в конфликтных ситуациях
- Г) Личное поведение человека

2. Термин «этика» ввел...

- А) Демокрит
- Б) Сократ
- В) Платон
- Г)* Аристотель

3. Определить, что собеседник говорит неправде, позволяет:

- А)* Мимика и жесты
- Б) Характер собеседника
- В) Расположение за столом переговоров
- Г) Задаваемый собеседником вопрос

4. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон являются:

- А)* Деловые переговоры
- Б) Деловое общение
- В) Деловая беседа
- Г) Условное совещание

5. Чем больше сторон участвуют в позиционном совещании, тем их недостатки...

- А) Требуют быстреего искоренения
- Б) Становятся разнообразнее
- В) Меньше влияют на исход переговоров
- Г)* Становятся серьезнее

6. В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:

- А) Основной и дополнительный
- Б) Умышленный и непреднамеренный
- В) Официальный и неофициальный
- Г)* Краткий и полный

7. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по 3 общению, открытость для критики, самокритичность – это проявление принципа...

- А) Вежливости
- Б) Равенства
- В) Ответственности

Г)* Справедливости

8. Выбор стиля руководства зависит от:

- А) Напористости участников
- Б) Точки зрения руководителя на проблему
- В)* Ситуации и целей совещания
- Г) Состава участников

9. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, - это:

- А)* Обратная связь
- Б) Восприятие поступков
- В) Ощущение защиты
- Г) Осознание поведения

10. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными...

- А) Правилами проведения деловой беседы
- Б) Пунктами деловой беседы
- В) Практическими советами
- Г)* Этапами деловой беседы

11. Открытые вопросы – это вопросы, которые...

- А) Выясняют мотивы и позиции собеседников
- Б) Выявляют позитивные и нейтральные позиции
- В)* Требуют какой-то информации
- Г) Дополняют сведения о собеседнике

12. Во время публичного выступления интерес слушателей должен...

- А) Немного уменьшаться
- Б)* Расти
- В) Не пропадать
- Г) Оставаться на одном уровне

13. Следует знать, что активно слушать человек может в среднем...

- А) 40 минут
- Б)* 15 минут
- В) 30 минут
- Г) 60 минут

14. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы...

- А) Провокационные
- Б) Контрольные
- В)* Направляющие
- Г) Информационные

15. Цель формального приема в начале переговоров...

- А) Спровоцировать собеседников
- Б)* Создать атмосферу взаимопонимания
- В) Высказать точку зрения своей стороны
- Г) Выслушать точку зрения партнеров

16. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы...

- А)* Контрольные
- Б) Информационные
- В) Встречные
- Г) Однополосные

17. На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки...

- А)* 20-25
- Б) 10-15
- В) 5-7
- Г) 30-40

18. «Вы-подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы...

- А) Установить границы общения
- Б)* Лучше понять собеседника
- В) Обозначить свое ведущее положение
- Г) Определить роли в общении

19. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания – такое ведение совещания предполагает...

- А) Административный стиль
- Б) Авторитарный стиль
- В) Демократический стиль
- Г)* Дипломатический стиль

20. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы...

- А) Избегать личных оскорблений
- Б)* Избегать конфронтации
- В) Незаметно воздействовать на другую сторону переговоров
- Г) Мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

21. В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить...

- А) Условия выполнения договоренностей
- Б) Границы его компетентности
- В)* Нерешенные вопросы
- Г) Условия для дальнейшего сотрудничества

22. В начале делового совещания необходимо сразу...

- А)* Согласовать правила работы
- Б) Решить спорные вопросы
- В) Высказать одну из точек зрения
- Г) Объявить повестку дня

23. Чтобы дискуссия была результативной, в ней должны принимать участие...

- А) Сторонники эффективного решения проблемы
- Б)* Приверженцы противоположных точек зрения
- В) Сотрудники с разной степенью деловой заинтересованности
- Г) Компетентные специалисты

24. Из критериев к любой переговорной стратегии относятся...

- А)* Приводить к разумному соглашению
- Б)* Быть эффективными
- В) Затрагивать интересы третьих лиц
- Г)* Не портить отношения между сторонами

25. Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в:

- А)* Моральных кодексах
- Б) Должностных инструкциях
- В) Требованиях к подбору персонала
- Г) Управленческих рекомендациях

26. Отражение фактического состояния рассматриваемого вопроса на предприятии на день и час совещания отражает:

- А) Повестка совещания
- Б) Список участников совещания
- В)* Протокол результатов совещания
- Г) Регламент

27. Принципиальные переговоры будут успешными, если ...

- А)* Сделать разграничение между участниками и предметом переговоров
- Б) Разбираться с проблемой
- В) Сконцентрировать внимание на позициях сторон
- Г) Сосредоточиться на интересах сторон

28. Учет состава аудитории, содержания и характера выступления, объективная самооценка оратора - это факторы, влияющие на ...

- А) Деловую беседу
- Б) Принятие решения при переговорах
- В) На ход дискуссии
- Г)* Коммуникативное общение

29. Из понятий к началу деловой беседы относятся:

- А)* Создание благоприятной атмосферы
- Б)* Привлечение внимания к теме
- В)* Возбуждение интереса
- Г)* Установление контакта

30. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как:

- А) Равенство
- Б) Честность
- В)* Свобода
- Г) Справедливость

Критерии оценивания:

$K = \frac{A}{P}$ К – коэффициент усвоения, А – число правильных ответов, Р – общее число вопросов в тесте.

