

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Комин Андрей Эдуардович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 05.09.2024 14:56:55  
Уникальный программный ключ:  
f6c6d686f0c899fdf76a1ed8b448452a10ca011af0947d8840c01b0c00ae2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Приморская государственная сельскохозяйственная академия»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Заведующий межинститутской кафедрой  
естественно-научных и социально-  
гуманитарных дисциплин  
\_\_\_\_\_ И.В. Жуплей  
(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ**

**ДЛЯ ВСЕХ НАПРАВЛЕНИЙ И НАПРАВЛЕННОСТЕЙ (ПРОФИЛЕЙ)**  
**ПОДГОТОВКИ**

**Квалификация (степень) выпускника: бакалавр**

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

## Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)

### а. модели контролируемых компетенций

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля):

Тип компетенции	Формулировка компетенции	Номер индикатора достижения цели	Формулировка индикатора достижения цели	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	Знать: особенности командного взаимодействия, управления конфликтами распределение командных ролей  Уметь: определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества
		УК-3.2	Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми взаимодействует в команде	Знать: методы управления командой  Уметь: учитывать особенности поведения и интересы других участников проектной группы при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе
		УК-3.3	Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения	Знать: типы лидерства и распределения ответственности в команде  Уметь: соблюдать нормы и установленные правила командной работы; определять личную ответственность за результат

### б. требование к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

#### знать:

- ценностно-целевой и культурно-нормативный ряд конструктивного взаимодействия (УК 3.1, УК 3.2, УК 3.3);
- этические принципы управления коллективом (УК 3.1, УК 3.2, УК 3.3);

- конструктивные способы поведения в трудных ситуациях взаимодействия в коллективе (УК 3.1, УК 3.2, УК 3.3);
- основу этики самоотношения (УК 3.1, УК 3.2, УК 3.3).

**уметь:**

- управлять с опорой на культурно-этические знания и навыки, мотивировать подчиненных на успешное решение профессиональных задач, создавать деловую обстановку в общении, эффективно разрешать управленческие конфликты (УК 3.1, УК 3.2, УК 3.3);
- анализировать события, явления, поступки личности, давать им нравственную оценку (УК 3.1, УК 3.2, УК 3.3);
- использовать стратегии и техники конструктивного взаимодействия (УК 3.1, УК 3.2, УК 3.3);
- гуманно относиться к себе и другим работникам (УК 3.1, УК 3.2, УК 3.3).

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

Таблица 1 – Оценка контролируемой компетенции дисциплины (модуля)

№ п/п	Код контролируемой компетенции (индикатора достижения компетенции)	Контролируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
1	ИД -1 УК 3.1	Знать: особенности командного взаимодействия, управления конфликтами распределение командных ролей	Тест (письменно)  Реферат  (письменно и устно)
		Уметь: определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества	
2	ИД - 2 УК 3.2	Уметь: определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества	Тест (письменно) Задача (практическое задание) (письменно)
		Знать: методы управления командой	Тест (письменно) Реферат (письменно и устно)
3	ИД - 3 УК 3.3	Уметь: учитывать особенности поведения и интересы других участников проектной группы при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе	Тест (письменно) Задача (практическое задание) (письменно)
		Знать: типы лидерства и распределения ответственности в команде	Тест (письменно)  Реферат  (письменно и устно)
		Уметь: соблюдать нормы и установленные	Тест (письменно)

		правила командной работы; определять личную ответственность за результат	Реферат (письменно и устно)
--	--	--	--------------------------------

Таблица 2 – Примерный перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений, обучающегося	Фонд тестовых заданий
2	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимися на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам / разделам дисциплины, представленные в привязке к компетенциям, предусмотренным РПД
3	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее	Темы рефератов
4	Задача (практическое задание)	Средство оценки умения применять полученные теоретические знания в практической ситуации. Задача (задание) должна быть направлена на оценивание тех компетенций, которые подлежат освоению в данной дисциплине, должна содержать четкую инструкцию по выполнению или алгоритм действий	Комплект задач и заданий
5	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
6	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала, темы, раздела или разделов	Вопросы по темам/ разделам

		дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися	
--	--	--	--

Таблица 3 – Критерии и шкалы для оценки уровня сформированности компетенции в ходе освоения дисциплины

Показатель и оценивания	Критерии оценки уровня сформированности компетенции ИД -1 УК 3.1 (ИД - 2 УК 3.2, ИД-3.3)*			
	Неудовлетворительно, Не зачтено	Удовлетворительно, зачтено	Хорошо зачтено	Отлично зачтено
«Знать»	Уровень знаний ниже минимально допустимых требований; имеют место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний; допущено множество негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе; допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе; без ошибок
«Уметь»	При решении типовых (стандартных) задачи не продемонстрированы некоторые основные умения. Имеют место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые (стандартные) задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения, некоторые – на уровне хорошо закрепленных навыков. Решены все основные задачи с отдельными незначительными ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, без недочетов.
Характеристики сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний и умений недостаточно для решения практических профессиональных задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний и умений в целом достаточно для решения стандартных практических профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний и умений в целом достаточно для решения стандартных практических профессиональных задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний и умений и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических профессиональных задач
<b>Уровень</b>	<b>Низкий</b>	<b>Пороговый</b>	<b>Базовый</b>	<b>Высокий</b>



Показатель и оценивания	Критерии оценки уровня сформированности компетенции ИД -1 УК 3.1 (ИД - 2 УК 3.2, ИД-3.3)*			
	Неудовлетворительно, Не зачтено	Удовлетворительно, зачтено	Хорошо зачтено	Отлично зачтено
<b>сформированности компетенции</b>				
<b>Сумма баллов (Б)**</b>	<b>0 – 60</b>	<b>61 – 75</b>	<b>76 – 85</b>	<b>86 – 100</b>

\* – Оценивается для каждой компетенции отдельно.

\*\*– Суммируется балл по показателям оценивания «знать» и «уметь»; при этом соотношение компонентов компетенции в общей трудоемкости дисциплины «знать» / «уметь» составляет 40 / 60.

### **3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений и опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

**Промежуточная аттестация качества** подготовки обучающихся по дисциплине (модулю) «Деловой этикет» проводится в соответствии с локальными нормативными актами Академии и является обязательной, предназначена для определения степени достижения учебных целей по дисциплине и проводится в форме зачета в 7-ом семестрах.

Обучающиеся готовятся к зачету самостоятельно. Подготовка заключается в изучении программного материала дисциплины с использованием личных записей, сделанных в рабочих тетрадях, и рекомендованной в процессе изучения дисциплины литературы. При необходимости обучающиеся обращаются за консультацией к преподавателю, ведущему данную дисциплину.

Форма проведения промежуточной аттестации для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбирается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене / зачете.

#### Методика оценивания

1) По столбальной шкале в таблицу 4 занести баллы (Б<sub>i</sub>), полученные обучающимся в ходе освоения дисциплины. (Критерии представлены в таблице 3).

Таблица 4 – Пример расчетной таблицы итогового оценивания компетенций у обучающегося по дисциплине (модулю) «Деловой этикет»

Код индикатора компетенции	Условное обозначение	Оценка приобретенных компетенций в баллах
ИД -1 УК 3.1	Б1	76
ИД - 2 УК 3.2 ИД -3 УК -3.3	Б2	86
Итого	( $\sum B_i$ )	162
В среднем	( $\sum B_i$ ) / n	81

2) Определить оценку по дисциплине (модулю) по шкале соотношения баллов и оценок (таблица 5).