5 = 0,91-1

4 = 0,76-0,9

3 = 0,61-0,75

2 = 0,6

Перечень вопросов для зачета

ПК-6, ОК-4, ОК-3

1. Роль деловой коммуникации в управлении
2. Сущность деловой коммуникации
3. Основные задачи и принципы деловой коммуникации
4. Характеристики деловой коммуникации
5. Формы деловой коммуникации
6. Информационные технологии коммуникационного воздействия
7. Логико-диалогические технологии коммуникационного воздействия
8. Манипулятивные технологии коммуникационного воздействия
9. Суггестивные технологии коммуникационного воздействия
10. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления
11. Слушание в деловой коммуникации
12. Технология активного слушания в деловой коммуникации
13. Вопросы в деловой коммуникации
14. Ответы на вопросы в деловой коммуникации
15. Невербальные средства в деловой коммуникации
16. Репрезентативная система в деловой коммуникации
17. Деловое совещание. Когда созывать совещание.
18. Виды совещаний и их характеристика.
19. Этапы совещания.
20. Модерация совещания.
21. Критерии эффективности совещания. Ошибки совещания.
22. Деловой разговор
23. Деловая беседа по телефону
24. Пресс-конференция

25. Деловые переговоры
26. Торги
27. Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты, спор
28. Публичная речь
29. Презентация
30. Самопрезентация
31. Критерии оценки эффективности деловой коммуникации
32. Факторы повышения эффективности деловой коммуникации
33. Принципы конструктивных деловых коммуникаций
34. Коммуникативная личность.
35. Коммуникативная компетентность руководителя.

Критерии оценивания:

Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценки "хорошо" заслуживает студент обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Примерные темы рефератов

ПК-6, ОК-4, ОК-3

1. Понятия этика и культура управления, общее и различия.
2. Формирование современной культуры управления России.
3. Особенности культур управления разных стран.
4. Культура поведения в организации.
5. Принципы служебной этики руководителя.
6. Служебный этикет.
7. Этика поведения в бизнесе. Руководитель и эффективные коммуникации.
8. Эффективные способы разрешения конфликтов в организации.
9. Этика деловых переговоров.
10. Этика группового общения.
11. Корпоративная культура.
12. Культура поведения руководителя и исполнителя.
13. Культура приема и увольнения сотрудников.
14. Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи.

15. Культура письменной речи и административный деловой этикет.
16. Невербальные средства общения и деловой этикет.
17. Споры и конфликты в организации.
18. Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих.
19. Этнокультурные особенности делового этикета на государственной и муниципальной службе.
20. Этикет делового человека.
21. Этикет приветствий и представлений.
22. Этикет делового человека.
23. Внешний облик делового человека.
24. Этикет деловых отношений.

ПК-6, ОК-4, ОК-3

1. Конфликты в деловой сфере: сущность, возможные причины, методы их разрешения. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
2. Общение как социально-психологическая категория. Стороны общения, барьеры общения, механизмы перцепции, эффекты восприятия людьми друг друга.
3. Коммуникативная культура в деловом общении.
4. Деловое общение: сущность, виды, принципы.
5. Управление деловым общением. Социально-психологические методы управления общением.
6. Основы деловой риторики. Принципы речевого воздействия. Риторический инструментарий (набор коммуникационных эффектов).
7. Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи.
8. Правила подготовки публичного выступления.
9. Невербальная коммуникация в процессе делового общения.
10. Характеристика манипуляций в общении.
11. Правила нейтрализации манипуляций.
12. Сущность и назначение дистанционного общения, его виды.
13. Этические нормы телефонного разговора.
14. Культура делового письма. Правила составления резюме.
15. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
16. Правила проведения собеседования.
17. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
18. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
19. Конструктивная критика в деловом общении. Мотивы критики. Правила конструктивной критики.
20. Имидж делового человека.
21. Поведение в общественных местах.
22. Этикет деловых приемов.
23. Искусство комплимента.
24. Социально-психологический портрет массового человека.
25. Современные информационные системы и культура.
26. Массовая культура как предмет изучения современной культурологии и искусствоведения.
27. Влияние современного массового сознания на культуру и искусство.
28. Современная культура и искусство в информационном пространстве.
29. Сеть Интернет как элемент культуры.

Критерии оценивания

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

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.).

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 реферата.

Рецензент должен чётко сформулировать замечание и вопросы, желательно со ссылками на работу (можно на конкретные страницы работы), на исследования и фактические данные, которые не учёл автор.

Рецензент может также указать: обращался ли учащийся к теме ранее (рефераты, письменные работы, творческие работы, олимпиадные работы и пр.) и есть ли какие-либо предварительные результаты; как выпускник вёл работу (план, промежуточные этапы, консультация, доработка и переработка написанного или отсутствие чёткого плана, отказ от рекомендаций руководителя).

В конце рецензии руководитель и консультант, учитывая сказанное, определяют оценку. Рецензент сообщает замечание и вопросы учащемуся за несколько дней до защиты.

Учащийся представляет реферат на рецензию не позднее чем за неделю до экзамена. Рецензентом является научный руководитель. Опыт показывает, что целесообразно ознакомить ученика с рецензией за несколько дней до защиты. Оппонентов назначает председатель аттестационной комиссии по предложению научного руководителя. Аттестационная комиссия на экзамене знакомится с рецензией на представленную работу и выставляет оценку после защиты реферата. Для устного выступления ученику достаточно 10-20 минут (примерно столько времени отвечает по билетам на экзамене).

Оценка 5 ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка 4 – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка 2 – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Оценка 1 – реферат выпускником не представлен.

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

5.1. Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

**Справочная таблица процедур оценивания
(с необходимым комплектом материалов и критериями оценивания)**

№п/п	Процедуры оценивания	Краткая характеристика	Необходимое наличие материалов по оценочному средству в фонде	Критерии оценивания (примеры описания ¹)	Возможность формирования компетенции на каждом этапе		
					Знания	Навыки	Умения
1.	Контрольная работа (К)	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект Контроль-ных заданий по вариантам	<p><i>Контрольная работа оценивается удовлетворительной оценкой (61-100 б.) и неудовлетворительной (≤60%):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • удовлетворительно – выполнено правильно не менее 50% заданий, работа выполнена по стандартной или самостоятельно разработанной методике, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, по ходу решения сделаны аргументированные выводы, самостоятельно выполнена графическая часть работы; • неудовлетворительно - студент не справился с заданием (выполнено правильно менее 50% задания варианта), не раскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в освещении вопроса, в решении задач, в выполнении графической части задания и т.д., а также выполнена не самостоятельно. 	+	+	
2.	Собеседование (С)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и	Вопросы по темам/разделам дисциплины Этика и эстетика	<p>100 баллов - в ответе отражены основные концепции и теории по данному вопросу, проведен их критический анализ и сопоставление, описанные теоретические положения иллюстрируются практическими примерами и экспериментальными данными. Студентом формулируется и обосновывается собственная точка зрения на заявленные проблемы, материал излагается профессиональным языком с использованием соответствующей системы понятий и терминов.</p> <p>75 баллов – в ответе описываются и сравниваются основные современные</p>	+		

¹ Обратите внимание, что в графе «Критерии оценивания» даны примеры критериев для оценивания типовых контрольных заданий, преподаватель имеет право скорректировать предложенные с учетом специфики дисциплины или дать свои собственные.

		рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.		<p>концепции и теории по данному вопросу, описанные теоретические положения иллюстрируются практическими примерами, студентом формулируется собственная точка зрения на заявленные проблемы, однако он испытывает затруднения в ее аргументации. Материал излагается профессиональным языком с использованием соответствующей системы понятий и терминов.</p> <p>65 баллов – в ответе отражены лишь некоторые современные концепции и теории по данному вопросу, анализ и сопоставление этих теорий не проводится. Студент испытывает значительные затруднения при иллюстрации теоретических положений практическими примерами. У студента отсутствует собственная точка зрения на заявленные проблемы. Материал излагается профессиональным языком с использованием соответствующей системы понятий и терминов.</p> <p>61 баллов – ответ не отражает современные концепции и теории по данному вопросу. Студент не может привести практических примеров. Материал излагается «житейским» языком, не используются понятия и термины соответствующей научной области.</p> <p>60 баллов – ответ отражает систему «житейских» представлений студента на заявленную проблему, студент не может назвать ни одной научной теории, не дает определения базовым понятиям.</p>			
3.	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий	$K = \frac{A}{P} \cdot K$ <p>– коэффициент усвоения, А – число правильных ответов, Р – общее число вопросов в тесте.</p> <p>5 = 0,85-1 4 = 0,7-0,84 3 = 0,6-0,69 2 = > 0,59</p>	+		
4.	Устный ответ (У) – сообщение по тематике практических занятий	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Темы и вопросы для обсуждения	<p>При оценке ответа студента надо руководствоваться следующими критериями, учитывать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) полноту и правильность ответа; 2) степень осознанности, понимания изученного; 3) языковое оформление ответа. <p>Отметка "5" ставится, если студент:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. <p>Отметка "4" ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же</p>	+		

				<p>требованиям, что и для отметки "5", но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.</p> <p>Отметка "3" ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого. <p>Отметка "2" ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка "2" отмечает такие недостатки в подготовке ученика, которые являются серьёзным препятствием к успешному овладению последующим материалом.</p>			
5.	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради	<p>В части текущего контроля студенты выполняют задания внеаудиторных самостоятельных работ. В качестве самостоятельной работы студентами могут быть составлены модели, таблицы и схемы, презентации и др.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>оценка «отлично» выставляется студенту, если он полно и грамотно дает ответы на поставленные вопросы, аргументировано поясняет схемы, алгоритмы, умеет выделять главное, обобщать, делать выводы, устанавливать межпредметные связи; отсутствуют ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала;</p> <p>оценка «хорошо» выставляется студенту, если он знает весь изученный программный материал, но в ответе на вопросы допускает недочеты, незначительные (негрубые) ошибки, применяет полученные знания на практике, испытывает затруднения при самостоятельном воспроизведении, требует незначительной помощи учителя;</p> <p>оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он при ответе допускает существенные недочеты (не менее 60% правильных ответов от общего числа), знает материал на уровне минимальных требований программы, затрудняется при ответах на видоизмененные вопросы;</p> <p>оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он показывает знание и усвоение материала на уровне ниже минимальных требований программы, дает ответы с существенными недочетами (менее 60% правильных ответов от общего числа), отсутствуют умения работать на уровне воспроизведения, допускает затруднения при ответах на стандартные вопросы.</p> <p><u>Грубыми считаются следующие ошибки:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · незнание определений основных понятий; · неумение выделить в ответе главное; · неумение применять знания для объяснения явлений; 	+	+	

				<ul style="list-style-type: none"> · неумение делать выводы и обобщения; · неумение пользоваться первоисточниками и справочниками. <p><u>К негрубыми ошибкам следует отнести:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · неточность формулировок, определений, понятий, вызванная неполнотой охвата основных признаков определяемого понятия или заменой одного - двух из этих признаков второстепенными; · недостаточно продуманный план ответа (нарушение логики, подмена отдельных основных вопросов второстепенными); · нерациональные методы работы со справочной и другой литературой. 						
6.	Доклад, Сообщение (Д)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Средство контроля, важное для формирования универсальных компетенций обучающегося, при развитии навыков самостоятельного творческого мышления и изложения собственных умозаключений на основе изученного или прочитанного материала.	Темы докладов, сообщений	<p>10 баллов: Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash-презентация, видео-презентация и др.) Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые).</p> <p>8 баллов: Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash-презентация, видео-презентация и др.) Содержание доклада включает в себя информацию из основных источников (методическое пособие), дополнительные источники информации не использовались. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Структура доклада сохранена (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры).</p> <p>6 баллов: Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры).</p> <p>4 балла: Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией только из методического пособия. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствуют выводы и примеры. Оригинальность выполнения низкая.</p> <p>0 баллов: Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий и других наглядных материалов. Содержание ограничено информацией только из методического пособия. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана.</p>		+	+			
7.	Эссе	Самостоятельная письменная работа студента небольшого объема и свободной	Тематика эссе	<table border="1"> <tr> <td>Знание и понимание теоретического</td> <td>- рассматриваемые понятия определяются четко и полно, приводятся соответствующие примеры, - используемые понятия строго соответствуют</td> <td>2</td> </tr> </table>	Знание и понимание теоретического	- рассматриваемые понятия определяются четко и полно, приводятся соответствующие примеры, - используемые понятия строго соответствуют	2		+	+
Знание и понимание теоретического	- рассматриваемые понятия определяются четко и полно, приводятся соответствующие примеры, - используемые понятия строго соответствуют	2								

		<p>композиции. Эссе выражает индивидуальные впечатления и размышления по конкретному вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета; может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный или беллетристический характер. Средство контроля, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.</p>		<p>материала</p>	<p>теме, - самостоятельность выполнения работы</p>				
				<p>Анализ и оценка информации</p>	<p>- грамотно применяется категория анализа, - умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений, - объясняются альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему, - обоснованно интерпретируется текстовая информация, - дается личная оценка проблеме</p>	4			
				<p>Построение суждений</p>	<p>- изложение ясное и четкое, - приводимые доказательства логичны - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией, - приводятся различные точки зрения и их личная оценка, - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи</p>	4			
8.	Реферат	Самостоятельная письменная	Темы рефератов	Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: <u>новизна</u> текста; <u>обоснованность</u> выбора источника; <u>степень</u>				+	+

		<p>аналитическая работа, выполняемая на основе преобразования документальной информации, раскрывающая суть изучаемой темы; представляет собой краткое изложение содержания книги, научной работы, результатов изучения научной проблемы важного социально-культурного, народнохозяйственного или политического значения. Реферат отражает различные точки зрения на исследуемый вопрос, в том числе точку зрения самого автора.</p>	<p><u>раскрытия</u> сущности вопроса; <u>соблюдения требований</u> к оформлению.</p> <p><u>Новизна текста:</u> <u>а) актуальность</u> темы исследования; <u>б) новизна и самостоятельность</u> в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); <u>в) умение работать с исследованиями</u>, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; <u>г) явленность авторской позиции</u>, самостоятельность оценок и суждений; <u>д) стилевое единство текста</u>, единство жанровых черт.</p> <p><u>Степень раскрытия сущности вопроса:</u> <u>а) соответствие</u> плана теме реферата; <u>б) соответствие</u> содержания теме и плану реферата; <u>в) полнота и глубина</u> знаний по теме; <u>г) обоснованность</u> способов и методов работы с материалом; <u>е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять</u> различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).</p> <p><u>Обоснованность выбора источников:</u> <u>а) оценка</u> 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.).</p> <p><u>Соблюдение требований к оформлению:</u> <u>а) насколько верно</u> оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; <u>б) оценка грамотности и культуры изложения</u> (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; <u>в) соблюдение требований</u> к объёму реферата.</p> <p>Рецензент должен чётко сформулировать замечание и вопросы, желательно со ссылками на работу (можно на конкретные страницы работы), на исследования и фактические данные, которые не учёл автор.</p> <p>Рецензент может также указать: <u>обращался ли</u> учащийся к теме ранее (рефераты, письменные работы, творческие работы, олимпиадные работы и пр.) и есть ли какие-либо предварительные результаты; <u>как выпускник вёл работу</u> (план, промежуточные этапы, консультация, доработка и переработка написанного или отсутствие чёткого плана, отказ от рекомендаций руководителя).</p> <p>В конце рецензии руководитель и консультант, учитывая сказанное, определяют оценку. Рецензент сообщает замечание и вопросы учащемуся за несколько дней до защиты.</p> <p>Учащийся представляет реферат на рецензию не позднее чем за неделю до экзамена. Рецензентом является научный руководитель. Опыт показывает, что целесообразно ознакомить ученика с рецензией за несколько дней до защиты. Оппонентов назначает председатель аттестационной комиссии по предложению научного руководителя. Аттестационная комиссия на экзамене знакомится с рецензией на представленную работу и выставляет оценку после защиты реферата. Для устного выступления ученику достаточно 10-20 минут (примерно столько времени отвечает по билетам на экзамене).</p> <p>Оценка 5 ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена</p>			
--	--	---	--	--	--	--