Таблица 5 – Шкала измерения уровня сформированности компетенций в результате освоения дисциплины (модуля) «Деловой этикет»

Итоговый балл	0-60	61-75	76-85	86-100
Оценка	Неудовлетворительно (не зачтено)	Удовлетворительно (зачтено)	Хорошо (зачтено)	Отлично (зачтено)
Уровень сформированности и компетенций	низкий	Пороговый	Базовый	Высокий

Знания, умения обучающихся при промежуточной аттестации **в форме зачета** определяются «зачтено», «не зачтено».

«Зачтено» – обучающийся знает курс на уровне лекционного материала, базового учебника, дополнительной учебной, научной и методологической литературы, умеет привести разные точки зрения по излагаемому вопросу.

«Не зачтено» – обучающийся имеет пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

**Текущая аттестация обучающихся** по дисциплине (модулю) «Деловой этикет» проводится в форме контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов освоения дисциплины (модуля) в разрезе компетенций и с дифференциацией по показателям «ЗНАТЬ» и «УМЕТЬ».

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

Содержательный элемент (модуль): Деловой этикет

**4.1 Тестовые задания для оценки компетенции ИД-1 УК 3.1 по показателю «Знать»**

**I. Тип заданий: выбор одного правильного варианта из предложенных вариантов ответов**

**1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)**

- а) транзакция
- б) ролевые ожидания
- в) социальная роль**
- д) психологический контакт

## 2. Основные качества манипулятора

- а) недоверие к себе и другим
- б) лживость
- в) примитивность чувств
- г) **все ответы верны**

3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функций общения.

- а) прагматической
- б) управленческой
- в) терапевтической

## 4. Особенность невербального общения:

- а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- в) **все ответы верны**
- г) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

5. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- а) светское
- б) **ролевое**
- в) деловое
- г) примитивное

6. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- а) деловое
- б) **манипулятивное**
- в) светское
- г) формально-ролевое

7. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

- а) **аттракция**
- б) аффилиация
- г) гипноз

### 4.1 Тестовые задания для оценки компетенции ИД-1 УК 3.1 по показателю «Уметь»

#### **I. Тип заданий: выбор одного правильного варианта из предложенных вариантов ответов**

1. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

- а) края

- б) первичности**
- в) ореола
- г) бумеранга

**2. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...**

- а) самоактуализация
- б) стереотипизация**
- в) идентификация
- г) обобщение

**3. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...**

- а) незавершенного действия
- б) бумеранга
- в) новизны
- г) ореола**

**4. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...**

- а) стереотипизация**
- б) абстракция
- в) проецирование

**5. Манипулирующее воздействие проявляется в ...**

- а) использовании человека в корыстных целях**
- б) демонстрации своей позиции
- в) в покровительственном отношении к человеку

**6. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...**

- а) эмпатия**
- б) рефлексия
- в) экспрессивность

**7. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние: совместная деятельность**

- а) все ответы верны**
- б) «помогающее поведение»
- в) сходство характеристик общающихся
- г) сходство ситуации, в которой находятся партнеры

**4.3 Тестовые задания для оценки компетенции ИД-2 УК 3.2 по показателю «Знать»**

**I. Тип заданий: выбор одного правильного варианта из предложенных вариантов ответов**

**1. Перцептивная сторона общения включает в себя ...**

- а) проявление тревожности
- б) демонстрацию креативного поведения
- в) процесс формирования образа другого человека**

**2. Человеческая речь характеризуется:**

- а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- б) определенной логикой построения фраз
- в) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- г) все ответы верны**

**3. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.**

- а) смысловые**
- б) эмоциональные
- в) физические

**4. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...**

- а) идентификации**
- б) эмпатии
- в) рефлексии

**5. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.**

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым**

**6. Существенный признак внушения:**

- а) некритическое восприятие информации**
- б) недоверие
- в) критичность

г) убеждение

**7. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...**

- а) психическое заражение
- б) конформность**
- в) убеждение
- г) подражание

**4.4 Тестовые задания для оценки компетенции ИД-2 УК 3.2 по показателю «Уметь»**

**I. Тип заданий: выбор одного правильного варианта из предложенных вариантов ответов**

**1. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...**

- а) убеждение
- б) психическое заражение**
- в) эмпатия

**2. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:**

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения**
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