				<p>собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>Оценка 4 – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.</p> <p>Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.</p> <p>Оценка 2 – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.</p> <p>Оценка 1 – реферат выпускником не представлен.</p>			
9.	Зачет (3)	<p>Курсовые экзамены по всей дисциплине или ее части преследуют цель оценить работу студента за курс (семестр), полученные теоретические знания, прочность их, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их к решению практических задач.</p>	<p>Вопросы для подготовки. Комплект экзаменационных билетов.</p>	<p>Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.</p> <p>Оценки "хорошо" заслуживает студент обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.</p> <p>Оценки "удовлетворительно" заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.</p> <p>Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, обнаружившему пробелы в</p>	+	+	+

				знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.			
--	--	--	--	--	--	--	--

1.2. Критерии сформированности компетенций по разделам

Образец заполнения

Код занятия	Наименование разделов и тем/вид занятия/	Компетенции	Процедура оценивания	Всего баллов	Не освоены	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 3
1.	Культура делового общения. Специфика делового общения. Что значит владеть культурой делового общения. Речь в деловом общении /Лек/	ПК-6, ОК-4, ОК-3	Т, з	10	0-5	6-7	8-9	10
2.	Социально-психологическая компетентность специалиста как необходимое условие его профессионализма /Пр/	ПК-6, ОК-4, ОК-3	У, з	10	0-5	6-7	8-9	10
3.	Позиции в деловом общении, ведущие к успеху /Ср/	ПК-6, ОК-4, ОК-3	У, д, Р	10	0-5	6-7	8-9	10
4.	Тема 1.2. Восприятие и понимание партнера по общению. Приоритетные каналы восприятия. Механизмы восприятия и понимания. Можно ли предвидеть поведение партнера. /Лек/	ПК-6, ОК-4, ОК-3	У, д	10	0-5	6-7	8-9	10
5.	Тренинг деловой беседы, ведения переговоров, деловой дискуссии /Пр/	ПК-6, ОК-4, ОК-3	Т, з	10	0-5	6-7	8-9	10
6.	Тренинг деловой беседы, ведения переговоров, деловой дискуссии /Ср/	ПК-6, ОК-4, ОК-3	К, с, з	10	0-5	6-7	8-9	10
7.	Тема 2.1. Имидж делового человека. Внешнее впечатление. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление /Лек/	ПК-6, ОК-4, ОК-3	У, д, с, з	10	0-5	6-7	8-9	10
8.	Изучение социально-психологических явлений в малой группе /Пр/	ПК-6, ОК-4, ОК-3	У, д, с, з	10	0-5	6-7	8-9	10

9.	Типы трансактов /Ср/	ПК-6, ОК-4, ОК-3	У, 3	10	0-5	6-7	8-9	10
10.	Возможные установки в деловом общении /Ср/	ПК-6, ОК-4, ОК-3	У, 3	10	0-5	6-7	8-9	10

Макет оформления комплекта заданий для контрольной работы

Комплект заданий для контрольной работы

1. На основе наблюдений за людьми определите показатели уверенного поведения. Продемонстрируйте уверенное поведение в ситуации.
2. На основе применения алгоритма активного слушания в бытовых ситуациях обозначьте преимущества и наиболее эффективные приемы активного слушания. Приведите примеры.
3. Подготовьте публичное выступление по любой теме на 5-7 минут. На что важно обратить внимание при подготовке публичного выступления?
4. Как вы извинитесь: перед руководителем, за то, что Вы опоздали; перед деловым партнером за то, что вынуждены отменить заранее запланированную встречу с ним; перед клиентом за то, что его заказ оказался невыполненным в срок; перед коллегой за то, что не сдержали свое обещание помочь ему.
5. Скорректируйте обратную связь сотруднику: «Сергей, ты слишком навязчив», «Иван, ты становишься упрямым», «Анна, ты копуша», «Владимир, ты грубиян».
6. Напишите диалог «руководитель-подчиненный». Руководитель в ходе деловой беседы дает производственное задание подчиненному, а подчиненный – отказывается от его выполнения.
7. Вам предстоит провести совещание в связи с возникновением непредвиденной ситуации. Какую подготовительную работу Вы должны выполнить, чтобы обеспечить эффективность совещания?
8. Вам предстоит провести плановое совещание. Какую подготовительную работу Вы должны выполнить, чтобы обеспечить эффективность совещания?
9. Вы заметили, что участники совещания часто стремятся к обсуждению возможности проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рационально. Вам же кажется, что не мешало бы поискать и другие варианты. Какие действия Вы предпримете?
10. Бывает, что на совещаниях люди не слушают друг друга, а обсуждение проблемы превращается в обсуждение личных позиций участников совещания, и конкретные доводы того или иного из них игнорируются присутствующими. Как Вам следует вести себя в данной ситуации?
11. Вам трудно говорить перед аудиторией. Вы не можете собраться перед выступлением на «публике», даже перед небольшой группой коллег. Какие методы подготовки к выступлению Вы будете применять? Как приобрести уверенность в себе? О чем надо помнить в процессе выступления, какие соблюдать правила?
12. Один из работников на совещаниях персонала обычно занимает позицию противостояния. Какие способы воздействия на этого сотрудника Вы могли бы предложить?
13. Вы – менеджер предприятия. Всем известно, что ваш генеральный директор – руководитель не из худших, но имеет привычку на совещаниях выбирать «козлом отпущения» одного из присутствующих и без особых на то причин устраивать ему «разгон». Сегодня дошла очередь и до Вас... Ваши действия?
14. Используйте метод расчленения и аргументируйте свой отказ в следующей ситуации: «Принеси нам всем, пожалуйста, по чашечке кофе. Во-первых, нам уже пора отдохнуть; во-вторых, тебе самому хочется сделать всем приятное и, наконец, ты у нас самая молодая».
15. Определите характер ошибок в следующих предложениях: «Они внесли огромную лепту в выполнение плана»; «Состоялся первый дебют молодой актрисы на московской сцене»; «В этом тесте выступления много дефектов»; «Факторы доказывают, что наше производство неуклонно растет».
16. Сформулируйте несколько комплиментов своему коллеге. Какие психологические приемы Вы использовали при составлении комплимента?
17. Подчиненный Вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако Ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как Вам себя вести?
18. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов. В конце

- разговора Вы поняли, что критика, с которой Вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что Вы предпримите?
19. Всякий раз, когда Вы ведете серьезный разговор с одной из Ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, Вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, Вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?
20. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после Ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?
21. У Вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом Вам кажется, что Вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что Вы предпримите для изменения ситуации и улучшения работы?
22. Вы приняли на работу молодого специалиста, который превосходно справляется с работой. Вместе с тем, он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете сигналы о его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?
23. Во время делового взаимодействия с Вами Ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая Ваших замечаний по поводу очередного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает Ваш авторитет. Что Вы предпримите?
24. Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев». Однако Вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем Вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что Вы предпримите?
25. У вас важный разговор с деловым партнером. Ваш сотрудник то и дело его прерывает. Сформулируйте «Я-сообщение», уместное в данной ситуации.
26. Клиент высказывает Вам недовольство работой Вашего подчиненного: «Ваш сотрудник, Алексей, позволил себе разговаривать со мной в грубой, неуправляемой форме, резко и неуважительно. Прошу Вас разобраться в ситуации». Сформулируйте к высказыванию клиента эмпатическую реплику, перефразирование и резюмирование.
27. «Отличие государственного деятеля от политика в том, что политик ориентируется на следующие выборы, а государственный деятель на следующее поколение» (Уинстон Черчилль). Напишите текст на основе данного афоризма: либо подтверждение, либо опровержение утверждаемой в нем мысли. Проиллюстрируйте свой тезис: А) примером из жизни; Б) ссылкой на авторитет; В) образным аргументом.

Критерии оценки:

Контрольная работа оценивается удовлетворительной оценкой (61-100 б.) и неудовлетворительной ($\leq 60\%$):

удовлетворительно – выполнено правильно не менее 50% заданий, работа выполнена по стандартной или самостоятельно разработанной методике, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, по ходу решения сделаны аргументированные выводы, самостоятельно выполнена графическая часть работы;

неудовлетворительно - студент не справился с заданием (выполнено правильно менее 50% задания варианта), не раскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в освещении вопроса, в решении задач, в выполнении графической части задания и т.д., а также выполнена не самостоятельно.]

Составитель _____
(подпись)

**Макет оформления тем для эссе
(рефератов, докладов, сообщений)
Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)**

1. Понятия этика и культура управления, общее и различия.
2. Формирование современной культуры делового общения России.
3. Особенности культур разных стран.
4. Культура поведения в организации.
5. Принципы служебной этика руководителя.
6. Служебный этикет.
7. Этика поведения в бизнесе. Руководитель и эффективные коммуникации.
8. Эффективные способы разрешения конфликтов в организации.
9. Этика деловых переговоров.
10. Этика группового общения.
11. Корпоративная культура.
12. Культура поведения руководителя и исполнителя.
13. Культура приема и увольнения сотрудников.
14. Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи.
15. Культура письменной речи и административный деловой этикет.
16. Невербальные средства общения и деловой этикет.
17. Споры и конфликты в организации.
18. Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих.
19. Этнокультурные особенности делового этикета на государственной и муниципальной службе.
20. Современные эстетические направления.
21. Понятие красоты в современном искусстве.
22. Взаимосвязь и закономерность этики и эстетики.

10 баллов:

Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые).

8 баллов:

Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Содержание доклада включает в себя информацию из основных источников (методическое пособие), дополнительные источники информации не использовались. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Структура доклада сохранена (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры).

6 баллов:

Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры).

4 балла:

Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией только из методического пособия. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствуют выводы и примеры. Оригинальность выполнения низкая.

0 баллов:

Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий и других наглядных материалов. Содержание ограничено информацией только из методического пособия. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана.

Составитель _____
(подпись)

« ____ » _____ 20 г.

**Макет оформления вопросов для теста
Комплект тестовых вопросов**

1 вариант.

1. Деловая этика представляет собой...

- А) Деловые отношения предпринимателей
- Б)* Совокупность принципов поведения людей
- В) Поведение людей в конфликтных ситуациях
- Г) Личное поведение человека

2. Термин «этика» ввел...

- А) Демокрит
- Б) Сократ
- В) Платон
- Г)* Аристотель

3. Определить, что собеседник говорит неправде, позволяет:

- А)* Мимика и жесты
- Б) Характер собеседника
- В) Расположение за столом переговоров
- Г) Задаваемый собеседником вопрос

4. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон являются:

- А)* Деловые переговоры
- Б) Деловое общение
- В) Деловая беседа
- Г) Условное совещание

5. Чем больше сторон участвуют в позиционном совещании, тем их недостатки...

- А) Требуют быстрейшего искоренения
- Б) Становятся разнообразнее
- В) Меньше влияют на исход переговоров
- Г)* Становятся серьезнее

6. В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:

- А) Основной и дополнительный
- Б) Умышленный и непреднамеренный
- В) Официальный и неофициальный
- Г)* Краткий и полный

7. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по 3 общению, открытость для критики, самокритичность – это проявление принципа...

- А) Вежливости
- Б) Равенства
- В) Ответственности
- Г)* Справедливости

8. Выбор стиля руководства зависит от:

- А) Напористости участников
- Б) Точки зрения руководителя на проблему
- В)* Ситуации и целей совещания
- Г) Состав участников

9. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, - это:

- А)* Обратная связь
- Б) Восприятие поступков
- В) Ощущение защиты
- Г) Осознание поведения

10. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными...

- А) Правилами проведения деловой беседы
- Б) Пунктами деловой беседы
- В) Практическими советами

Г)* Этапами деловой беседы

11. Открытые вопросы – это вопросы, которые...

- А) Выясняют мотивы и позиции собеседников
- Б) Выявляют позитивные и нейтральные позиции
- В)* Требуют какой-то информации
- Г) Дополняют сведения о собеседнике

12. Во время публичного выступления интерес слушателей должен...

- А) Немного уменьшаться
- Б)* Расти
- В) Не пропадать
- Г) Оставаться на одном уровне

13. Следует знать, что активно слушать человек может в среднем...

- А) 40 минут
- Б)* 15 минут
- В) 30 минут
- Г) 60 минут

14. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы...

- А) Провокационные
- Б) Контрольные
- В)* Направляющие
- Г) Информационные

15. Цель формального приема в начале переговоров...

- А) Спровоцировать собеседников
- Б)* Создать атмосферу взаимопонимания
- В) Высказать точку зрения своей стороны
- Г) Выслушать точку зрения партнеров

16. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы...

- А)* Контрольные
- Б) Информационные
- В) Встречные
- Г) Однополосные

17. На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки...

- А)* 20-25
- Б) 10-15
- В) 5-7
- Г) 30-40

18. «Вы-подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы...

- А) Установить границы общения
- Б)* Лучше понять собеседника
- В) Обозначить свое ведущее положение
- Г) Определить роли в общении

19. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания – такое ведение совещания предполагает...

- А) Административный стиль
- Б) Авторитарный стиль
- В) Демократический стиль
- Г)* Дипломатический стиль

20. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы...

- А) Избегать личных оскорблений
- Б)* Избегать конфронтации
- В) Незаметно воздействовать на другую сторону переговоров
- Г) Мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

21. В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить...

- А) Условия выполнения договоренностей
- Б) Границы его компетентности
- В)* Нерешенные вопросы
- Г) Условия для дальнейшего сотрудничества

22. В начале делового совещания необходимо сразу...

- А)* Согласовать правила работы
- Б) Решить спорные вопросы
- В) Высказать одну из точек зрения
- Г) Объявить повестку дня

23. Чтобы дискуссия была результативной, в ней должны принимать участие...

- А) Сторонники эффективного решения проблемы
- Б)* Приверженцы противоположных точек зрения
- В) Сотрудники с разной степенью деловой заинтересованности
- Г) Компетентные специалисты

24. Из критериев к любой переговорной стратегии относятся...

- А)* Приводить к разумному соглашению
- Б)* Быть эффективными
- В) Затрагивать интересы третьих лиц
- Г)* Не портить отношения между сторонами

25. Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в:

- А)* Моральных кодексах
- Б) Должностных инструкциях
- В) Требованиях к подбору персонала
- Г) Управленческих рекомендациях

26. Отражение фактического состояния рассматриваемого вопроса на предприятии на день и час совещания отражает:

- А) Повестка совещания
- Б) Список участников совещания
- В)* Протокол результатов совещания
- Г) Регламент

27. Принципиальные переговоры будут успешными, если ...

- А)* Сделать разграничение между участниками и предметом переговоров
- Б) Разбираться с проблемой
- В) Сконцентрировать внимание на позициях сторон
- Г) Сосредоточиться на интересах сторон

28. Учет состава аудитории, содержания и характера выступления, объективная самооценка оратора - это факторы, влияющие на ...

- А) Деловую беседу
- Б) Принятие решения при переговорах
- В) На ход дискуссии
- Г)* Коммуникативное общение

29. Из понятий к началу деловой беседы относятся:

- А)* Создание благоприятной атмосферы
- Б)* Привлечение внимания к теме
- В)* Возбуждение интереса
- Г)* Установление контакта

30. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как:

- А) Равенство
- Б) Честность
- В)* Свобода
- Г) Справедливость

Критерии оценивания:

$K = \frac{A}{P}$ К – коэффициент усвоения, А – число правильных ответов, Р – общее число вопросов в тесте.

5 = 0,91-1

4 = 0,76-0,9

3 = 0,61-0,75

2 = > 0,6

Составитель _____

(подпись)

« _____ » _____ 20 г.