**3. Формы реализации делового общения**

- а) оперативка
- б) переговоры**
- в) брифинг
- г) совещания**
- д) беседа
- е) видеоконференция

**4. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...**

- а) комплимент
- б) лесть**
- в) критика

**5. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.**

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое**

**6. Последовательность этапов делового общения:**

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения**
- в) взаимодействие**
- г) завершение общения
- д) все ответы верны

**7. Основные механизмы познания другого человека:**

- а) эмпатия
- б) все ответы верны**
- в) рефлексия
- г) идентификация

**4.5 Тестовые задания для оценки компетенции ИД-3 УК 3.3 по показателю «Знать»**

**I. Тип заданий: выбор одного правильного варианта из предложенных вариантов ответов**

**1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе - это:**

- а) атрибуция
- б) идентификация**
- в) эмпатия
- г) рефлексия

**2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:**

- а) эмпатия**
- б) рефлексия
- в) стереотипия
- г) аттракция

**3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:**

- а) убеждение
- б) заражение**
- в) подражание
- г) мода

**4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:**

- а) внушение
- б) убеждение**
- в) заражение
- г) подражание

**5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:**

- а) языковой, эмоциональный, национальный**
- б) информационный, структурный
- в) логический, фонетический, семантический
- г) недоверие, агрессивность

**6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:**

- а) общение**
- б) потребность
- в) деятельность
- г) активность

**7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:**

- а) приспособление
- б) конкуренция
- в) сотрудничество**
- г) компромисс

**4.6 Тестовые задания для оценки компетенции ИД-3 УК 3.3 по показателю «Уметь»**

**I. Тип заданий: выбор одного правильного варианта из предложенных вариантов ответов**

**1. К невербальным средствам общения относятся:**

- а) речевые интерпретации
- б) визуальные, аудиальные, тактильные средства**
- в) устные и письменные средства
- г) эмоциональные переживания

**2. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:**

- а) каузальная атрибуция**
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

**3. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:**

- а) информационный**
- б) личностный
- в) диалогический
- г) фатический (конвенциональный)

**4. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):**

- а) невербальная, вербальная
- б) диалогическая, монологическая, полилогическая
- в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная**
- г) авторитарная, демократическая, либеральная

**5. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:**

- а) диалогический
- б) личностный**
- в) фатический (конвенциональный)



г) информационный

**6. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:**

- а) конкуренция
- б) приспособление
- в) компромисс
- г) сотрудничество

**7. Социальная перцепция включает в себя:**

- а) осознание поведения окружающих людей
- б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
- в) восприятие окружающей среды и себя
- г) художественное восприятие

### **Критерии оценивания теста**

Шкала оценивания тестов в разрезе компетенций

Показатели и критерии оценки	Максимальное количество баллов	Фактическое количество баллов
Уровень усвоения теоретического материала по показателю «Знать»	40	
ИД-1 УК 3.1	20	
ИД-2 УК 3.2	20	
ИД-3 УК 3.3		
Умение выполнять задания по показателю «Уметь»	60	
ИД-1 УК 3.1	30	
ИД-2 УК 3.2	30	
ИД-3 УК 3.3		
Всего	100	

### **5. Вопросы к зачету по дисциплине (модулю) «Деловой этикет»**

1. Профессионально-этические качества специалистов (честность, ответственность, гуманность, справедливость) и их характеристика.
2. Понятие этикета. Основные функции и правила этикета.
3. Речевой этикет и его особенности в профессиональной деятельности
4. Основные этикетные требования к деловому стилю профессионала.
5. Понятие общения как акта человеческого взаимодействия.
6. Сущность и содержание делового общения.
7. Психологические принципы и нравственные установки делового общения.
8. Деловые переговоры как вид делового общения.