Макет оформления Перечень зачетных вопросов

1. Роль деловой коммуникации в управлении
2. Сущность деловой коммуникации
3. Основные задачи и принципы деловой коммуникации
4. Характеристики деловой коммуникации
5. Формы деловой коммуникации
6. Информационные технологии коммуникационного воздействия
7. Логико-диалогические технологии коммуникационного воздействия
8. Манипулятивные технологии коммуникационного воздействия
9. Суггестивные технологии коммуникационного воздействия
10. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления
11. Слушание в деловой коммуникации
12. Технология активного слушания в деловой коммуникации
13. Вопросы в деловой коммуникации
14. Ответы на вопросы в деловой коммуникации
15. Невербальные средства в деловой коммуникации
16. Репрезентативная система в деловой коммуникации
17. Деловое совещание. Когда созывать совещание.
18. Виды совещаний и их характеристика.
19. Этапы совещания.
20. Модерация совещания.
21. Критерии эффективности совещания. Ошибки совещания.
22. Деловой разговор
23. Деловая беседа по телефону
24. Пресс-конференция
25. Деловые переговоры
26. Торги
27. Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты, спор
28. Публичная речь
29. Презентация
30. Самопрезентация
31. Критерии оценки эффективности деловой коммуникации
32. Факторы повышения эффективности деловой коммуникации
33. Принципы конструктивных деловых коммуникаций
34. Коммуникативная личность.
35. Коммуникативная компетентность руководителя.

Критерии оценивания:

Оценки "отлично" (зачтено) заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценки "хорошо" (зачтено) заслуживает студент обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки "удовлетворительно" (зачтено) заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка "неудовлетворительно" (незачтено) выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного

учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Составитель _____

« ____ » _____ 20 г.

Макет оформления Примерные темы рефератов

1. Понятия этика и культура управления, общее и различия.
2. Формирование современной культуры управления России.
3. Особенности культур управления разных стран.
4. Культура поведения в организации.
5. Принципы служебной этика руководителя.
6. Служебный этикет.
7. Этика поведения в бизнесе. Руководитель и эффективные коммуникации.
8. Эффективные способы разрешения конфликтов в организации.
9. Этика деловых переговоров.
10. Этика группового общения.
11. Корпоративная культура.
12. Культура поведения руководителя и исполнителя.
13. Культура приема и увольнения сотрудников.
14. Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи.
15. Культура письменной речи и административный деловой этикет.

1. Понятия этика и культура управления, общее и различия.
2. Формирование современной культуры управления России.
3. Особенности культур управления разных стран.
4. Культура поведения в организации.
5. Принципы служебной этика руководителя.
6. Служебный этикет.
7. Этика поведения в бизнесе. Руководитель и эффективные коммуникации.
8. Эффективные способы разрешения конфликтов в организации.
9. Этика деловых переговоров.
10. Этика группового общения.
11. Корпоративная культура.
12. Культура поведения руководителя и исполнителя.
13. Культура приема и увольнения сотрудников.
14. Речевой этикет в деловом общении: культура устной речи.
15. Культура письменной речи и административный деловой этикет.

1. Невербальные средства общения и деловой этикет.
2. Споры и конфликты в организации.
3. Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих.
4. Этнокультурные особенности делового этикета на государственной и муниципальной службе.
5. Невербальные средства общения и деловой этикет.
6. Споры и конфликты в организации.
7. Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих.
8. Этнокультурные особенности делового этикета на государственной и муниципальной службе.

Критерии оценивания

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

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.).

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 объему реферата.

Рецензент должен чётко сформулировать замечание и вопросы, желательно со ссылками на работу (можно на конкретные страницы работы), на исследования и фактические данные, которые не учёл автор.

Рецензент может также указать: обращался ли учащийся к теме ранее (рефераты, письменные работы, творческие работы, олимпиадные работы и пр.) и есть ли какие-либо предварительные результаты; как выпускник вёл работу (план, промежуточные этапы, консультация, доработка и переработка написанного или отсутствие чёткого плана, отказ от рекомендаций руководителя).

В конце рецензии руководитель и консультант, учитывая сказанное, определяют оценку. Рецензент сообщает замечание и вопросы учащемуся за несколько дней до защиты.

Учащийся представляет реферат на рецензию не позднее чем за неделю до экзамена. Рецензентом является научный руководитель. Опыт показывает, что целесообразно ознакомить ученика с рецензией за несколько дней до защиты. Оппонентов назначает председатель аттестационной комиссии по предложению научного руководителя. Аттестационная комиссия на экзамене знакомится с рецензией на представленную работу и выставляет оценку после защиты реферата. Для устного выступления ученику достаточно 10-20 минут (примерно столько времени отвечает по билетам на экзамене).

Оценка 5 ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка 4 – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержа-

нии реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка 2 – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Оценка 1 – реферат выпускником не представлен.

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ ПО ФОС ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

основной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело, направленность (профиль) «Коммерция в АПК»

Представленный к экспертизе фонд оценочных средств соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» ноября 2015 г. № 1334.

Оценочные средства промежуточного контроля соответствуют целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки соответствует целям и задачам рабочих программ преподаваемых дисциплин реализации программы, разработаны для текущей и промежуточной аттестации и представляет собой совокупность разработанных кафедрами материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Задачами ФОС являются контроль и управление процессом, приобретения обучающимися знаний, умений, навыков и компетенций, заявленных в образовательной программе по данной специальности.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по изучению дисциплин включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на этапе прохождения практики, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Данные материалы позволяют в полной мере оценить результаты обучения по программе, а также оценить степень сформированности компетенций, умений и навыков в сфере профессионального общения.

Оценочные средства, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС, отвечают задачам профессиональной деятельности выпускника.

Оценочные средства и учебно-методическое обеспечение изучаемых дисциплин представлены в достаточном объеме.

Заключение: разработанные и представленные для экспертизы фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплинам (модулям) рекомендуются к использованию в процессе подготовки бакалавров по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело, направленность (профиль) «Коммерция в АПК».

Министр



А.П.Атласов