9. Психологическая характеристика основных этапов деловых переговоров.
10. Социально-психологическая характеристика национальных особенностей партнеров зарубежных стран.
11. Имидж как сочетание внутренней и внешней культуры личности.
12. Составные элементы имиджа делового человека.
13. Способы формирования положительного имиджа делового человека.
14. Деловое общение и его особенности в профессиональной деятельности.
15. Личный переговорный стиль.
16. Значение имиджа во взаимодействии деловых партнеров.
17. Составные части этики как науки о морали.
18. Основные функции и правила этикета.
19. Основные барьеры делового общения.
20. Типичные психологические и полемические приемы, используемые в процессе переговоров.
21. Понятие имиджа и стиля в деловом общении.
22. Принципы этикета и их реализация в профессиональной деятельности.
23. Объективные и субъективные условия и факторы формирования высокой профессиональной культуры.
24. Роль личностных ценностей в процессе взаимодействия.
25. Понятие стереотипов; их польза и вред для взаимодействия.
26. Этические принципы межличностного взаимодействия.

### **Критерии оценивания устного ответа на зачете**

Развернутый ответ обучающегося должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Критерии оценки:

✓ 100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

✓ 85-76 - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускаются одна - две неточности в ответе.

✓ 75-61 - балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

✓ 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

## **6. Темы рефератов**

1. Понятие делового общения. Формы делового общения, стили.
2. Виды делового общения (познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное).
3. Особенности невербального общения (кинестические, проксемические и др.).
4. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.
5. Общение как обмен информацией (коммуникативная цепь).
6. Эффекты межличностного восприятия (эффекты ореола, неудачника, порядка, проекции, первого впечатления, края, бумеранга).
7. Общение как взаимодействие. Способы организации взаимодействия. Транзактный анализ Э.Берна.
8. Время, как фактор успешности установления контакта.
9. Деловая беседа: этапы и принципы проведения.
10. Создание благоприятного психологического климата беседы.
11. Создание благоприятного впечатления о себе.
12. Поведение в эмоционально напряженных ситуациях: техники, снижающие и повышающие напряжение.
13. Слушание в деловой коммуникации: возможные трудности, виды. Обратная связь в процессе слушания.
14. Постановка вопросов и техника ответа на них.

15. Виды замечаний и методы их нейтрализации.
16. Логические правила аргументации.
17. Способы опровержения доводов собеседника.
18. Деловое совещание (цели, процедуры, правила конструктивного поведения).
19. Групповые методы принятия решений: дискуссия, «мозговой штурм», интервью.
20. Деловые переговоры: основные стадии, порядок ведения, методы ведения, типы, принимаемых решений.
21. Характеристика вербальных средств коммуникации и основные коммуникативные барьеры.
22. Виды критики. Правила позитивной критики. Критика «lege artis».
23. Классификация видов публичной речи. Этапы подготовки публичного выступления.
24. Виды спора. Формально-логические и психологические основы убеждения. Технология сократовского спора.
25. Правила оформления делового письма. Этикет деловой переписки.
26. Правила ведения телефонного разговора.
27. Определение коллектива. Структура социально-психологических характеристик коллектива. Развитие группы: превращение группы в коллектив.
28. Факторы сплоченности коллектива.
29. Составляющие элементы психологического климата коллектива.
30. Имидж делового человека.

### **Критерии оценки реферата**

✓ 100-86 баллов выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

✓ 85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

✓ 75-61 балл – обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по

рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

✓ 60-50 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких - либо комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Реферат обучающийся имеет право представить в виде презентации

Критерии оценки презентации доклада:

оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
<b>Критерии</b>	<b>Содержание критериев</b>			
<b>раскрытие проблемы</b>	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
<b>представление</b>	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
<b>оформление</b>	Не использованы технологии PowerPoint. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (PowerPoint и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
<b>ответы на вопросы</b>	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений